

課題

ユーザー調査結果報告書

2024年10月データの分析

目的

訪問者数を増やし、無料相談(見学会)
申込者を増やすこと

ポイント

自身をペルソナと仮定し、自身と類似した人物の流入を増やす方法を考える

1. _____ ペルソナ設定

サービス・商品の典型的なユーザー像



Persona

名前	山田 花子	2025.31
年齢	44歳	
家族構成	大学2年の娘、高校1年の息子	

趣味	読書・運動・ヨガ・絵を見ること
特技	ヨガ、人の話を聴くこと
収入	年収280万(2024年度)
職業	Webデザイナー
休日の過ごし方	散歩・コーヒーを飲むこと・好きな絵師さんの絵をみる

悩み 5度の転職を経験。現在、失業給付をもらいつつ、転職活動中。希望する会社に就職できるかが不安。今後、二人の子供学費と自身の老後資金を貯められるかの不安がある。前回の職場の給与では計算上、学費が賸えないので思い切って退職。今後は、デザインだけでなくディレクションができるように知識をつけ用途考えている。40代なので、デザイン経験は豊富だが、希望の年収になるか焦りと不安がある。

これから実現したいこと 完全在宅での仕事ができる会社への就職を希望。。会社に務めるだけの会社依存の状況は危なすぎるので、副業ができる会社を探す。副業では、SNSを利用して自分からの情報発信をしたい。その後の独立も考えている。子どもが独立立ちするまでは、会社勤めを考えている。

2. 現状把握

カスタマージャーニー

ステージ

認知・興味関心

情報収集

比較検討

意思決定

タッチ ポイント

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

各Webサイト

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

行動

失業保険受給中でもスキルアップができないかをハローワークへ相談

自分にあう条件 を検索

他の候補との比較

無料相談会に申し込みしなかった

思考

・失業保険受給中でもスキルを身につける方法はないのか
・以前も働きながらスキルアップの講座をしたことがあるので何かあるかもしれない
・ハロワの職員からの情報では偏りがありそう
・本当に知りたいのは、「条件にあったもの」ではなく「自分が学びたいものが本当に学べるか？」

・条件優先(休職中 OK・マーケティングスキル・申込み締切日)で探す
・Webサイトがたどり着きづらい印象
・厚生労働省のサイトからリンクがないので分かりづらい、職業訓練用のサイトの情報が少ない
・求める情報(カリキュラムや受講生の声、実際の内容など)にたどり着かない

どの会社のサイトの説明では、不十分という印象＝どこも同じ
・ハロワの職業訓練検索の内容とタイトルがちがうとより選択肢に残りやすい
・どの学校も「初心者」対応が多いので、その中でも一言でも経験者にも役立つ情報をいれてくれると決めることになる

・情報を得たのが遅かった
・もう少し検討の時間があればよかった
・内容の詳細が Web や紙ベースでほしかった
・アーカイブや YouTube での紹介が探しきれなかった
・動画や SNS での情報、口コミなどを確認できれば決め手になる

行動

更に自己分析で自分のしたいことを考える

マーケティングを集中して学びたい

初心者の内容だけにとどまらないものはないかを探す

説明会動画や口コミを探す。説明会動画が見当たらず、口コミの SNS も 0 から初心者のものばかり

ステージ

認知・興味関心

情報収集

比較検討

意思決定

タッチ ポイント

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

各Webサイト

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

行動

失業保険受給中でもスキルアップができないかをハローワークへ相談

自分にあう条件を検索

他の候補との比較

無料相談会に申し込みしなかった

思考

・失業保険受給中でもスキルを身につける方法はないのか
・以前も働きながらスキルアップの講座をしたことがあるので何かあるかもしれない
・ハロワの職員からの情報では偏りがありそう
・本当に知りたいのは、「条件にあったもの」ではなく「自分が学びたいものが本当に学べるか？」

・条件優先(休職中 OK・マーケティングスキル・申込み締切日)で探す
・Webサイトがたどり着きづらい印象
・厚生労働省のサイトからリンクがないので分かりづらい、職業訓練用のサイトの情報が少ない
・求める情報(カリキュラムや受講生の声、実際の内容など)にたどり着かない

どの会社のサイトの説明では、不十分という印象＝どこも同じ
・ハロワの職業訓練検索の内容とタイトルがちがうとより選択肢に残りやすい
・どの学校も「初心者」対応が多いので、その中でも一言でも経験者にも役立つ情報をいれてくれると決めることになる

・情報を得たのが遅かった
・もう少し検討の時間があればよかった
・内容の詳細がWebや紙ベースでほしかった
・アーカイブやYouTubeでの紹介が探しきれなかった
・動画やSNSでの情報、口コミなどを確認できれば決め手になる

学びたいこと(実践で使えるマーケティング)が体系的に学べる？

課題①



スキルアップを目指しているんだけど…初心者向けだけなのかな

課題②



説明会の申込み期日が過ぎてしまってる…

課題③



ステージ

認知・興味関心

情報収集

比較検討

意思決定

タッチ ポイント

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

各Webサイト

ハローワーク訓練検索サイト

厚生労働省のサイト

ハローワーク

ハローワーク訓練検索サイト

行動

失業保険受給中でもスキルアップができないかをハローワークへ相談

自分にあう条件を検索

他の候補との比較

無料相談会に申し込みしなかった

思考

・失業保険受給中でもスキルを身につける方法はないのか
・以前も働きながらスキルアップの講座をしたことがあるので何かあるかもしれない
・ハロワの職員からの情報では偏りがありそう
・本当に知りたいのは、「条件にあったもの」ではなく「自分が学びたいものが本当に学べるか？」

・条件優先(休職中OK・マーケティングスキル・申込み締切り日)で探す
・Webサイトがたどり着きづらい印象
・厚生労働省のサイトからリンクがないので分かりづらい、職業訓練用のサイトの情報が少ない
・求める情報(カリキュラムや受講生の声、実際の内容など)にたどり着かない

どの会社のサイトの説明では、不十分という印象＝どこも同じ
・ハロワの職業訓練検索の内容とタイトルがちがうとより選択肢に残りやすい
・どの学校も「初心者」対応が多いので、その中でも一言でも経験者にも役立つ情報をいれてくれると決めることになる

・情報を得たのが遅かった
・もう少し検討の時間があればよかった
・内容の詳細がWebや紙ベースでほしかった
・アーカイブやYouTubeでの紹介が探しきれなかった
・動画やSNSでの情報、口コミなどを確認できれば決め手になる

伝えるべき メッセージ

・実例がある。学んだ内容が現場で使えた例、転職成功につながった事例

・スキルアップを目指す人でも実践的に学べる

・SNSなどのWebサイト以外の情報発信への誘導と説明会のアーカイブ

閲覧後の ペルソナの 感想

実例があると安心できる。学びを転職活動で活かせる方法を知ることができるかも。

・大切なのは転職で有利になることと転職後に実践で活かせる勉強ができるか？

・説明会動画や講座内容が見れるものがあると短時間で比較検討ができて便利。

3.

サービスへの 課題

ペルソナの声から

サービスの課題

無料相談会への参加が少ない、その原因は？

課題1

卒業生の実例が分かりづらい

受講した人のその後の実例が少ない、もしくは人物写真は素材の使用で現実味がたりない。転職に成功した卒業生の言葉や写真がないため卒業後のイメージが湧きづらい。

課題2

スキルアップを目指す人へのアプローチがない

例えば、デザインスキルはあるけれども、そういった人の為にあてた、さらなるスキル習得ができそうなコピーが少ない。結果的にそのターゲットの取りこぼしがおきている。

課題3

Youtubeへ説明会のアーカイブがない

説明会の日程が多いわけではない。日程調整できない人も多いと予想できる。動画の情報量は多いので動画を利用しない手はないが、機会損失がおこっている。



4. サービスへの 提案

ペルソナの声から

課題1. 卒業生の実例が分かりづらい

現状の卒業生実績

文字が多く、サイトの中で
は小さく表示されている

受講者の転職例

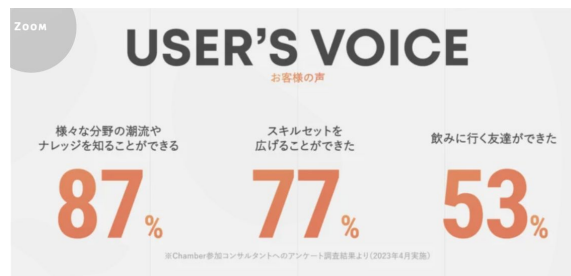
30代女性：飲食業界・接客業 ▷ WebサービスのIT営業職
30代女性：飲食業界・接客業 ▷ 宅配会社のマーケティング職
20代女性：IT業界 ▷ IT企業のマーケティング職
30代女性：旅行業界 ▷ 旅行関連会社のWeb担当
30代女性：Web業界未経験 ▷ イベント運営会社のWeb担当
40代女性：Web業界未経験 ▷ ECサイト運営スタッフ
30代女性：Web業界未経験 ▷ 広告代理店
30代男性：Web業界未経験 ▷ 企業のWebライター
など、過去も活かしつつ軸をずらした転職に成功しています！

提案1. 実績は数値や写真を用いて わかりやすく表記

転職成功談・実務で活かしている部分・卒業生の声など

提案例

就職率や講座の満足度を数値で
わかりやすく表現する



実績の詳細や転職活動のコツを
のせる

Zoom

- 英語の勉強に積極性ができたのでとても嬉しいです！**
レパンの授業は個別のカリキュラムなので、授業に乗り遅れるようなこともなく満足度も高いようです。積極的に取り組むようになったことが何より嬉しいです！
Rさん お父さま
- 英語をしっかりと「表ける」ようになったので安心しました！**
以前から英会話に通っていましたが「書く力」が伸びたことがとても満足でした。レパンは「読む」「書く」こともバランスよくしっかり身につくので助かりました！
YCさん お母さま
- 算数の力だけでなく粘り強く考える力がついて驚きました！**
パズル演習Dに挑戦してから、できない問題や難しい問題も投げ出さずに粘り強く取り組むようになりました。算数の力だけでなく、様々な力に繋がりました！
Oさん お母さま
- LEGO®を使って理数系の勉強ができるのが嬉しいです！**
小さな頃からLEGO®で遊んでいましたが、クレーパスではLEGO®で本格的なロボットづくりができることや、プログラミングも勉強できるのが嬉しいです！
KCさん お父さま

本人の写真と現在の仕事などのインタ
ビュー記事をのせる



提案画像はイメージです。

課題2. スキルアップを目指す人へのアプローチがない

現状のWebサイト

コピーも内容も
「初心者」がターゲットとして
いるサイトのみになっている

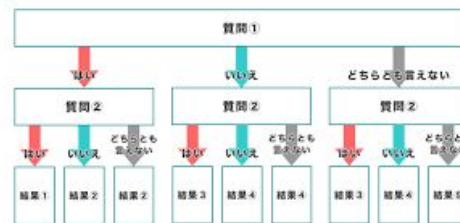
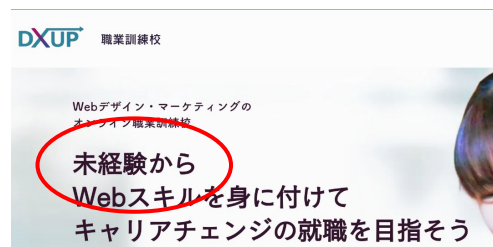


提案2. 0からの初心者向けとスキルアップ目的の人に対応したLPを作成する

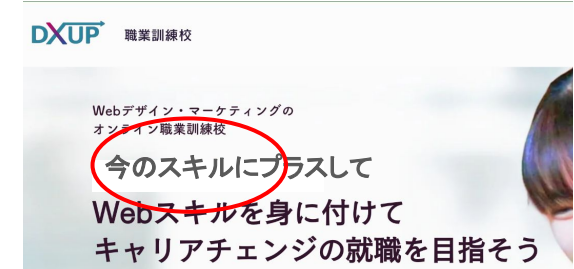
提案例

トップページでイエス・ノーチャートでそれぞれの前提条件にあったLPへ誘導する

0からの初心者向けLPサイト



スキルアップ目的のためのLPサイト



提案画像はイメージです。

課題3. Youtube等に説明会のアーカイブがない

提案3. 説明会開催後でも見ることが可能なアーカイブ動画をYoutubeへアップする

提案例

現状ある以下の動画も増やす



サムネイルはキャッチーなものを用いて作成する



提案画像はイメージです。

提案は以上となります
ありがとうございます
