

ペルソナジャーニーマップ：LLMを用いた潜在的不満の発見と対策

平尾 七虹, ☆藤本 直樹, 山西 良典 (関西大学), 西原 陽子 (立命館大学)

ペルソナジャーニーマップ (PJM)

「どのような特性を持つ人が」「どの段階で」「どのような不満を抱くか」をLLMの生成能力を用いて可視化する表

統合分析テーブル (6×6形式)

ペルソナ5人 × AISASフェーズ5段階

異なる5人のペルソナ

フェーズ	無職 78歳 / 女性 患者。普段は一人暮らしだが、散歩や老人会への参加、家庭菜園などアクティブに過ごす。娘家族や友人との交流が楽しみで、健康にも気を配っている。	IT企業勤務のウェブデザイナー 28歳 / 男性 患者。普段はリモートワーク中心のインドア派だが、休日は友人とアクティブに過ごすことも。ガジェットやインテリアにこだわり、自己投資にも意欲的。	パートタイマー(食品スーパーのレジ) 35歳 / 女性 患者の家族(小学生の子供が患者)。仕事と家事、子育てに追われる毎日。自分の時間はほとんどなく、情報収集はSNSやママ友が中心。子どもの寝た後のドラマ鑑賞が唯一の息抜き。	看護師(総合病院勤務) 25歳 / 女性 不規則なシフト勤務で心身ともにハードな毎日。休日は同期との食事や買い物、好きなアーティストのライブなどでストレスを発散している。	医師(大学病院勤務) 45歳 / 男性 仕事中心の多忙な生活で、家族と過ごす時間は限られている。数少ない休日は家族サービスに努める。常に仕事のプレッシャーと向き合っている。
Attention (注意) 広告や口コミで知る	夜中に救急車を呼んだが、病院の選択肢が分からず不安だった。	救急搬送先の病院情報が古く、ウェブサイトもスマホ対応していなかった。	子供が夜中に急変し、どの病院に連れて行くべきかすぐに判断できなかった。	救急搬送されてきた患者の事前情報が少なく、受け入れ準備に手間取った。	夜間緊急入院の患者情報が不十分で、診断に時間がかかった。
Interest (興味) 内容に興味を持つ	病院に着いてからの説明が専門用語ばかりで理解できなかった。	診察までの待ち時間が長く、進捗状況が全く分からなかった。	病院に着いてからの説明が早口で、子供の容態が心配で頭に入らなかった。	患者や家族への説明に時間がかかり、他の業務が滞ってしまった。	患者や家族への説明に時間を取られ、他の重症患者の対応が遅れた。
Search (検索) 詳細情報を検索する	家族に連絡しようにも、スマホの操作がうまくできず困った。	入院中の持ち物リストが紙で渡され、情報が探しにくかった。	子供の入院に必要なものが分からず、夜中にネットで検索するしかなかった。	必要な医療用品の場所が分からず、夜中に探し回る羽目になった。	過去のカルテ情報がシステムで連携されておらず、参照に手間取った。
Action (行動) 実際に体験・利用する	入院手続きが複雑で、夜中に一人で記入するのは大変だった。	入院手続きの書類が多く、オンラインで完結できないのが不便だった。	入院手続きの際に、子供の保険証が見つからず焦った。	入院手続きの書類が多すぎて、患者や家族に負担をかけていると感じた。	入院手続きの事務作業が煩雑で、医師の貴重な時間を奪っている。
Share (共有) SNSやレビューで共有する	退院後、入院中の不便さを友人に話したが、改善される気配がない。	退院後のアンケートが紙で、フィードバックしづらかった。	ママ友に相談したが、夜間救急の体験談が少なく情報共有しづらかった。	夜間緊急入院の改善提案をしても、なかなか現場の声が届かない。	夜間緊急入院の課題について、病院幹部との議論が進まない。

AISASモデルに基づく行動フェーズ

行動フェーズ×ペルソナの不満

客観的な視点で顧客体験を提示することで不満の事前対策の議論を行える環境を提供

社会貢献

サービスの課題を構造化

行動フェーズに不満を当てはめて可視化することで、課題を時系列に整理して閲覧することができる

サービスの品質向上

サービスの課題について事前に議論することで品質を高めることができる

サービスの利用者からの満足度アップ

発生しうる不満へ事前に対処することで顧客満足度を高めることができる

「不満の予測」の必要性

顧客満足度を上げるには発生しうる不満に対しての事前対策が必要

しかし

- 個人の予測では想像力や経験などに依存する
- 同じ状況下でも不満は人によって異なる

既存手法：カスタマージャーニーマップ (CJM)

- 「顧客のサービス利用」における行動フェーズに着目することで顧客の行動を予測可能
- 作成者に依存し客観的視点に欠ける

評価実験の結果・考察

評価方法

提案する PJM 形式が単純なリスト形式と比較してチーム (3人1組) での不満解決の議論にどのような影響を与えるかを検証

課題テーマ

- 実験 1(身近なテーマ): 「大学の教室での授業」
- 実験 2(馴染みの薄いテーマ): 「夜中の緊急入院」

定量的分析

テーマ	表示形式	テーマ・グループごとの平均値		
		入力された改善案の数	解決された不満の数	最大同時解決数
大学	PJM形式	2.17	1.83	1.00
	リスト形式	1.17	1.17	1.00
病院	PJM形式	6.00	7.67	3.33
	リスト形式	3.00	3.33	1.67

「2群間の代表値に差がない」を帰無仮説とした有意水準5%のU検定を行ったが、どの課題でも統計的有意差は認められなかった

定性的分析

PJM形式において「このペルソナはどの段階で困っているか」といった構造的かつ客観的な視点で問題を捉えられているため多角的な議論が促進できていた可能性あり

不満対応シミュレーションシステム

PJMを基盤とし、LLM(Gemini API)を用いて潜在的な不満の発見から対策案の評価までを支援するシミュレーションシステム

- 不満の自動生成と分類
 - LLMが5人のペルソナになりきり、AISASの行動フェーズごとに抱きうる不満を生成
 - 「不満」「要求」「感想」「カスハラ」を出力可能
- 改善シミュレーション
 - 入力された改善案が他のペルソナや行動フェーズの不満にどのような影響を与えるかを推論