



### 顧客がうれしいと思うこと（顧客にとっての利益）を増やすことができる手段など

- ・ 身体機能回復
- ・ 家族参加・共催イベント
- ・ 地域コミュニティー創出・交流
- ・ 高齢者の社会経験講座
- ・ 微額でも収益を得る
- ・ 地域活動

#### 提供できる価値を 具体化する製品や サービス

- ・ リハビリテーション
- ・ 介護付有料老人ホーム

- ・ TV電話
- ・ 部屋メッセージボード
- ・ Netお手紙
- ・ 幼児の絵や自筆からは成長が、高齢者の文字からは機能低下等、情報多)
- ・ 身体課題と目標を仲間と共有
- ・ 「すぐやる課」ではないが、「やってみよう」相談担当が親身に対応
- ・ 簡易商売（制作物のフリマアプリ販売）

### 顧客が嫌だと思うことを解決・軽減すること

#### 顧客が得られる「うれしい」を感じられる要素

- ・ 家族団欒、コミュニケーション
- ・ 旅行や外出
- ・ 身体機能の回復（疾病数値の改善）
- ・ 趣味等の共有価値保持者との時間
- ・ 社会参加と活躍機会

#### 顧客の日常生活や課題

- ・ コミュニケーション機会減
- ・ 自立生活の限界
- ・ 身体問題（ADL、病気、言語、認知）
- ・ 楽しむ機会減（趣味、友人、家族）
- ・ 社会参加機会減（承認欲求）

- ・ 身体の不自由
- ・ 死
- ・ 身体的苦痛
- ・ 孤独感
- ・ 友人、知人の逝去
- ・ 家族との疎遠、不仲
- ・ 趣味の身体的制限
- ・ 自己の言語力低下
- ・ 介護時プライバシー

#### 顧客が嫌だと思う状況、顧客の悩んでいること