



## ZMET® の活用シーン < 理解・明確にすべき事 >

- ▶ イノベーションの初期段階で、メタファーを使って顧客のメンタルフレームを解読し、機会を特定する。
- ▶ 新しい製品・サービスが顧客とコミュニケーションする際に利用すべきメタファーを明らかにする。
- ▶ 市場が過去どのように進化し、どこに向かっているのかをメタファーを使って解読し、目指すべきビジネスの方向を修正する。
- ▶ メタファーを介して「いま」の自社のブランドが顧客にとって何を象徴しているのかを明らかにし、自社の想定と顧客が感じている現実とのギャップを理解する。
- ▶ 自社のブランドが顧客にとって何を象徴しているのかを理解し、その象徴を使ってビジネスを成長させる新しい機会を発見する。
- ▶ 顧客体験を通じて自社が提供しようとしているエモーションについて、メタファーを使ってそれがどのようなものであるべきかを深く理解する。
- ▶ メタファーを使って自社の広告やコミュニケーションを通じて顧客が実際に受け取っている意味を明らかにし、自社の狙いとのギャップを理解する。