

巻末資料5 カスタマージャーニーマップ

1. カスタマージャーニーマップP.121



ヘルソナ：別紙
 採用したいターゲット： 仕事をしているまたは仕事を探している30代
 スタート： テクノインストラクターの仕事を知らない
 ゴール： テクノインストラクターの仕事を理解し、職業訓練指導員免許の取得を経て採用試験を受験する

カスタマージャーニーマップ

	広報 (情報発信)	悩み	理解1 (悩みからノウハウ/スキルへの仕事を認知し、興味喚起まで)	理解2 (興味から自ら情報収集を行い、採用への行動喚起)	採用を目指した行動
顧客行動	① 技能士の取得 ② 専門学校/教員の普通免許状 (工業、工業実習、農業、農業実習、水産、水産実習、商業、商業実習、家庭、家庭実習、看護、看護実習、情報、情報実習、福祉、福祉実習)の取得 ③ 能力開発施設の利用 ④ ハローワークの活用 ⑤ PTUネットワークの活用 ⑥ SNSや情報誌等の活用	① 会社への将来性の不安、労働条件への不満 ② 仕事によって私生活が犠牲になっていることへの不満 ③ 親の世話することの心身や金銭面での負担や終の住処 (ついですみか) を模索中	① 会社への将来性の不安、労働条件への不満 (解決へのキーワード：雇用・労働条件の安定性) ② 仕事によって私生活が犠牲になっていることへの不満 (解決へのキーワード：WLBの充実) ③ 親の世話することの心身や金銭面での負担や終の住処 (ついですみか) を模索中 (解決へのキーワード：地域性) ④ UJターン専用転職サイト、実家周辺のハローワークに登録、自治体の窓口に関わりませ	① テクノインストラクターの仕事に興味を持ち詳しく調査 → インターネットで情報収集する → 各都道府県や機構に資料請求する ② テクノインストラクター総合情報サイト ・厚生労働省や各都道府県のテクノインストラクター関連サイト	① 職業訓練指導員免許の取得 → 各都道府県のHPで情報収集または問い合わせ → 各都道府県で職業訓練指導員試験を受講 (免除申請及び48時間講習も含む) ② 採用試験を受験 → 各都道府県の採用試験を受験 → 機構の採用試験を受験
顧客接点	①-1 技能検定受験に関する情報収集時 ①-2 技能士の合格証書交付時 ②-1 工業大学、工科大学の掲示板 ②-2 学内における就職相談時 ③-1 施設内訓練受講中 ③-2 施設設備・機器の利用時 ④ ハローワーク利用時 ⑤ 職業大同窓会やテクノインストラクター退職者等向けのHPや会報誌 ⑥ SNSや情報誌閲覧時		①、② ・公務員志望者用転職サイト ・自宅周辺のハローワーク ・SNS ・友人・親族・恩師 ③-1 ・UJターン専用転職サイト ・実家周辺のハローワーク ・友人・親族・恩師 ③-2 ・各自治体のUJターンの情報サイトや相談窓口 ・友人・親族・恩師	①-1 ・テクノインストラクター総合情報サイト ・厚生労働省や各都道府県のテクノインストラクター関連サイト ①-2 ・各都道府県の担当者 ・機構の担当者	① 職業訓練指導員免許の申請時 ② 採用試験の受験時
対応策 (案)	①-1 技能検定制度等に関するWebサイトにテクノインストラクターの紹介を掲載する。 ①-2 交付窓口にポスターを掲示する。合格証書交付時にリーフレットの配布または、新送物に同封する。 ②-1 工業大学、工科大学の掲示板にポスターの掲示する。 ②-2 就職相談担当者 (教務課・教授等) に直接会い広報活動する。 ③-1 施設内にポスターを掲示する。受講中にリーフレットを配布する。 ③-2 施設内にポスターを掲示する。利用時にリーフレットを配布する。 ④ ハローワークにポスターを掲示する。利用時にリーフレットを配布する。 ⑤ 同窓会や退職者向けHPや会報誌への募集状況の掲載 (リファラル採用へ向けた広報) ⑥ 国家資格情報誌への掲載やフェイスブックで情報提供 (リファラル採用へ向けた広報)		①、② ・公務員志望者用転職サイトやハローワークに求人情報を掲載 ・ハローワークにポスターの掲示やリーフレットを置いてもらう ・SNSにおけるテクノインストラクターの紹介と募集情報の拡散 ・Youtube等によるテクノインストラクターの紹介と募集情報の広告 ・友人・親族・恩師からの情報提供 ③-1 ・UJターン専用転職サイトやハローワークに求人情報を掲載 ・ハローワークにポスターの掲示やリーフレットを置いてもらう ・友人・親族・恩師からの情報提供 ③-2 ・各自治体のUJターンの情報サイトに情報掲載やハナー掲載 ・各自治体のUJターン相談窓口でポスターの掲示やリーフレットを置いてもらう ・友人・親族・恩師からの情報提供	①-1 ・厚生労働省・機構・各都道府県Webサイトからテクノインストラクター情報総合サイトへの誘導 ・テクノインストラクター総合情報サイトに興味喚起できるような内容の充実 (制度による仕事の魅力紹介、分々の見込みキャリアパスの公開) ・テクノインストラクター総合情報サイトの検索キーワードに「公務員」「転職」「UJターン」等を盛り込む ①-2 ・資料の新送物にリーフレットを同封する ・テクノインストラクター総合情報サイトを紹介する	①、② ・職業訓練指導員免許の申請及び採用試験の受験時に係る手続き書類にリーフレットを同封する ・テクノインストラクター総合情報サイトの紹介のリーフレットを同封する
感情	 【へえ〜こんなものにも使えるんだあ〜】	 【どうしよう】	 【お！よさそう詳しく調べよう】	 【安定して労働条件の良い仕事だ】	 【試験頑張るぞ！】
ツール (案)	W ①-1 R P ①-2、②-1、②-2、③-1、 ③-2、④ S ⑤、⑥		W J S P R V ①、② W J P R ③-1、③-2	W V Wt ①-1 R Wt ①-2	R Wt ①、②

W Webサイト・転職サイト (求人情報) P ポスター R リーフレット V 動画
Wt テクノインストラクター情報総合サイト S SNS J 求人情報 (ハローワーク・各自治体)

