

定性調査

調査項目	サイト利用前	サイト利用中	サイト利用後
状況	SNSで 情報を得ている	更新された情報の確認 チケットの申し込み	抽選結果待ち
タッチポイント	SNS	ファンクラブ サイト	メール SNS
デバイス	スマホ	パソコン	スマホ パソコン
時間	約1時間	約2時間	10分
場所	移動	自宅	自宅
商品	情報	チケット	情報
目的	ライブに行きたい	チケット 欲しい	当選結果 確認
理由	シャニースJr に会いたい	サイトがしか 買えない	シャニースJr に会いたい
行動	情報を 集める	目的のチケット 購入画面を見て 申し込む	当選結果を メールで確認
心理・感情	新しい情報が出ているか わくわく	チケットを購入 する決心をする	チケットが当選して いるかどうかドキ