

ユーザー行動分析のためのユーザーフロー66項目

- 非意図的信息発信  
ユーザーは、意図せず情報発信します（友達に話す、SNS での発信など）
- 意図的信息発信  
ユーザーは、意図的に情報を発信します
- アイデア出し・企画協力  
ユーザーは、アイデアを言いたがります
- 開発・リサーチ協力  
ユーザーは、聞けば答えてくれます。ちゃんと聞けば、ですが
- 製造・生産協力  
ユーザーは、製造過程に参加したがります
- 受動的情報受信  
ユーザーは、毎日嫌と言うほど情報を受け取っています
- 能動的情報受信  
ユーザーは、情報を求めます
- ニーズ発生  
ユーザーには、何かのきっかけで必要性が生まれます
- ニーズ維持・放置  
ユーザーは、いったんニーズを忘れます
- ニーズ消滅  
ユーザーのニーズは、なくなるときがあります
- カテゴリー（解決・解消法）認知  
ユーザーは、御社の商品ではなく、そのカテゴリーを知ります。御社の商品ではなく、「ちょっと機能性の高い歯ブラシ」があることを先に知ります
- 存在認知  
ユーザーは、御社の商品が世の中にあることを感じ取ります
- 商品認知  
ユーザーは、明確に御社の商品を意識します
- 記憶  
ユーザーは、商品の存在を記憶します
- 忘却  
ユーザーは、また、忘れます
- 記憶想起  
ユーザーは、思い出します
- カテゴリー（解決・解消法）妥当性確認  
ユーザーは、そういう商品を買えば私の問題が解決するかもしれない、と思います
- 商品検索  
ユーザーは、商品をネットで検索します
- 機能比較・把握  
ユーザーは、商品の機能を比べます

- デザイン比較・把握  
ユーザーは、デザインを他社商品やすでに持っている「私らしいもの」と比較します
- 価格比較・把握  
ユーザーは、価格を比べます
- 購入資格・適合者確認  
ユーザーは、買ってから使えるか、確認します
- 疑問発生  
ユーザーは、疑問に感じます
- 疑問解消  
ユーザーは、疑問を解消します
- 相談  
ユーザーは、相談してきます
- 問い合わせ  
ユーザーは、問い合わせしてきます
- 見学・試用  
ユーザーは、見学したり、試用したりします
- 使用イメージ  
ユーザーは、使っている自分をイメージします
- 効果イメージ・価値理解（短期効果）  
ユーザーは、効果が出て、満足している自分をイメージします
- 収納イメージ・継続イメージ（長期効果）  
ユーザーは、長年使ったり、愛用し続けている自分をイメージします
- クールダウン  
ユーザーは、ちょっと冷めます
- 過去経験参照  
ユーザーは、過去に同様のものを買ったりしたことを思い出します
- 行動理由獲得  
ユーザーは、行動の言い訳を探して、手に入れます
- 追認獲得  
ユーザーは、さらに周囲などに購入の正当化を手伝ってもらいます
- 店舗検索  
ユーザーは、どこで買えるか、今買えるか、検索します
- 在庫確認  
ユーザーは、在庫があるか、注文したらすぐに届くか確認します
- 特典確認  
ユーザーは、どんな特典があるか、そこで買うメリットを確認します
- 付随サービス確認  
ユーザーは、ほかにどんなサービスがあるか、確認します
- 販売者確認  
ユーザーは、どんな企業、どんな人が売っているか、確認します
- リスク情報処理  
ユーザーは、悪い情報に目をつむったりしながら、未確定のリスクをなんとか処理します

- 同時購入品探索  
ユーザーは、ついでに買えばいいものがないか、探します
- 注文方法確認・選択  
ユーザーは、注文方法を確認します
- 支払い方法確認・選択  
ユーザーは、支払い方法を確認します
- 受け取り方法確認・選択  
ユーザーは、受け取り方法を確認します
- 納期・受け取り時期確認・指定  
ユーザーは、いつ届くか確認します
- 購入決断  
ユーザーは、買うことを決断します
- 購入作業  
ユーザーは、買います
- 支払い  
ユーザーは、支払います
- 待機  
ユーザーは、（私のものが）届くのを待ちます
- 受け取り・入手  
ユーザーは、受け取ります
- 開封・梱包材廃棄  
ユーザーは、入っている箱などを開封して、取り出します
- 内容確認  
ユーザーは、一緒に入っていた内容物を確認します
- 使用法学習  
ユーザーは、使い方を知ります
- 使用準備  
ユーザーは、使う準備をします
- 使用・併用  
ユーザーは、使います
- 短期効果実感・短期目的達成  
ユーザーは、使ったすぐの効果を感じ、印象を決めます
- 記録・自慢・共有・紹介  
ユーザーは、所有したり、使った感想を書いたり、自慢したりします
- カスタマイズ・メンテナンス・修理  
ユーザーは、カスタマイズしたり、修理に出します
- 後片付け  
ユーザーは、後片付けします
- 保管  
ユーザーは、保管します
- 保証・アフターサービス利用

ユーザーは、保証を受けます

- 長期効果実感・長期目的達成  
ユーザーは、しばらく使ってみて、効果などを実感します
- 当たり前化・慣れ・飽き  
ユーザーは、飽きてきます
- 劣化実感  
ユーザーは、「なんか、古びてきたな」と思います。ときには、自分の衰えをも、商品のせいにしてます
- 貸与・贈与・売却・リユース  
ユーザーは、人に貸したり、あげたり、ネットオークションなどで売ったりします
- 廃棄・リサイクル  
ユーザーは、捨てます