

고객이 서비스를 경험하는 과정에서 겪는 Sequence를 경험의 최소 단위로 나누어 작성

서비스 제공 전

서비스 제공 중

서비스 제공 후

수요자
여정

고객이 서비스를 결합하는 과정에서 느끼는 감정의 만족도를 5점 척도로 표현
각 Node별 감정척도를 연결 -> '감정 곡선'으로 WOW/Pain Point를 찾아 개선/향상하는데 활용



매우만족

만족



보통

불만족



매우불만족

감정
곡선

경험의 단계/접점별 기회요인(WOW point)과 불만족요소(Pain Point)를 작성
너무 많은 내용을 한 번에 넣으려고 하면 오히려 정보를 인식하는데 방해가 되므로 핵심적인 데이터를 위주로 작성

접점별
WOW/
Pain Point

