

喉の潤いが
満たされている
状態

理想的状態

水分の不足

喉の渴きを
潤したい

「**不**」の字に注目する事が
ポイント！

つまり

満たされていない状態

GAP = Needs

ギャップを埋める対象物
= Wants

現状
(不足状態)

喉がカラカラ

水と言うモノに
対価を払っているのではない
喉の渴きを潤す価値に
対価を払っている！



顧客の持つ 本質的Needsを知る

顧客の「不」の状態に
注目する事がポイント！
不足・不便・不利・不明・
不在・不安・不自由・不格好・・・
その解決方法を考える！
⇒人間は欲望のカタマリ

理想的状態



現状
(不足状態)

GAP = Needs



GAP解消のための
手段・モノへの欲求

ギャップを埋める対象物
= Wants

顕在化しているとは限らない！
潜在ニーズまで深く考える！
⇒こうであればいいな・・・
⇒こんな事ができたらいいな・・・

Wantsから
考えないこと