

ペルソナ設定シートと書き直しの記入例

お客様の事実を集めて1人のペルソナにまとめ、その人に向けて今ある文章を書き直すための5枚

この5枚でできること

- ☐ 8つの項目とBtoBで足す3項目で、自分の商品のペルソナを書ける
- ☐ 聞き取りの5つの質問で、ペルソナの材料を集められる
- ☐ BtoCとBtoBの記入例2つを見て、どこまで具体的に書くかが分かる
- ☐ ペルソナの項目を使って、今ある文章を4段階で書き直せる

使う順番

3ページの質問で材料を集める → 2ページの記入欄を埋める → 4ページの記入例と見比べる → 5ページで文章を1つ書き直し、よくある失敗に当てはまっていないか印を付ける。

目次

2	ペルソナの記入欄 8つの項目、BtoBで足す3項目
3	材料を集める聞き取りと、確かめ方 聞き取りの5つの質問、共通点の数え方、確かめて直す
4	記入例2つ 美容室（BtoC）と給与計算の代行サービス（BtoB）
5	4段階の書き直しと、よくある失敗の点検 書き直しの下書き欄、美容室の作例、失敗5つの印

数字と決まりの出どころ

この資料に載せた内容は、講座第2回の記事本文と、デジタル大辞泉のページで2026年10月24日に確かめたことだけです。記入例の美容室と給与計算の代行サービス、人物はすべて架空のもので、実在のお店や会社、人物ではありません。

ペルソナの記入欄 実際のお客様の事実から、架空の1人を書く

項目	書くこと	自分の商品のペルソナ
1 基本の情報	名前・年齢・家族・仕事・住まい	
2 1日の過ごし方	起きてから寝るまでの大まかな流れ	
3 困っていること	今いちばん困っていること	
4 今のしのぎ方	商品を使う前に、どうやって済ませているか	
5 情報の集め方	何で調べるか・誰に聞くか	
6 買う前の迷い	お金・時間・手間・失敗への心配	
7 決める人	自分で決めるのか、家族や上司に相談するのか	
8 普段使う言葉	困りごとを話すときの、本人の言い方	

コピーにとって特に大事なものは3、4、6、8です。商品と関係のない趣味や好きな食べ物は書かなくてかまいません。

BtoBで足す3つの項目

足す項目	書くこと	自分の商品のペルソナ
役職と仕事の範囲	何を任されていて、何で評価されるか	
社内で決まるまでの流れ	誰に説明し、誰が最後に決めるか	
社内で説明するときに要るもの	費用・導入の手間・前のやり方との違い	

聞き取りの5つの質問（5人から10人に20分ずつ）

質問	答え（本人の言葉のまま）
1 この商品を探し始めたきっかけは何でしたか	
2 それまでは、どうやって済ませていましたか	
3 ほかに比べたものはありましたか	
4 決める前に、迷ったことや心配だったことは何ですか	
5 最後の決め手は何でしたか	

何度も出てくる答えを数える

出てきた答え	言った人数	中心に置くか
	人／ 人	☐
	人／ 人	☐
	人／ 人	☐
	人／ 人	☐

数え方の例（架空の美容室）

5人中、「時間がない」が4人、「色が暗くなるのが不満」が3人、「駐車場がほしい」が1人。4人が言う「時間がない」を中心に置き、1人しか言っていないことは、目立っていても中心には置きません。

確かめて直す

確かめること	印
実際のお客様をよく知るスタッフや営業の人に見せ、「こういうお客様、いますか」と聞いた	☐
「いる」と言われた（「こんな人はいない」と言われたら、材料集めに戻る）	☐
実在のお客様の名前や、本人が特定できる情報を使っていない	☐
見直す日を決めた（半年に一度は見直す） 年 月 日	☐

記入例1 美容室（BtoC）佐藤美穂さん

項目	記入例
基本の情報	佐藤美穂さん・38歳・夫と小学生2人の4人家族・平日の週3日、朝9時から昼2時までパート勤務
1日の過ごし方	パートは週3日。休みの平日は、子どもが学校にいる昼間が空く。夕方以降は家事と宿題の付き添いで自分の時間はほぼない
困っていること	白髪が目立ってきた。でも美容室に行く時間がない
今のしのぎ方	2か月に1回、市販の白髪染めを自宅で使う。色が暗くなるのが不満
情報の集め方	スマホで「地域名 美容室 白髪染め」と調べる。ママ友の話も参考にする
買う前の迷い	2時間以上かかりそう。子どもの帰りに間に合うか。白髪染めは暗くなりそう
決める人	自分で決める
普段使う言葉	「根元だけ」「白髪が目立つ」「子どもが学校の間に」「暗くなりすぎない色」

記入例2 給与計算の代行サービス（BtoB）山本健一さん

項目	記入例
基本の情報	山本健一さん・45歳・従業員30人の会社の総務担当。経理と総務を1人で兼ねている
1日の過ごし方	日中は電話と来客の対応で手が止まる。給与の計算は月末に残業して済ませる
困っていること	月末の給与計算で毎月残業になる。自分が休むと誰も代われない
今のしのぎ方	表計算ソフトで自分で計算している
情報の集め方	検索と、取引のある税理士への相談
買う前の迷い	費用が見合うか。社員の個人情報を外に出して大丈夫か。社長に説明できるか
決める人	最後は社長が決める。山本さんが比べて社長に説明する
普段使う言葉	「月末がつらい」「自分しか分らない」「社長にどう説明するか」

※ どちらも架空の作例です。実在の人物やお店、会社ではありません。

4段階の書き直しと、よくある失敗の点検

作ったその日に、1つの文章を書き直す

段階	使う項目	自分の文章
書き直す前	今の文章をそのまま	
1 困っていることから始める	困っていること・ 普段使う言葉	
2 買う前の迷いに答える	買う前の迷い	
3 1日の過ごし方に合わせる	1日の過ごし方	
4 してほしい行動を1つにする	情報の集め方	
書き直した後	つなげて書く	

作例（架空の美容室・佐藤さん向け）
前 → 髪のお悩み、なんでもご相談ください。経験豊富なスタイリストが、あなたに似合うスタイルをご提案します。
後 → 子どもが学校にいる間に終わる。根元の白髪染めは60分から。暗くなりすぎない色も選べます。平日の朝9時から、LINEで予約できます。
「経験豊富なスタイリスト」は、佐藤さんの迷いに答えていないので消しました。

よくある失敗（当てはまらなければ印）	直し方	印
都合のいい客を作る	買わなかった人、迷った人の話も材料に入れる	☐
想像だけで作る	問い合わせや口コミなど、事実の材料から作る	☐
項目を埋めすぎる	文章に効く項目だけにする	☐
作って終わる	作ったその日に1行書き直す	☐
何人も作る	1つの文章に1人。主に使う1人を決める	☐

確認先（2026年10月24日確認）

デジタル大辞泉 ペルソナ	weblio.jp/content/ペルソナ
--------------	------------------------