戦略A　親交関係

戦略B　親和関係

「遊び」の空間を提供

コア顧客

滞留をうながす

顧客になる

相談にのる

興味を持たせる

4thSTEP

3rdSTEP

2ndSTEP

1stSTEP

顧客親和

「顧客」時代のリレーションマップ・マーケティング

４つのステップで顧客との「親和関係」を築く