



i3 business academy

セールスメソッド講義 ーヒアリング【実践編】後編ー

i3アドバンスコース講義

2024.10



INDEX

目次

01

ヒアリングとは(振り返り)

02

テクニック(振り返り)

03

最後に



01.

ヒアリングとは(振り返り)



まずお聞きします

ヒアリングは得意ですか？



ヒアリングを制すものは **営**
業を制す



心を動かすために重要なことは

相手＝顧客を理解する事

ヒアリングの本質は

ただ聞くことではなく

相手を理解することにある

ヒアリングとは ニーズを〇〇すること



ヒアリングとはニーズを
聞き出すことではない

ニーズを“**作り出す**”こと

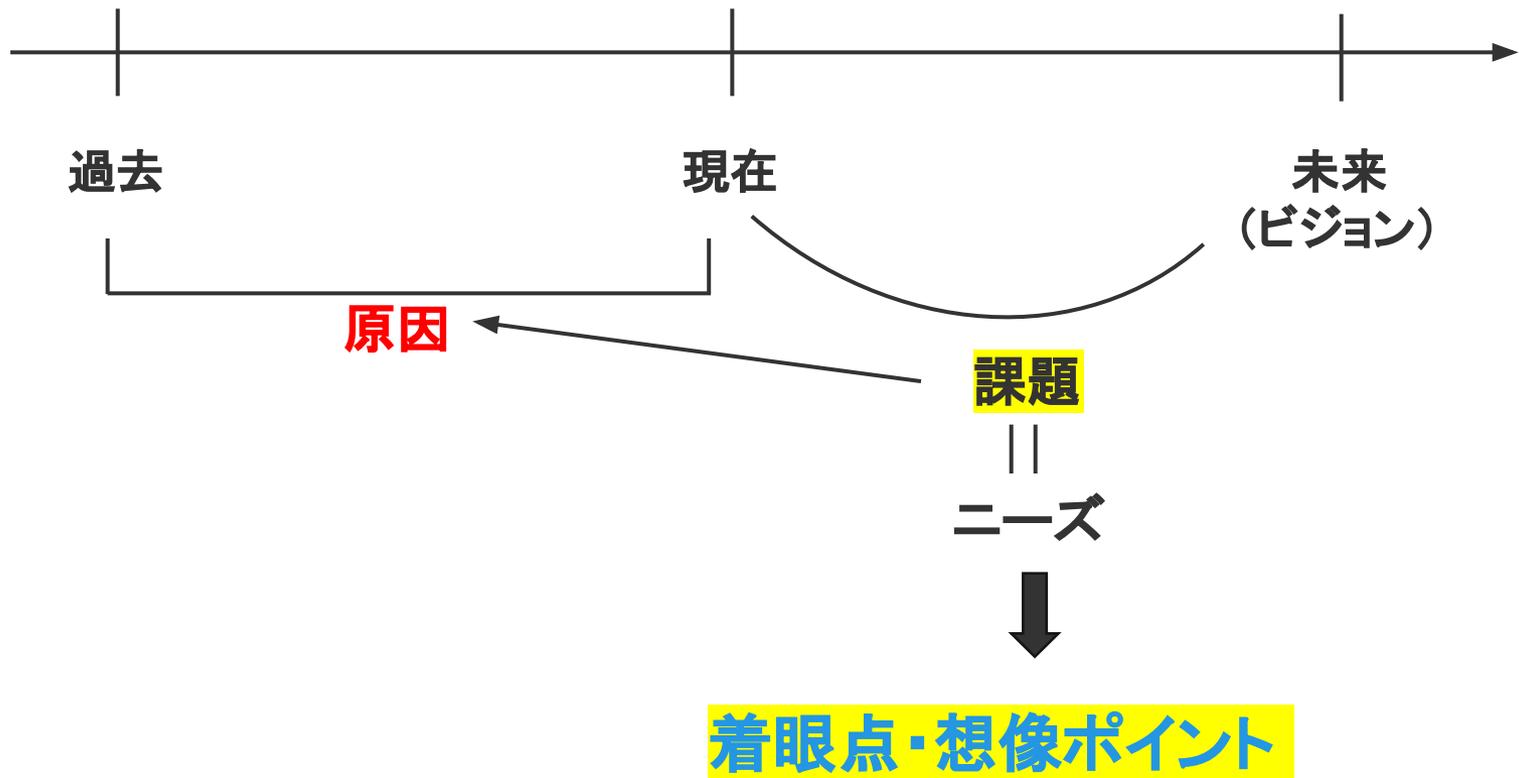
ニーズがあるのであれば
基本的に既に行動に移してる

そうっていないということは
ニーズがない or ニーズに気づけていない
可能性が高い

相手も 自分で気付けていない

自分のニーズに気づかせる

《ヒアリングの全体像》



ヒアリングは一番 **経験がモノを言う**

一朝一夕では身に付かないからこそ

“数“が求められる

数を活かして、**データ**と**知識**を増やし
仮説力(イメージ力)を上げよう



02.

テクニック(振り返り)



ヒアリン
グ

テクニック

①2つの質問方法

②SPIN話法

③ゴールデンサークル理論

2つの質問方法

オープンクエスチョン : 自由に回答できる質問

クローズドクエスチョン : Yes・Noで回答できる質問

これらを使い分けることで

会話に**リズム**と**テンポ**が生まれ、**情報が得やすくなる**

テクニッ
ク

SPIN話法

顧客の**潜在的なニーズ**を引き出すために用いる手法

4種類の質問を取り入れることで

顧客が気づいていないニーズに対して

適切な提案が可能

テクニッ
ク

SPIN話法

- **S**ituation Questions : 状況質問
- **P**roblem Questions : 問題質問
- **I**mplication Questions : 示唆質問
- **N**eed-payoff Questions : 解決質問

Situation（状況質問）

顧客の**現状を把握**するための質問

顧客の様々な現状を知ること、**課題との関連性**や
解決策の提案に役に立つ情報を得ることができる

雑談ベースの内容で顧客の現状を知ること、
問題質問に繋げやすくなる

Problem (問題質問)

顧客が抱える **問題や不満を把握** するための質問

可視化が必要になるため、課題や改善したい内容などを
確認するためにも重要な項目

立て続けに質問すると威圧的な印象を与えるため、
適度に **顧客が自由に回答できる質問や雑談** も交えると良い

Implication（示唆質問）

課題を解決する必要性に気づいてもらうための質問

課題の原因を **顧客自身にも理解** してもらう必要があり、
ここが不明確の場合、**解決策までのプロセスが**
イメージしにくくなる ので提案内容が伝わりにくい

顧客と一緒に解決策を考える

良き相談相手 となることを目指す

Need-payoff（解決質問）

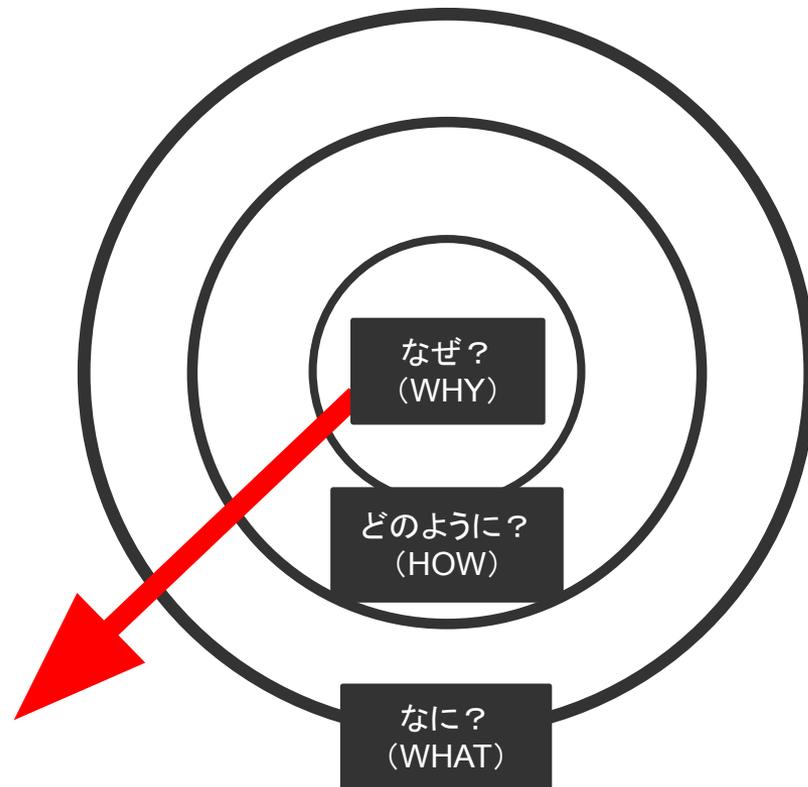
顧客に**問題の解決をイメージしてもらう**ための質問

課題の解決策を実施した場合の **イメージを伝える** ことで、顧客
は現状より **良い未来を想像** できる

顧客が解決策にたどり着く前に自社商品を提案せず、
顧客自身が解決策に気づくのを待つ ことが重要

テクニッ
ク

ゴールデンサークル理論



テクニッ
ク

ゴールデンサークル理論

理解すべきことは **なに？** ではなく
なぜ？どのように？

なに？ は**なぜ？** **どのように？**
を聞くためのきっかけにすぎない

本質を理解するために **“なぜ”** を **3回深掘り** しよう

グループワーク

自分の仕事もしくはビジネスに 置き換えて質問を考えてみよう！

- 自己紹介1人 30秒(所要時間 2分)

①名前 ②住まい ③今やっていること ④受講目的

- 自分だったらどんな質問をするか？(所要時間 10分)

【Point】

- SPIN話法を意識する
- どのような問題を抱えていそうか想像しながら考える

テクニッ
ク

微笑み＋頷き

何より大事なことは **基本の聞く姿勢**

常に**微笑み**と大きくゆったりとした**頷き**

無言の反応は絶対に続けない

テクニッ
ク

オウム返し

相手の言ったことをそのまま返す
会話の基本的なテクニック

相手の **キーワードを反復** することで
話を聞いているという意思表示になる

テクニッ
ク

要約返し

相手の話を整理するために
相手の発言を まとめて要約し
確認 or **次の質問に繋げる**

話を真摯に受け止め
理解している姿勢が伝わり **感動**を生む

自分も頭の整理ができ 一石二鳥

テクニッ
ク

共感+ α

快樂と痛みを作る際に特に有効

共感に+ α して**自分の知識を上乗せ**することで

相手の想像をより広げる

また、要約返し同様に

理解している姿勢が伝わり **感動**を生む

テクニッ
ク

トーンアップと語尾チェンジ

ヒアリングはどうしても硬くなりがち
堅苦しさを軽減させるために
質問の際は **ワントーンアップをしてポップさを演出** する

プラス

語尾伸ばし

「です」「ます」前の付け足し

e.g.「～な感じなんですか～？」

テクニッ
ク

自己ストーリー(ショートストーリー)

相手の話にならば **自分の経験** を話すことで
より強い共感性 が生まれる

ヒアリングに注力する際には 1~2文程度の
ショートストーリー で短く共感

※入れ過ぎには注意

テクニッ
ク

第三者トーク(アナザーストーリー話法)

自己ストーリーの第三者バージョン
(**アナザーストーリー話法**)

自分以外の相手に沿った
第三者のエピソードや経験を活用

謙虚な姿勢のまま相手を納得させる

グループワーク

いざ、実践！！

- 実践30分(10分×2人)
- キャリア講師からのFB20分(10分×2人)

【Point】

- 「なぜ」の深掘りを意識
- 要約返しを1度は用いる
- メラビアンの意識

03.

最後

に

LAST MESSAGE

ラストメッセージ

決して自分よがりではなく
常に「相手のため」を意識する

Last Message

