

ヒアリングシート

Point

ロールプレイングをしてみよう

(拡大質問を使い「問題」「影響」をたくさん語ってもらうことがニーズをつくる鍵)

状況を聞く

問題を聞く

影響を聞く

必要性を聞く

いつものヒアリング項目をココに整理
してみてください

・
・
・
・
・
・
・

【例】

- ・利用状況（現在、過去の状況）
- ・利用時の評価
- ・利用予定（現在、未来の状況）等

拡大質問を使って
「不（不満、不便、不安）」を
確認し、問題を聴いてみてください

【トーク例】

「ご不安やご不便な点はありますか？
あるとするなら、どんなことですか？」
「差支えなければ伺ってよろしいですか？
どうして、そうなったのでしょうか？」
「どのようにされたいところですか？」

拡大質問を使って
問題が解決できなかった時の
影響を聴いてみてください

【トーク例】

「もし、このまま放置すると
どんなことがおこるのでしょうか？」
「当たり前質問で恐縮です。
どうして、それが重大なのか？」

解決の必要性を確認してみ
てください

【トーク例】

「今から、対策を考えて
おかれるのはいかがでしょうか？」

ニーズを出来た瞬間

傾聴と拡大質問で聴き出してください

(理解することが目的ではなく、沢山のことを話してもらうのが重要)

ヒアリングしたことのメモ



ロールプレイング・フィードバック

「お客様役」が「営業役」に点数と改善点をフィードバック。

- ・ 3点・・・完璧
- ・ 2点・・・ある程度はできているが、改善の余地あり
- ・ 1点・・・出来ていない

	スキル	得点	改善点
ヒアリング	十分に状況を聞いた	点	
	十分に問題を聞いた (拡大質問を使っていた)	点	
	十分に影響を聞いた (拡大質問を使っていた)	点	
	最終的に、提案の 必要性を感じてもらえた	点	