

顧客の“真のニーズ”を引き出すための 「質問力」と「聴く力」

～質問力と聴く力を高めることで、顧客の潜在的な問題・課題・ニーズを把握する～

- 日 時 2025 年 5 月 27 日 (火) 10 : 00 ～ 17 : 00
- 会 場 名古屋中小企業投資育成(株) 研修室
- 講 師 (株)日本コンサルタントグループ 経営コンサルタント 加藤雄馬 氏
- 対 象 者 営業部門の若手・中堅社員、顧客が求める“真のニーズ”の引き出し方をレベルアップしたい方
- 持 ち 物 自社の会社案内、名刺、筆記用具
- 受 講 料

	投資先企業	投資先以外
1名	11,000 円	22,000 円

消費税込(昼食代を含みません)

● 研修のねらい

営業に必要なことは、顧客の潜在的な問題・課題・ニーズを把握し、それに合ったサービスや商材を提供することです。そのためには「質問力」と「聴く力」は重要な項目で、そのできしだい提案の質が変わり、顧客の見込み度合いや信頼関係構築へ大きく影響を与えてきます。

しかし、昨今、営業パーソンに多い傾向として商材ありきのヒアリングが多く、「課題の抽出ができていない」、「ニーズではなく、ウオントツ止まり」で、うわべだけの提案となり、ニーズ喚起ができず、確度の高い見込み客の創出まで至らないケースが多くあります。

本研修では、ケーススタディやロールプレイングを通じて、顧客が求める“真のニーズ”を引き出し、見込み度合の高い提案ができるようになるための「質問力」と「聴く力」の向上を図ります。

● カリキュラム

※カリキュラムは一部変更させていただく場合がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。

□ オリエンテーション

1. ヒアリングとは【講義、演習】

- (1) 聞く力(傾聴・観察・質問)の必要性
- (2) お客様が求めているもの ～ニーズの理解
- (3) 目指すべきヒアリングのゴールは解決策の「協創」
- (4) 基本ステップとポイント

2. ヒアリング技法(1)_準備【講義、演習】

- (1) 準備が成功の鍵
- (2) ヒアリングを充実させる仮説設定・検証
- (3) 質問項目の設計
(種類、型・形式、構成・順序、対象別)
- (4) 質問話法化

3. ヒアリング技法(2)_実施【講義、演習】

- (1) ホンネを引き出す雰囲気作り・関係作りのポイント
- (2) 効果的な質問の仕方

4. スキル統合演習【講義、演習】

情報収集項目の抽出・設計、共感話材からの情報収集などのテーマを対象者やヒアリング課題などに応じて適宜設定

5. まとめ

- (1) 研修の振り返りと課題設定

講 師 紹 介

株式会社日本コンサルタントグループ 経営コンサルタント ^{カトウ ユウマ} 加藤雄馬 氏

大手小売事業会社にて配送センター担当職を経験後、店舗運営部へ。担当職としてお客様対応、パート・アルバイトの育成、売場変更に従事した後、フロアマネジャーとして、コスト・予算管理、シフト管理、在庫管理、採用業務を経験。その後、人材派遣・人材紹介会社へ転職。コールセンター・オフィススタッフの人材派遣・人材紹介、コールセンター運営などを担当。支店長として新支店を立ち上げた後、全国一売上の高い大阪支店へ支店長として異動。支店長として、マーケティング、広告媒体選定、キャリアカウンセリング、法人営業、新規営業、新卒・パート採用業務、マネジメント業務・部下育成、コスト・予算管理などに従事。その後、日本コンサルタントグループへ入社。

現在は経営コンサルタントとして、営業力強化・ビジネススキル向上・マネジメント強化・業務改善・新規事業開発・各マニュアル制作/改訂などを中心に、人材育成の支援を行っている。

●定 員 30 名（申し込み先着順・定員に達し次第締め切らせていただきます）

●申込締切日 2025 年 5 月 7 日 （ 水 ）

●お申し込み・キャンセルについて

- ①下記の「受講申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにてご送付下さい。
- ②申し込み受付後、「受講証」と「請求書」をお送りしますので銀行振込にてお支払下さい。なお、開催日の1週間前になっても受講証が届かない場合は、お手数ですが下記お問い合わせ先までご連絡下さい。
- ③申込締切日前でも定員を超える申込みがあった場合には、お断りさせていただくことがあります。
- ④申し込み人数が5名以下の場合、やむを得ず開催を中止させていただくことがあります。
- ⑤受講の取消しをされる場合は、開催日の前日より数えて3営業日前（土日・祝日、年末年始を除く）の午後5時までにご連絡下さい。それ以降のキャンセルに関しては受講料をご返金できませんので、ご了承下さい。

お申し込み・お問い合わせ先

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局（担当）原、加藤

〒450-0003 名古屋市中村区名駅南一丁目16番30号（名古屋中小企業投資育成㈱内）

TEL：052-581-9545 FAX：052-583-8501 E-mail：mandt@sbic-cj.co.jp

必要事項をご記入の上、切りとらずA4のままFAXにてご送付下さい。

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局 宛

FAX 052-583-8501

受講申込書	顧客の“真のニーズ”を引き出すための 「質問力」と「聴く力」		2025 年 5 / 27	研修番号 7
貴社名				
住所	〒 -			
連絡担当者	氏名	所属名／役職名	Eメールアドレス（任意） 研修会ご案内のための登録が不要の場合は、□に✓をご記入ください。 □ 研修会案内登録を希望しない	
	TEL	-	FAX	-
受講者	所属名／役職名	氏名（フリガナ）	年齢	性別

※ 申込書にご記入いただきました個人情報は、研修参加者名簿として研修の運営及び講師の参考資料として使用するほか、関連するアフターサービス、セミナー案内に関する情報のお知らせのために利用致しますが、他の目的には利用致しません。