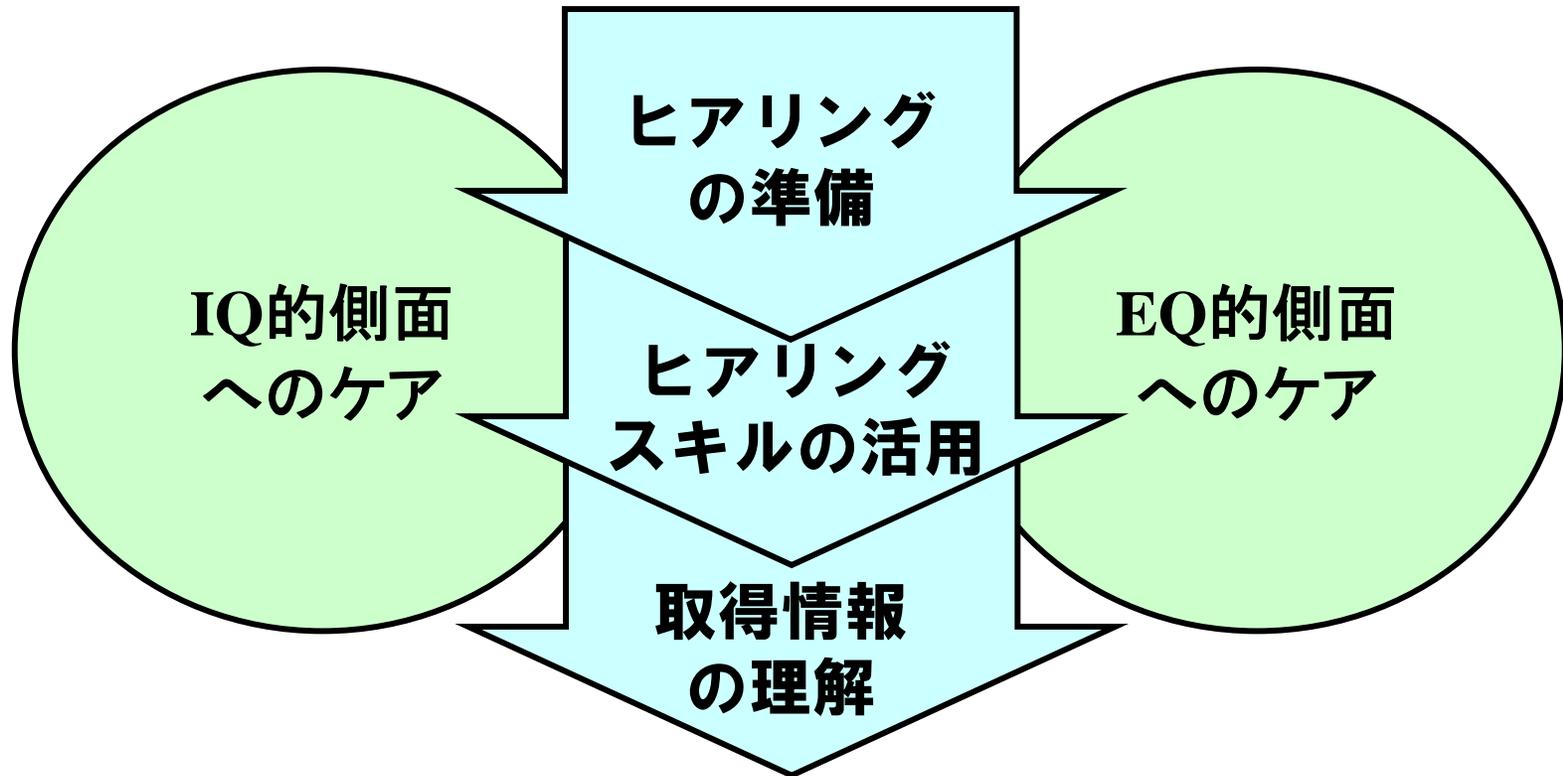

ヒアリング研修概要

目次

1. ヒアリングの全体像
2. 研修の目的・効果
3. プログラム
4. 研修内容と修得による効果
5. 講師プロフィール

1.ヒアリングの全体像

ヒアリングの3要素を学んでいく



- ◇ヒアリングの準備 : 仮説を立てる
- ◇ヒアリングスキルの活用 : ヒアリングの3つのスキル・事例を用いたヒアリング
- ◇取得情報の理解 : 聴いた情報を再構成する

2.ヒアリング研修の目的・効果

研修の目的

- 顧客との商談やソリューション提案のための情報収集など、日常実務のコミュニケーションで活用できる「聴く力」を身につける
- 「聴く力」を身につけることで、相手から有用な情報を聴き出すことができ、適切なソリューション提案やトラブルの未然防止に役立てる

研修の効果

- 相手に対してヒアリングを行なうことに、遠慮しすぎないようになる
- ヒアリングの準備にかかる時間が短縮される
- 相手に気持ちよく話してもらえるヒアリングができるようになる

3. 研修プログラム

1. イントロダクション

- ◇ ヒアリングの重要性
- ◇ ヒアリング力のメリット

2. ヒアリングスキルの全体像

- ◇ ヒアリングの全体像
- ◇ 話し手への理解

3. ヒアリングの準備

- ◇ 目的の明確化
- ◇ 仮説構築
- ◇ 【演習】仮説構築エクササイズ
- ◇ ヒアリングリストの作成

4. ヒアリングスキルの活用

- ◇ ヒアリングスキルの全体像
- ◇ 聴くために話す
- ◇ 相づちの重要性とコツ
- ◇ 【演習】相づちエクササイズ
- ◇ 質問の重要性とコツ
- ◇ 介入の方法
- ◇ 【演習】総括ヒアリングエクササイズ

5. 取得情報の理解

- ◇ 察知する力
- ◇ サマリーする力
- ◇ 【演習】サマリープレゼンエクササイズ

4.研修内容と修得による効果

	何を学ぶのか？	修得による効果
ヒアリング の全体像	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>聴いてほしくなる聴き手とは？</u> ➤ 【演習】話し手の持つ期待と不安を考える 	<p>話し手の不安と期待を理解し、相手の感情に配慮できるようになる。</p>
ヒアリング の準備 ～成否は準備が9割～	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ヒアリングの準備の3つポイント ➤ 目的を明確化する ➤ 相手に対する仮説構築のプロセス ➤ 効率・効果を上げるヒアリングリスト作成 ➤ 【演習】仮説構築エクササイズ 	<p>相手に対する仮説構築ができるようになる。仮説検証をしながら質問を重ねていくことにより、相手の状況や課題をより正確に掴めるようになる。</p>
ヒアリング スキルの活用 ～何をどう聴くべきか～	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 聴くため話すべきこと ➤ 【演習】褒めるミニワーク ➤ 【演習】相づちエクササイズ ➤ 質問のパターンと質問のプロセス ➤ 【演習】質問マッピングワーク ➤ 情報を深堀するための3種の質問 ➤ 【演習】総括ヒアリングエクササイズ 	<p>相手に気持ちよく話してもらうのに必要な、聴き手としてのコメント発信や相づちができるようになる。</p> <p>また、質問の型を学ぶことにより、効果的な質問をその場で考えだし、情報を得ることができるようになる。</p>
取得情報 の理解 ～情報共有の確認～	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 相手の発する言外のメッセージを読み取る ➤ 情報の理解・確認のタイミングと方法 ➤ 【演習】総括サマリーエクササイズ 	<p>相手の話した内容を確認することで、より正確な情報共有ができるようになる。</p>

5.講師プロフィール

西野 浩輝(にし の ひろき)

マーキュリッチ株式会社 代表取締役
チーフトレーナー



大阪生まれ。大阪大学大学院卒。

卒業後は、(株)リクルートに入社し、法人向け教育プログラムの営業および商品開発、マーケティング等の仕事を担当する。その間、営業や新規事業提案等でMVPを含む数々の賞を獲得。

その後、世界最大の教育コンサルティング会社である、アメリカン マネジメント アソシエーションにセールス・コンサルタントとしてスカウトされ、5年半在籍。うち4年間トップ営業マンであり続けた。

その後、セミナー企画・運営会社である、「マーキュリッチ有限公司(2006年株式会社化)」を設立し、代表となる。

現在、長年の教育ビジネスにおける経験を活かし、プレゼンテーション、営業スキル、ネゴシエーション(交渉力)、マネジメントなどのテーマで、研修の講師やコンサルティングを行う。

ベンチャー企業の経営者へのプレゼンテーション個別指導から、IT、金融、製造、コンサルティング等の大手企業の社内研修まで、様々な業界で導入されている。年間100回以上の研修トレーナーをこなし、うち98%以上の人が、「満足」という評価を示している。

著書には、「5日で身につく『伝える技術』(東洋経済新報社)」「営業力がUPするプレゼン術(日本能率協会マネジメントセンター)」「営業のルール(明日香出版社)」、「営業のキーワードは『主導権』(明日香出版社)」がある。

その他、月間1000万アクセス超の総合情報ウェブサイトである「オールアウト」の「営業・セールスの仕事」ガイドをはじめとして、様々なメディアでもノウハウ提供をおこなっている。

野村 尚義(のむら たかよし)

マーキュリッチ株式会社 副社長
トレーナー



兵庫県生まれ。神戸大学理学部卒。

卒業後、システム開発会社に入社。

100名程度の新卒からトップ2名だけが配属されるITコンサルティング部門に配属。

大手製造業、ベンチャーキャピタル等のシステム化に寄与する。

また、それと並行して、社内でのトレーニング(プレゼンテーション、財務会計、新入社員教育等)を担当し、多くの講義を行う。

その後、「マーキュリッチ」の設立に参画、副社長に就任。

戦略策定やマーケティング、研修プログラム開発、営業、研修トレーナーまで幅広く担当する。

研修トレーナーとしては企業から公的機関まで広く指導し、わかりやすく丁寧な講義が高い評価を得ている。

著書に『営業力がUPするプレゼン術(日本能率協会マネジメントセンター)』がある。

また、月間1000万超アクセスのポータルサイトAllabout『プレゼン・企画力を磨く』ガイドとしてコラム連載中。