

企画プレゼン・スキルアップ ネット・セミナー

3. 傾聴力(情報収集)

2020(令和2)年
二松學舎大学 国際経営学科
非常勤講師 宮地 克昌

目 次

1. はじめに
2. 市場環境（情報収集）
3. 傾聴力（情報収集）
4. ベスト・プラクティス（情報収集）
5. マーケット（MTPCマーケティング戦略）
6. ターゲット（MTPCマーケティング戦略）
7. ポジショニング（MTPCマーケティング戦略）
8. コンセプト（MTPCマーケティング戦略）
9. 企画（MTPCマーケティング戦略）
10. 「企画」と「計画」の分離
11. 発想力（新規性）
12. 表現力（明快性）
13. 段取力（実現性）
14. 基本スキル（プレゼンテーション）
15. 論理構成（プレゼンテーション）
16. 説得力（プレゼンテーション）
17. プレゼン力（補足）

「暗黙知」を「形式知」にする “コピーライター”

「傾聴力」で把握する “潜在的な欲求”

「傾聴力」を高める トレーニング

「ラポール」（参考）

“三誓め”を心掛ける（参考）

傾聴力（演習）：「回転ドアの事故」

傾聴力（演習）：「就職後の経験」

3. 傾聴力（情報収集）

「暗黙知」を「形式知」にする “コピーライター”

- 人々が心の底で思っている潜在的な欲求は、言葉にならない「暗黙知」であるため、人に伝えることができない。
- アンケートやヒヤリングなどの調査では、人は本当のことを書きたくても、言葉になってない内容は、当然のことながら書くことができない。
- また、自分自身の本当の欲求に気付いていない場合さえある。
- 「何かものたりない」、「何かスッキリしない」と言った感覚があっても、その根本的な原因にたどり着けない。
- 人々の心に響くキャッチフレーズやコピーを書く“コピーライター”は、無から有を生み出しているのではない。
- 広告主や生活者の潜在的の思いを、「傾聴力」を活かして聞き取り、言葉を駆使して表現するのである。
- 人々の思いをコピーとして表現することによって、人々の心に響き、人々を抑圧から解放放つことができる。

「傾聴力」で把握する “潜在的”な欲求

- 私たちは普段、目に見えない「仮面」をかぶって周りの人とコミュニケーションをしている。
- また、「本音と建て前」という言葉があるように、「本音」である正直な気持ちや、ありのままの自分を表に出すことを避ける。
- さらに、「周囲の人からこのように見られたい」、また、「周囲の人は自分に対してこのような期待をしている」と言った自分を演じる。
- 「マーケティング発想」の出発点となる人々の「本音」や、本人も理解していない潜在的な欲求を把握するために役に立つのが“傾聴力”である。
- “傾聴力”は、先入観や偏見を捨てて相手の話に耳を傾け、心と心が共鳴し合えるような信頼関係を築くコミュニケーション能力である。
- 相手が普段は閉ざしている心の扉を開き、心の底にある思いを浮かび上がらせ、安心して話せる状態をつくることが大前提となる。

“傾聴力”を高めるトレーニング

- 相手の話を聴く時は、自分の価値観で相手の話を判断したり、話の内容を評価したり、咎めたり、否定したりしない。
- 相手を認め、自分の意見は脇に置いて相手の立場に立って聴き、相手が話す事実や意見、考え、感情などに対して「オウム返し」をする。
- また、相手の呼吸に合わせてあいづちを打ちながら、「なるほど」「そうなんだ」「知らなかったよ」「確かに」などと相手の話に理解を示す。
- 「それは無理ないね」や「辛かったね」「許せないね」と、相手の気持ちを理解してある。
- さらに、「思いやりがあるね」「勇気を出したね」など、相手の性格や個性、行動などを含むパーソナリティ全体を称賛してあげる。
- 相手が自己理解をするために、相手の思いをうまく言葉に置きかえてあげることも重要である。
- この時、相手の話を単に要約したり、話していることが事実なのか、または、思いや考えなのかを無理に確認したり、「こうゆう理解でいいかな？」と論理的に解釈しようとするのは避けたい。
- 「～についてはどう思う？」、「その時、どんな気持ちだった？」のように尋ねて確認する。
- また、自己の経験や意見を開示する場合は、短めに終わらせる。

「ラポール」(参考)

- 「ラポール」は、フランス語で「橋をかける」という意味で、相手と自分との間に橋が架かっている状態。
- 相手のフィールドである世界を尊重し、相手の世界を理解したいという気持ちを持つことが大切である。
- 相互に信頼し合い、相手を受け入れことで心が通じ合う。
- 安心して自由に振る舞ったり、感情の交流を行える関係が成立している状態。

“三蒼め”を心掛ける(参考)

- 「あ」:愛らしい、明るい、安心できる、温かい、愛情たっぷり...
- 「い」:癒される、粹、威勢がいい、イカしている、勇ましい、...
- 「う」:羨ましい、うっとりする、美しい、上手い、初々しい、ウィットに富んでいる...
- 「え」:エレガント、エネルギッシュ、絵になる、偉い...
- 「お」:落ち着いている、おおらか、旺盛、奥ゆかしい、面白い、乙な、おしゃれ、オリジナリティがある...
- 「か」:可愛い、輝いている、活気がる、画期的、開放的、感動的、カッコいい...
- 「き」:きれい、気品がある、気持ちいい、キレがある、気が利いている、決まっている、気さく、器用、...
- 「く」:詳しい、グルメ、クール、屈託がない、クリーン、苦労してきた、くじけない...
- 「け」:元気、決断力がある、謙虚、健康的、献身的、経験豊か...
- 「こ」:好感が持てる、行動力がある、こだわりがある、小ざっぱりとした...
- 「さ」:さっぱりしている、さわやか、さすが、サバサバ、サマになっている、最高、斬新、...
- 「し」:痺れる、しっかりしている、信頼できる、自由、自立、自律、親しみやすい...
- 「す」:素敵、スツキリ、スマート、すがすがしい、すごい、素直、筋が通っている、素早い...
- 「せ」:先駆的、積極的、説得力がある、センスがある...
- 「そ」:爽快、創造力がある、想像力がある、存在感がある、素朴、尊敬できる、そつがない...
- 「た」:達者、達人、達筆、タフ、逞しい、頼りになる、楽しそう...
- 「ち」:知的、緻密、力強い、ちょうどいい、違いが分かる、超〇〇...
- 「つ」:付き合いやすい、慎ましい、強い、ツキがある、痛快...
- 「て」:天才、適している、適度、適任、適切、手回しが早い、適応力がある、手堅い...
- 「と」:得意、友達思い、度胸がある、統率力がある、努力家、飛んでる...

“三蒼め”を心掛ける(参考)

- 「な」:和む、馴染みやすい、なかなか、情け深い・・・
- 「に」:似合う、ニヒル、憎い、にこやか、人気がある、人相がいい、人情味がある・・・
- 「ぬ」:温もりがある、抜かりが無い、抜きん出ている・・・
- 「ね」:根回しが上手い、粘り強い・・・
- 「の」:ノリがいい、のびのびしている、能力がある・・・
- 「は」:張りがある、はっきりしている、バイタリティがある、バランス感覚がいい、映える・・・
- 「ひ」:ヒーロー、引きが強い、ひたむき、光っている、引き締まっている・・・
- 「ふ」:風格がある、風流、雰囲気がいい、プラス思考、懐が深い、ぶれない、フットワークがいい・・・
- 「へ」:へこたれない、勉強熱心、ベストをつくす・・・
- 「ほ」:ポジティブ、包容力がある、朗らか、ホットする、本格的、本音で話せる・・・
- 「ま」:真面目、学びたい、マメ、真心がある、マイナスイオンが出ている・・・
- 「み」:魅力的、見込がある、見る目がある、身近に感じる、・・・
- 「む」:ムダがない、ムリがない、ムラがない、向いている、無敵、ムードがいい・・・
- 「め」:目立つ、目利き、面倒見がいい、メンタルがつよい、目ざとい・・・
- 「も」:物知り、モテる、モチベーションが高い、モラルがある・・・
- 「や」:やる気いっぱい、優しい、野性的、やばい・・・
- 「ゆ」:夢がある、豊か、ユーモアのセンスがある、愉快、友好的・・・
- 「よ」:読みが深い、余裕がある、寄り添っている・・・
- 「ら」:辣腕、楽天的・・・
- 「り」:凜々しい、凜としている、立派、律儀、理知的、理想的、リーダーシップがとれている・・・
- 「る」:ルールを守る、ルックスがいい・・・
- 「れ」:冷静、礼儀正しい・・・
- 「ろ」:ロマンチック、労を惜しまない、論理的・・・
- 「わ」:若々しい、分かりやすい、話題が豊富・・・

傾聴力(演習):「回転ドアの事故」

- 担当者: 今度の週末、春休み期間でもあり、多くの来場者が見込まれます。
- 上 司:
- 担当者: まだ、気温も低いので、できるだけ早く来場者をビルの中に入れてあげたいと思います。
- 上 司:
- 担当者: そこで、回転扉のスピードを最大限にしてもよろしいでしょうか？
- 上 司:

背景:

2004年3月26日(金)昼、男児(6)が自動回転ドアに頭などを挟まれ死亡した。
2003年12月7日、同型のドアに女児(6)が体を挟まれ、耳の後ろから出血するなどのケガをした。

2003年4月のオープン以来、男児の死亡事故が起きるまでの間に32件の回転ドア事故が起きていたが、対策が取られなかった。
事故が起きた回転扉は当時、最速に設定されていた。

傾聴力（演習）：「就職後の経験」

- 就職してからの体験（辛かった、楽しかったなど）について、箇条書きでメモを書いてください。

傾聴力(演習):「就職後の経験」

- 若手と先輩の会話。若手は(間を置きながら)就職後の経験について話をする。それに対して先輩は「なるのど」「たしかに」「そうだね」「そうか」「いいね」などの言葉をはさみ、さらに「オウム返し」と「肯定返し」および「自己開示」をしながら若手の話を聞く。
- 若手:「今、よろしいでしょうか？」
- 先輩:「何かな？」
- 若手:「就職してからの(辛かった、楽しかった...)経験について話を聞いていただきたいのですが、今、お時間よろしいでしょうか？」
- 先輩:「いいよ、座って」

