

コーチングで
顧客満足度 & 契約獲得率 をアップ！

質問と傾聴のコツ

株式会社ヒューマン ブリス
山田マキ



株式会社ヒューマンブリス

山田 真紀

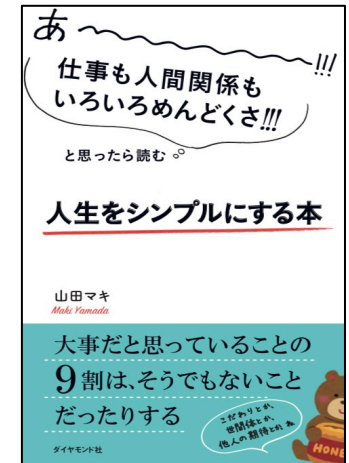
1996年 全日本空輸株式会社（ANA）に入社


- ・ 国内・国際線を16年間乗務
- ・ 人財育成・評価を8年担当
- ・ 政財界のVIPフライト、PR活動

2012年 退職、独立

- ・ 50以上の業種、年間3000人以上に研修、講演
- ・ 企業の人財育成のコンサルティング担当
- ・ 「魅力」をキーワードにコーチング
- ・ 書籍出版

★ 2014年 銀座コーチングスクールでコーチングを学ぶ





商品・サービスに
満足してもらえない

商品・サービスの良さが
伝わらない

アピールするチャンスはあるが
契約には至らない

必要だと思ってもらえない

良い商品・サービスを持っているのに
売れない 伝わらない 喜ばれない のはなぜ？

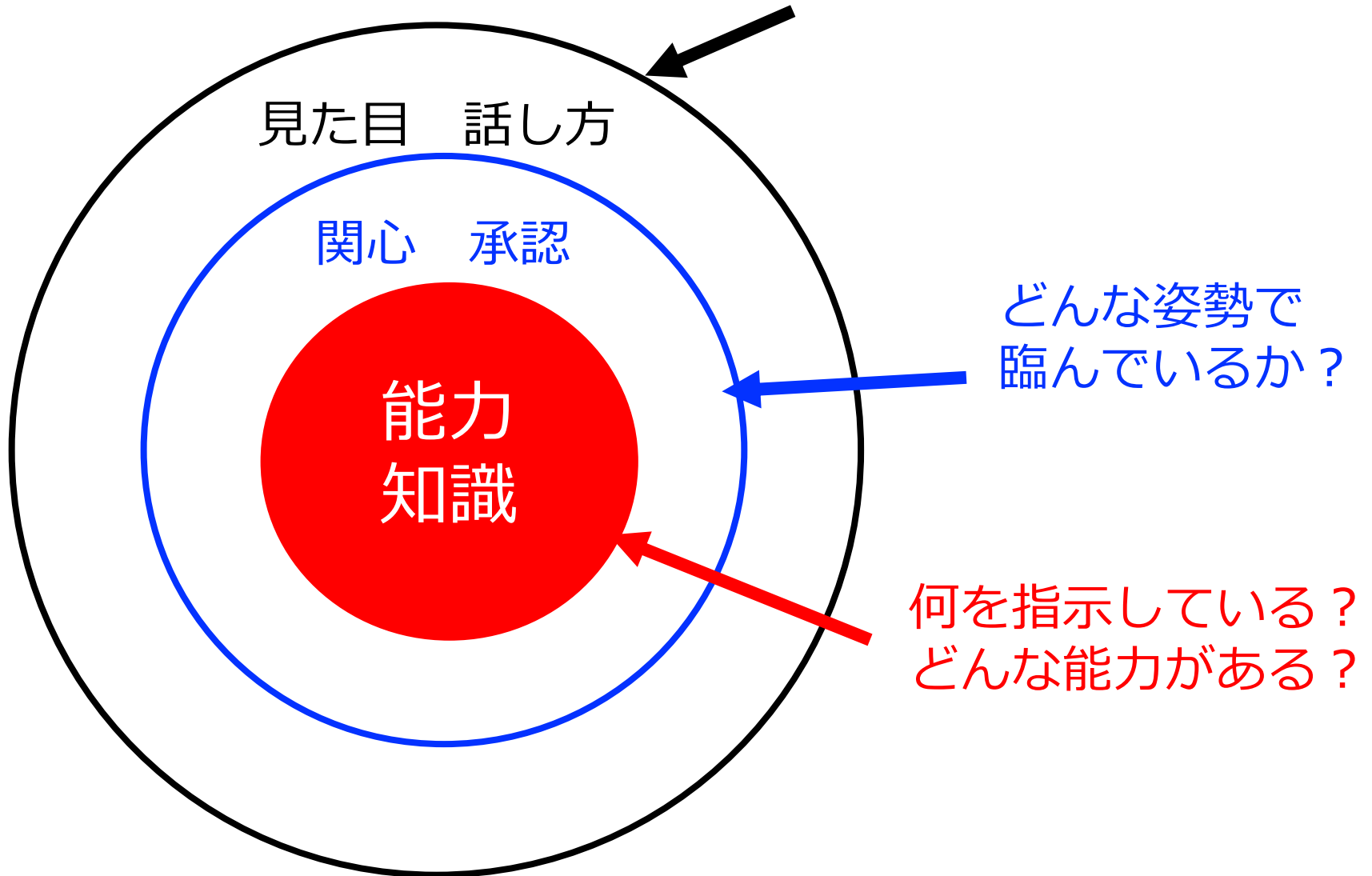


- 1) 仕組みやコンテンツ力
- 2) あり方 や マインド

↑ お客様は ↑
リアルなコミュニケーションにより判断する

信頼の仕組み

どんな人か？



本日のアジェンダ

■はじめに

- ・ 講座の目的の確認
- ・ なぜビジネスにコーチングが必要なのか

■コーチングとは

- ・ コーチングの仕組み
- ・ 傾聴スキル
- ・ 質問スキル

講座の目的

コーチングスキル

質問力 と 傾聴力 を高め、
顧客満足度、契約獲得率 を
アップさせること

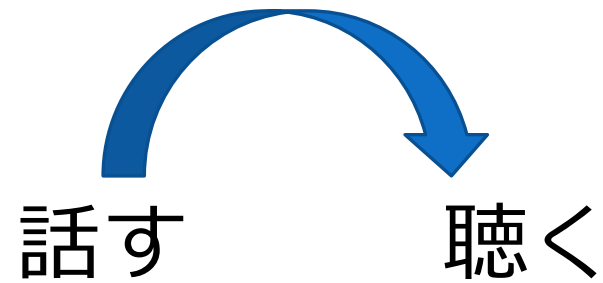
コーチングとは

相手の言葉に耳を傾け、
相手の可能性を最大限に引き出す
効果的なコミュニケーションスキル

対話によって・・・

相手を勇気付け、気づきを引き出し、
自発的行動を促す

コーチングの仕組み



考える

頭が整理される

気付く

自発的に
行動したくなる



ビジネスに必要な“きく”5つ

- 聞く • • 耳に入ってくる状態 無意識
- 聴く • • 意識して親身に聞く
- 訊く • • 質問してお互いに知り合おうとする
- 利く • • 気が利いている 利用したくなる
- 効く • • 効果がある



- ✓ 聴く
- ✓ 訊く



未だ気づいていないこと
隠されていることが
引き出される

大切にしている思い、信念、情熱、
本当の目的、モチベーションのもと

コーチに必要なスキル

認める

傾聴する

質問する

フィードバックする

コーチに必要なスキル

認める

傾聴する

質問する

フィードバックする

認める

〈目的〉 相手を安心させ、信頼してもらう

〈心構え〉 「私の中に、あなたの存在がしっかりあります」
という気持ちで、
相手自身やありのままの事実などすべて受け入れる

- ・ 肯定・否定にかかわらず
- ・ 同意にかかわらず

傾聴する

【ワーク】私の話を 傾聴 してください！！

表参道を歩いていた時・・・

どう思いました？

探りたい 評価したい 助言したい 解釈したい



傾聴する

〈目的〉 相手に気持ちよくたくさん話してもらおう

〈心構え〉 先入観を持たず、自分で解釈しない



〈具体的方法〉

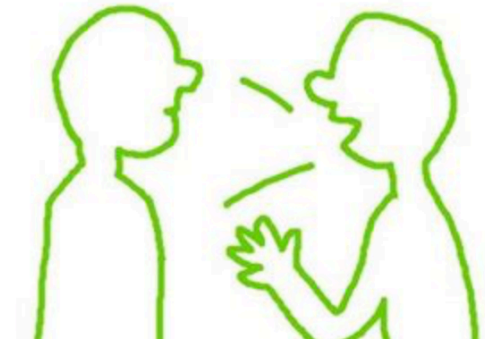
- ・ 相手のペースに合わせる
- ・ 頷く、相槌を打つ

「うんうん」「なるほど」

- ・ オウム返し

「楽しかった」 → 「楽しかったのですね」

- ・ 沈黙する（相手が考えている時には邪魔をしない）



- ・ 接続詞を使って聴く

例) 「それから？」 「それで？」 「他には？」

× 「しかし」 「でも」

※ △ Yes, butは、 「そうですか。 でも、 、 、 」

○ Yes ,andは、

「そうですか。 ちなみにこんな考え方はいかがですか？」

※ 批判しない、判断しない、オーバーに感情を出さない

【ペアワーク】

「認める」「聴く」スキルを使って聴きましょう！

テーマ 子供の頃、楽しかったことはなんですか？

例)

A 「子供の頃は〇〇だったんです」

B 「〇〇だったのですね」

A 「外で遊ぶことが多くて・・・」

B 「うんうん」 「へえ～」

B 「それから？」

A 「母に叱られたのですが・・・」

なんて言われたかな（考える）」

B 「・・・（思い出すまで沈黙）」

【ペアワーク】

「認める」「聴く」スキルを使って聴きましょう！

テーマ 子供の頃、楽しかったことはなんですか？

- Q. 認めて聴いてもらおうとどんな気持ちになりますか
- Q. 心から聴くことができるようになると、
どんな変化が起こりそうですか？



一人で壁打ちしている感覚にさせる

質問する

【ワーク】 「仕事」に関する質問を
20個 作ってみましょう

質問する

		自分が（コーチ）が	
		気づいている	気づいていない
相手（クライアント）が	気づいている	1 互いの 確認のための質問	2 情報収集のための質問 (コーチのための質問)
	気づいていない	3 誘導尋問 (コーチが答えを持っている)	4 効果的な質問 (クライアントのための質問)

質問する

【ワーク】 「仕事」に関する質問を
20個 作ってみましょう

- 2 仕事は好きですか？
- 2 何年続けていますか？
- 2 4 今の悩みはなんですか？
- 4 この仕事で得られるものはなんですか？
- 3 仕事は必要ですよ？
- 2 4 なぜあなたがその仕事をするのですか？

質問する



〈目的〉 相手の中にあるものを引き出す
クライアントのための効果的な質問

〈心構え〉 自分が情報を集めるための質問よりも、
相手の立場に立ち 相手の中にあるものを
引き出すつもりで質問をする

		自分が（コーチ）が	
		気づいている	気づいていない
相手（クライアント）が	気づいている	1 互いの 確認のための質問	2 情報収集のための質問 （コーチのための質問）
	気づいていない	3 誘導尋問 （コーチが答えを持っている）	4 効果的な質問 （クライアントのための質問）

※ 相手の中にあるものを「引き出す」ためには、
4 の質問をいかに行うかが鍵になる

〈具体的方法〉

- ・かたまりをほぐす質問をする

- ①広げる質問（他に眠っているものを探す）

「他にもありますか？」 「それから？」

「例えば？」

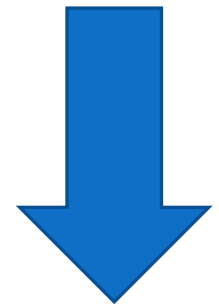


- ②掘り下げる質問

「その中で一番大事なものはどれですか？」

「それはどういうことですか？」

「具体的には？」



〈具体的方法〉

- ・ オープンクエスチョン



例) 「朝ごはんは食べましたか？」

→ Yes/Noで答える **△クローズドクエスチョン**

「今日は、どんな朝ごはんでしたか？」

→ **○オープンクエスチョン**

※ 質問の中に、自分の意見や思惑が入らないようにする

5W2H

5w

2H

What	何を	How	どのように
When	いつ	How much	どのくらい
Who	誰が		
Where	どこで		
Why	なぜ		

質問する

【ワーク】 「仕事」に関する質問を
20個 作ってみましょう

【ワーク】 クローズドクエスチョンを
オープンクエスチョンに変えてください

例)

仕事は好きですか？ △

自分に合った仕事をしていま
すか？ △

その仕事は何が素晴らしいで
すか？ ○

→どんな仕事が好きですか？

→

【ペアワーク】

主にオープンクエスチョンを使って
ペアで話をしてみましょう

テーマ：今年中に実現したいこと

- Q. **質問したこと**で
気づいたことはありましたか？

- Q. **質問されたこと**で
気づいたことはありましたか？

あなたのお客さんはどう感じていると思いますか
あなたの親友なら、あなたにどんなアドバイスをすると思いますか
そう思ったのは、具体的にどのようなことがあったからですか
まず、何から始められそうですか
何の制約もなかったら、どうしたいですか
もし、明日で世界が終わるとしたら、どうしますか
それを行っていて、どんな気持ちになりますか
うまくいった時は、何が鍵になっていましたか
仕事で自分をどう成長させたいですか
どうすれば、そのことにワクワク取り組むことができますか
そもそも、あなたにとって、仕事はどんなものですか
人生で必要なものは何ですか
成功したと実感するのは、どんなシーンですか
成功して、何がしたい、何を味わいたいですか

これから何を大事にしていきたいですか

あなただからできることは何ですか

その時、どんなことを思っていましたか

未来の自分から今の自分に何か言えるなら、何と言いますか

今までで一番ためになった教訓はなんですか

失敗によって人生が変わったことがありますか

あなたが出会うべき人はどんな人ですか

あなたの価値を高めるために、私にできることは何ですか

本当ですか

Aを選ばなかったら、1年後、どんな状態になっていそうですか

その経験を一言で言うと、どんな言葉がでますか

人生で最も必要なものはなんですか

Aさんがそう思っていなかったとしたら、どう思いますか

今、一番何を感じていますか

コーチングによって...

- ✓ お客様が皆さんのサービスを受ける**必要性**に気付く
- ✓ 気づきを体験させてくれる皆さんに
お客様が**敬意**を持つ
- ✓ お客様が仕事の**意義**に気づき、皆さんのサービスによって**飛躍**できる
- ✓ **信頼関係**を築ける

気づきの共有

A) zoom **体験セッション** 60～90分

5,000円 (通常は10,000円)

クライアントとして、お好きなテーマでセッションを受けられます。

B) 学びを生かす**相互セッション** 90～120分

8,000円

コーチ、クライアントどちらも体験し、フィードバックを受けることで、セッションの改善点が明確になります。

c) 個別ステップアップセミナー 180分

20,000円

今回は触れられなかったコーチングスキルやセッションの組み立て方を学んだ上でセッション練習を行います。

トータルでコーチングを学べば、クライアントのモチベーションもさらに高まり、大きな貢献につながります！



QRickit