

# お客様の本音のつかみ方

～お客様の「わかったよ」は、心底納得した「わかった」でしたか？～

開催日：2010年11月17日（水）13：30～16：00

開催場所：オカモトヤビル 4階会議室 東京都港区虎ノ門1-1-24 第1オカモトヤビル

## 《プログラム》

### 1：あなどるなかれ、話し上手より聞き上手

話す事、聞く事、どちらが得意か気づいていますか？  
チェックシートを利用し確認しましょう。  
人間は本来、自分の話を聞いてもらいたいという気持ちが優先する事が多いと言われています。  
しっかり聴く事が出来て、はじめてお客様の本音に気が付きます。

### 2：誰にでもある本音と建前

言葉で表現される事が本心とは限りません。  
言葉にせずとも気持ちを汲んで欲しいという期待もあります。  
やりとりを分析する、対話分析の中の「裏面交流」を中心に理解し、隠されている本音にはどのようなものがあるのか気付く訓練をしましょう。

### 3：事実と感情、感想などを聞き分ける

会話は本音の感情と建前の言動が入り混じった状態で進んでいきます。  
本音の部分はサインとして表出する事もあります。  
見逃さず、聞き逃さず、明確な聞き分けを意識します。

### 4：本音を引き出す「訊き方」

曖昧な答えを曖昧なままにしておいた方が良い場合も無いとは言いません。  
但し曖昧な部分に触れる事により本音があふれ出てくる事もあります。  
「どこかわからないところはありますか？」  
「〇〇についてわからない事はありますか？」  
どちらの訊き方が相手にとって話しやすい、答えやすいと思いますか。

～質疑応答～

日常生活の中で、例えば友人同士の会話でも「ここまで話すつもりはなかったのに、ついつい話してしまった」とか「〇〇さんが相手だと色々な事を話してしまうなあ」とか「ここまで愚痴を言うつもりはなかったのに…」などという体験はありませんか？

親しい友人同士でも、本音を全て出さずつもりで話している人というのはそう多くありません。それではなぜ「ついつい」本音を出してしまうのでしょうか。

話し手次第ではなく聞き手次第という事が起こっていることに気付いていますか。

■講師 北原 悦子 インフィニティ・ヴォイス代表 産業カウンセラー、交流分析士  
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター



受付・営業・イベント・お天気キャスターなど常に多くの「人」と「会話」で関わる仕事の経験を経て独立。

講師として16年。『聞いたことは忘れる 見たことは覚える やったことはわかる、受講者が主役の研修を！』を信念に参加型の研修を実施。実体験を踏まえた事例を取り入れ、簡単な言葉で分かりやすく伝えることをモットーとする。スキルアップをするためには知識を増やすことも必要だが、受講された方が気付きを得ることが成長の近道だと考える。

主にフィールド活動をされる方に必要なマナー、営業力、店頭知識からコミュニケーションなどトータル面での研修を行う。

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき5,000円）  
（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。次頁申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき25,200円（税込み、本体24,000円）<テキスト、コーヒー付>

主催：CS研究フォーラム

- ◆ **CS研究フォーラム**は、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応ご担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)を開催いたしております。

定例会は毎月1回、午後13時30分～16時、全日研修は2か月おきに年4回、10時～16時30分、いずれも東京都内会議室で併せて年間12回開催いたします。

企業正会員の年会費は、1社2名登録で189,000円(消費税込み)です。

ご入会は随時受け付けておりますので、ご入会もご検討いただければ幸いです。

- ◆ 詳しくは <http://home.f07.itscom.net/cskf/kaiinboshu> をご参照下さい。

◆ **申込み方法**：下記いずれかの方法でお申込みください。

① 頁下の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766) 又はご郵送ください。

② オンライン上からお申込みは、CS研究フォーラムWebサイト <http://home.f07.itscom.net/cskf/> から申込ページ [http://home.f07.itscom.net/cskf/cs\\_onlineform.html](http://home.f07.itscom.net/cskf/cs_onlineform.html) に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎ 開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

**開催場所**：[オカモトヤビル](#) 4階 会議室

東京都港区虎ノ門1-1-24 第1オカモトヤビル  
(オカモトヤ虎ノ門店の4階です。)

**東京メトロ** 銀座線「虎ノ門駅」下車徒歩0分(出口-8番) / 千代田線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 日比谷線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 丸の内線「霞ヶ関駅」下車徒歩7分(出口-A7番)

**都営地下鉄** 三田線「内幸町駅」下車徒歩6分(出口-A4番)



## CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜1-58-10  
TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766  
e-mail:[cskf@f02.itscom.net](mailto:cskf@f02.itscom.net)

>>>戻る>>><http://home.f07.itscom.net/cskf/>

- ◆ **CS研究フォーラム 2010年11月例会「お客様の本音のつかみ方」**  
にスポット参加を申込みます。

会社(組織)名	①	②
部署 / 役職	①	②
参加者名	〒	
連絡先(会社住所)	①	②
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス		

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766