

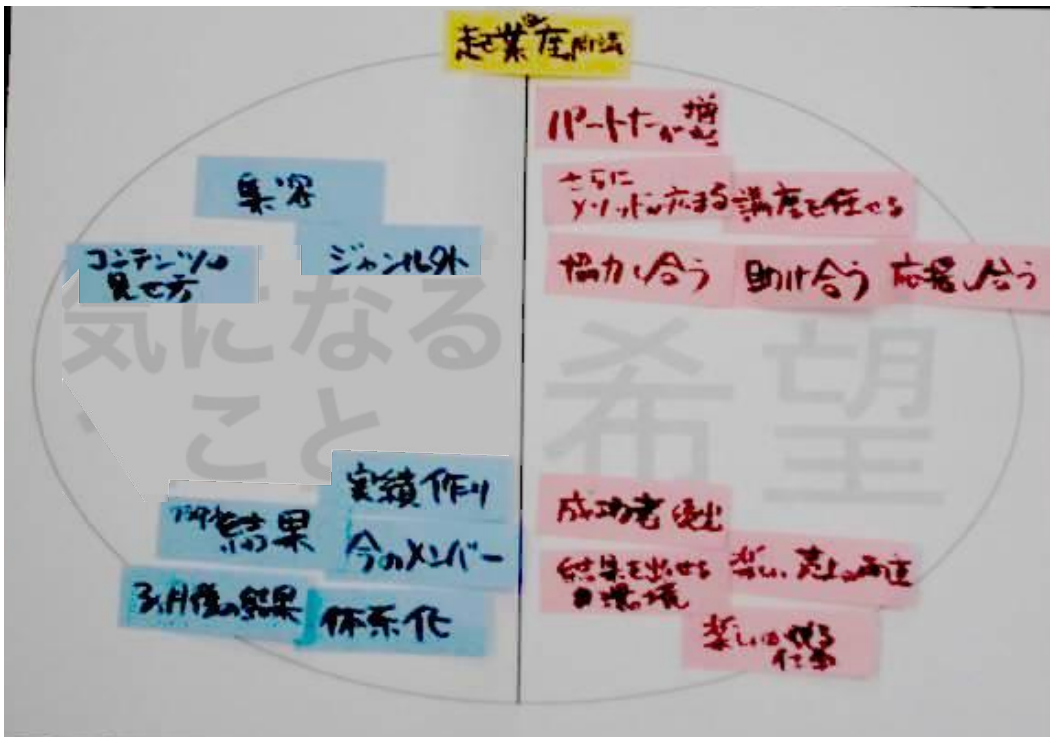
**契約率が劇的にアップする！
マッピングシート**

このテーマにした理由

8月のグルコンでのこと

- 社員4人増員したのに対応が追いつかずレターを年1回に減らしても問い合わせが途切れないリフォーム会社Tさんを紹介
- Tさんが実践した一つに「マッピングシート」がある
- 「マッピングシート」を詳しく知りたいということが多かった

「マッピングシート」とは？



お客様の不安や希望を
明確化するためのシート

【用意するもの】

- ・水色とピンクの大きめの付箋
- ・A3用紙

マッピングシートの目的

お客さんが持つ不安と希望の可視化



お客さんと営業マンで共有する

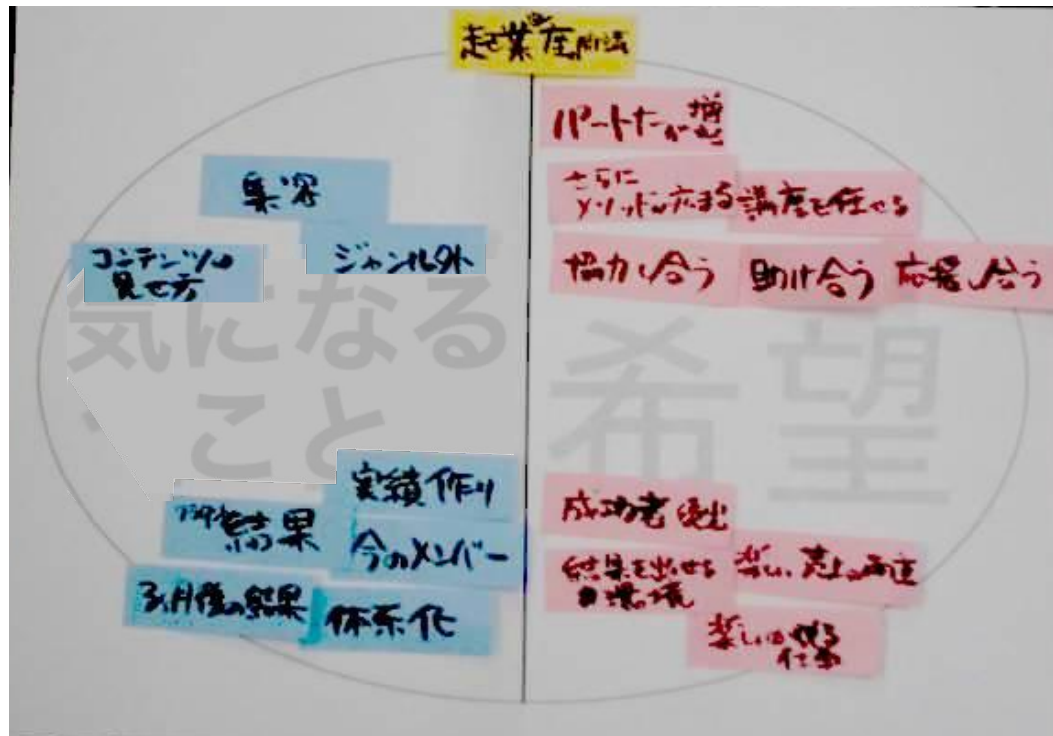


成約率がアップする



紹介の可能性も高まる

超シンプルだけど最強のツール！



その理由は...

不安と希望を可視化する ことにある！

可視化することによって
こんな5つのメリットがある...

1. 記憶の曖昧さを補完

- お客様の不安や希望など感情的な部分は、後々記憶から抜け落ちることがよくある
- これを防ぐために可視化しておくことで記憶の曖昧さを補完する
- 営業マン都合の商談を防ぎ、顧客視点の商談になる

2. 本音を引き出す

- お客様が持つ不安や希望は、口に出すだけでは十分に表現されない
- 視覚的にキーワードを書き出し可視化することで、その場では言語化できなかった感情や、意識していなかった問題が浮き彫りになる

3. 新たな気づきを引き出す

- お客様が付箋に書いたキーワードを目にすることで、新たな連想や気づきを引き出す効果がある
- 視覚的な要素が加わることで、記憶や感情がさらに刺激される
- それまで気づいていなかった新しい不安や希望が浮上してくる

4. 深掘りの機会

- 深掘りが苦手な営業マンでも可視化することで、疑問や質問がしやすくなる
- 例えば付箋に「コストが心配」と書き出すことで「どの部分でコストを抑えたいか？」「どの程度の予算を考えているのか？」といった質問が生まれる
- そのことで「コストが心配」という漠然とした不安を具体化し、より詳細な課題を引き出せる

5. 商談の質の向上

- 一方通行の商談を防ぎ、「親身な対応してくれてる」とお客さんに伝わる
- 提案内容はお客さんの手元に残るがお客さんの言葉が、目に見える形で残されるケースはほとんない
- 営業マンが本当に自分のことを理解しているとお客さんは感じ、信頼感が向上する

マッピングシートを使う 5つのメリット

1. 記憶の曖昧さを補完
2. 本音を引き出す
3. 新たな気づきを引き出す
4. 深掘りの機会
5. 商談の質の向上

マッピングシートの準備

【A3用紙1枚】

横にして使用

紙面いっぱいに楕円を書く

左に「不安」、右に「希望」と書く

【付箋】

水色とピンク色の付箋を用意

【サインペン】

付箋に文字を書く。パッと見てすぐ分かる太さ

お問合せ内容

気になる
こと

希望

実演タイム

マッピングシートの使い方

1. 笑顔のコミット
2. 「希望」から聞く(答えやすい)
3. キーワードのみを付箋に大きく書きシートに貼る
4. 「気になること」
5. キーワードのみを付箋に大きく書きシートに貼る
6. フリー(あなたが気になる点、言い忘れなどを確認)
7. 「気になる」ことを解決したい順に付箋を並び変える
8. 「希望」を叶えたい順に付箋を並び変える
9. トータルで優先順位をつける

Tさんのマッピングシート体験談

- お客様が書いてくれない
 - ・慣れず緊張するとお客様に伝わり警戒される
 - ・最初は付箋のみにして会話が弾んでからシートに貼る
- 会社に帰りお客様が言っていたフレーズを思い出シマッピングシートを作る(諦めないTさんがブラボー！)
- 見積もり提出の時それを付けて出したら反応が良く成約になった
- それ以降、必ずマッピングシートを使うようにした

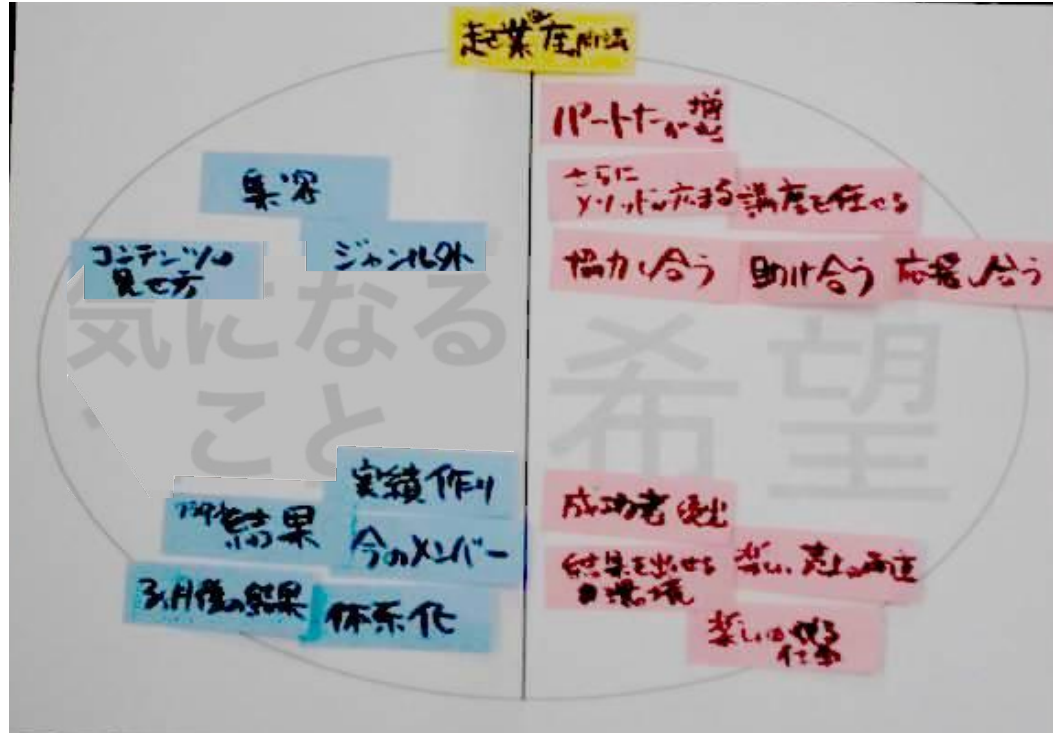
Tさんの気づき

- 今までは形だけのヒヤリングだった。
- 笑顔なってもらう意識がなく、ただ丁寧に時間をかけてやればいいと思っていた。
- 畳み掛けるクロージングとか、お客さんに選択の余地がないようにもっていったことが分かった。
- 今まで、人と人が大事だということが分かっているようで分かっていたいなかったんだな、ということが確認できた。
- 人と人、と言いながら、やっぱり心の中は契約が欲しいということが出ていた。

まとめ

- 営業マン都合の商談を防ぎ、顧客視点の商談になる
- 言語化できなかった感情や、意識していなかった問題が浮き彫りになる
- 視覚的な要素が加わることで、記憶や感情がさらに刺激される
- 深掘りが苦手な営業マンでも可視化することで、疑問や質問がしやすくなる
- 一方通行の商談を防ぎ、「親身な対応してくれてる」とお客さんに伝わる

質疑応答



今すぐ！マッピングシートを使えば ...

“楽しい”と“売上”が両立し、

「なんで仕事してるの？」

と聞かれたとき

「楽しいからに決まってるでしょ！」

と即答できる人になる