

「モエル塾生メルマガ 20260610」

今日のテーマは

【問い合わせ理由は4ステップで引き出せます】

先日、グループコンサルで「問い合わせ理由を聞くのが難しい」という質問を受けました。

「質問してもお客さんが本音を話してくれない…。
表面的な話で終わってしまう…。
どうすればいいですか？」

問い合わせ理由は、「これは私のことだ!」と思ってもらえる分身チラシを作る際に欠かせないヒヤリング項目です。

【ヒヤリング項目】

- 0 番目 名前、年齢、性別、立場、性格の5つを確認しておく
- 1 番目 どんな出来事がきっかけで必要性を感じたのか?
- 2 番目 その時に困ったり不便に感じたこと
- 3 番目 将来的に不安に思ったこと
- 4 番目 その不安を解決するために考えたり行動したこと
- 5 番目 問い合わせ時に迷いやためらいはあったか?

これを順番に聞けばよいのですが、尋問のようになってしまい苦勞される方が多いです。
しかし、これからお伝えする方法を使えば、簡単に本音を話してくれるようになります。

それは、たった4つのステップを繰り返すだけ。

お客さんが驚くほど具体的な「困りごと」を話してくれるようになります。

4つのステップは、

- ①承諾
- ②質問
- ③深掘り
- ④確認

です。

では、順番に説明しますね。

【①承諾】

「必要なことだけ質問してもいいですか？」

この一言で質問が受け入れられやすくなり、答える負担も軽くなります。

【②質問】

「どんな出来事がきっかけで必要性を感じたのですか？」

広い質問から始めることで、相手が話しやすい雰囲気を作ります。

【③深掘り】

「それは、いつ、どこで、何をしていた、どのように起こったのですか？」

相手の答えを繰り返しながら掘り下げると、本音が見えてきます。

【④確認】

「つまり、こういうことなんですね？」

相手の話を整理し、認識のズレを防ぎます。

ここで信頼が深まります。

ここでもう一つポイントがあります。

この4ステップを繰り返す際、2回目の①承諾では、こう聞いてみてください。

【①承諾】

「もう少しだけ質問していいですか？」

この一言が、お客さんに

「自分の話をちゃんと聞いてくれている」

と感じさせ、さらに深い本音を引き出すきっかけになります。

このステップを繰り返すことで、自然とお相手の本音が聞けるようになります。

【②質問】

「その時、どんなことで困ったり不便を感じましたか？」

【③深掘り】

「具体的にどんな感情でしたか？例えば、体が〇〇な状態になったとか、〇〇な気持ちになったとか」

【④確認】

「つまり、こういうことだったんですね。」

この繰り返しで、

問い合わせ理由の3番目、4番目、5番目についても聞いてみましょう。

4つのステップ

①承諾

②質問

③深掘り

④確認

この流れを繰り返すだけです。

ぜひ試してみてください。