

営業スキル向上勉強会(#34)

2017年7月21日

書籍タイトル：「いい質問」が人を動かす

今回この本を読んだ目的、きっかけ：

腰巻の『「仮にクエスチョン」で本音を引き出す』や「短所を長所に変える逆転クエスチョン」というのを見て、面白そうだし、本当に実践出来たら有用そうだった。

また、『弁護士が実際に使っている「人を動かす質問術」の全てを伝授』というのを見て、実際に弁護士が使っているなら信頼性が高そうだと感じ、営業の一手段として取り入れたいと思った。

概要：

「なぜ、今質問する力が求められると思いますか？」

こう質問されると、何を考えるだろうか。

「なぜ求められるのだろうか？」と考えるだろう。

実は、そう考えさせてしまうことこそが質問の力なのだ。

どういうことだろうか…。

質問には、相手を強制的に特定の方向で考えさせる力を持っている。この質問の力を身に付けると、人生を思い通りにコントロールすることができるだろう。

また、人は太古の昔より、質問を發し、その答えを求めることにより、文明を發展させ、快適な生活を実現し、地球の王となった。灌漑技術、万有引力の發見、ベルトコンベヤー式の自動車組み立て法、相対性理論など…。

話は変わるが、人を動かすには命令してはいけない。相手の自尊心を傷つけるからだ。

人を動かしたり、その気にさせたり、育てるには、質問をすることだ。

そして、**人生で勝利するには、やはり質問をすることだ。**

ここで、1つ質問だ。

「小さい頃、嬉しかった思い出は何ですか？」

人は質問をされると、その質問に答えようと考えてしまう。そして、答えを探す。

この時、「思考」と「答え」の強制力という2つの機能が重要だ。この質問の2つの機能により、我々は質問による次の6つの偉大な力(まとめ)を手にすることができる。

- | | |
|--------------|--------------|
| ①思いのままに情報を得る | ④人を育てる |
| ②人に好かれる | ⑤議論に強くなる |
| ③人をその気にさせる | ⑥自分をコントロールする |

人生を変える質問の力により、人生で成功する力を身に付けよう。

参考にしたい点、気になる点

1. 「全てを聞き出す6つのベーシック・クエスチョンとは？」

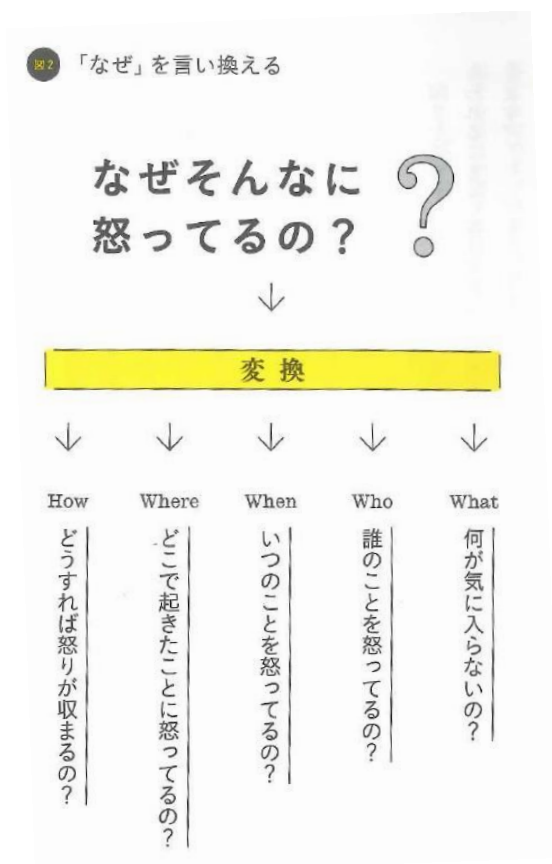
他人に質問をするとき、答える人が質問者の意図を正確にくみ取って、欲しい情報を過不足なく答えてくれれば苦労しないが、実際にそんなことはありえない。やはり質問する側が、どのような情報が欲しいかを相手に伝え、上手に質問しなければ、欲しい情報は手に入らないものだ。

この時、重宝するのが「5W1H」だ。「5W1H」は文章の基本であると同時に情報の基本でもあるのだ。

ただ、「なぜ(Why)」の使い方だけは注意が必要だ。「なぜ？」と質問されると、「なぜなら～」と答えるように、**答えに論理性を求め**るからだ。答えに論理性を求めるとなると、答える方は論理的に答えなければならないので、頭を使わなければならない。論理性が無いことを言うと「バカ」と思われるので、一生懸命に頭を使って理由を考えて答えるのだ。つまり、質問した相手が「苦痛」を感じるのだ。苦痛を感じてしまうと、相手の気分を害する場合もある。

相手の気分を害さないようにするには、「なぜ」を使わないようにしなければならない。例えば、「何」や「どのように」に置き換えると良いだろう。

例えば以下の図だ。



「なぜ」に対して否定的なことばかり述べてきたが、逆に「なぜ」には非常に有効な使い方もある。それは、論理的に答えを突き詰めた場合だ。ビジネスの場面で有効だ。「なぜ」を繰り返していくと、論理的に考え、次第に問題の核心に迫ってゆくことができる。特にビジネスで部下に対して質問する場合や自分で問題を突き詰めて考える場合に有効だ。

2. 『「仮にクエスチョン」で本音を引き出す』

「仮にクエスチョン」とは、「仮に〇〇だったら、どうですか？」というように、仮定の話をして、相手のニーズを引き出そうとするテクニックだ。仮定の話なので、自分の事情は一切話をする必要はない。自分の側の事情は一切話さず、相手の情報だけを獲得できる魔法のテクニックだ。例えば次の場合だ。お客様=お、販売員=は。

お「いや、見てるだけですから」

は「かしこまりました。本日はごゆっくりとご覧ください。ご案内いたします。ところで、仮にご購入の場合には、おいくらくらいのご予算でお考えでしょうか？」

お「まあ、〇〇万円くらいですかね」

は「そのご予算ですと、大変品揃えがよろございます。仮にご購入の場合には、どのような点を重視なさいますか？」

お「容量ですね。家族が多いので、今の冷蔵庫ではたりないのですよ」

「仮」の話であれば、相手も安心して本音で語ってくれることが多くある。また、実際の交渉では口に出さないことでも、あくまで「仮」なので、つい口が滑ってしまうことがある。お客様から拒絶されたとしても、「仮にクエスチョン」を使って、相手のニーズに切り込むことは可能なのだ。

ところで、反対に、お客様の方から質問をされるときがある。そういう時は、「その商品に興味がある」ということを自白したようなものだ。どのような点に興味があるのか、どのようなニーズを持っているのか、を上手に質問しなければならない。

では、どうするのか。

質問ブーメランによって、お客様の質問に対し、質問で返すのだ。もちろん質問された内容は、お客様のニーズを反映している。すばやく質問ブーメランにより質問を投げ返し、お客様のニーズに切り込んでいこう。

3. 「必ず成果を得たい時の、質問三段構え」

他人が自分に何かをもらったら、そのお返しをしなくてはならない気になることを、「返報性の法則」という。この返報性の法則は、日常生活のあらゆる場面で見ることができる。年賀状然り、誕生日プレゼント然り、バレンタインデー、お通夜、お香典…など。この法則はビジネスでも利用されている。例えば、スーパーの試食。この返報性の法則を利用して、相手をその気にさせよう。そのためには、相手に対し

て依頼の質問をする前に、相手に対して何かを与えるのだ。与えるものは、相手の喜ぶものである必要はない。ハンカチでもキャンディでも、有益な情報でも何でもよい。では、何も与えるものが無い場合(そんなことはあまり考えられないが)は、どうしたらよいだろうか。その場合には、「譲歩」を相手へのプレゼントにする方法がある。分かりやすく言うと、ある依頼をしたい場合、それより大きな依頼をしておいて、拒絶させ、その後、譲歩して目的の依頼をする、というテクニックがある。

譲歩自体が相手に対するプレゼントとなり、譲歩された相手の方は、「今度は自分が譲歩する番だ」という気になり、依頼に承諾してしまうのだ。

このテクニックを使用するときは、2段階の質問でもよいが、第二段を断られたときのことを考え、三段構え、四段構えくらいにしておくとうれしいだろう。

お客様と交渉を行うときなどは、質問三段構えで、何らかの収穫を得てから帰るようにしよう。

感想

同じ「質問をする」という行為でもその「質問」をするときの意図により、こんなにも違い、また、こんなにも多くの「人の動かし方、その気にさせる方法」があるのかと非常に驚いた。特に、2章の『聞くだけで人に好かれる「いい質問」』と3章の『その気にさせる「いい質問」』は、営業の一手段として、『人を育てる「いい質問」』は、現在 OJT 管理の立場にあるので、教育の勉強として、6章の『自分を変える「いい質問」』は自己啓発として、自分には旨味のある内容だった。

また、p.47の「ダメな質問の7つのパターン」に関して、今まで「他の著書だと、全体的には分かりやすくても何かしら分かり辛い例が出されていることがあったが、この著書では多くの方が体験していること、体験していなくても想像しやすいことが例に出されていて非常に分かりやすかった。以前にも、「質問」の仕方について学べる著書を読んだが、それと組み合わせて、自分なりの「質問方法」を見つけて、「いい質問」でお客様や友人、会社の人などの相手と良好なコミュニケーションをとっていきたい。