

図解で可視化して「聴く力・考える力・伝える力」を高める

顧客の期待に応える言語化の技術

< Zoomオンラインセミナー／ディスカッションを交えて学ぶ >

2025年5月23日(金) 10:30-16:30

資料一部の抜粋



株式会社情報機構

この講座で解決したい「ビジネス・パースンの悩み」

自分で



ダメ!

顧客に

言われた通りに
提案したのに
「期待外れ」と言われる

時間をかけて準備した
提案書に

自信が持てない



何に?

上司に

一生懸命に伝えたが
「結局、何が言いたいの？」

信頼してもらえない

ビジネス・パースンの悩み



頭の中には

分かりやすく表現できない

あるんだけど..

上手く伝えられない



この悩み

表現力・伝達力の向上で解決できるのか?

「ビジネス・パースンの悩み」の原因

自分で



ダメ!

顧客に

時間をかけて準備した
提案書に

自信が持てない



何に?

上司に

言われた通りに
提案したのに
「期待外れ」と言われる

一生懸命に伝えたが
「結局、何が言いたいの？」
信頼してもらえない



上手く言葉にできない
顧客の期待を

正しく掴んでいないから

聴く力の問題
受信の壁

現状・目標の分析が甘く
課題化が未熟な状態
課題実現の設計が不完全

考える力の問題
企画の壁

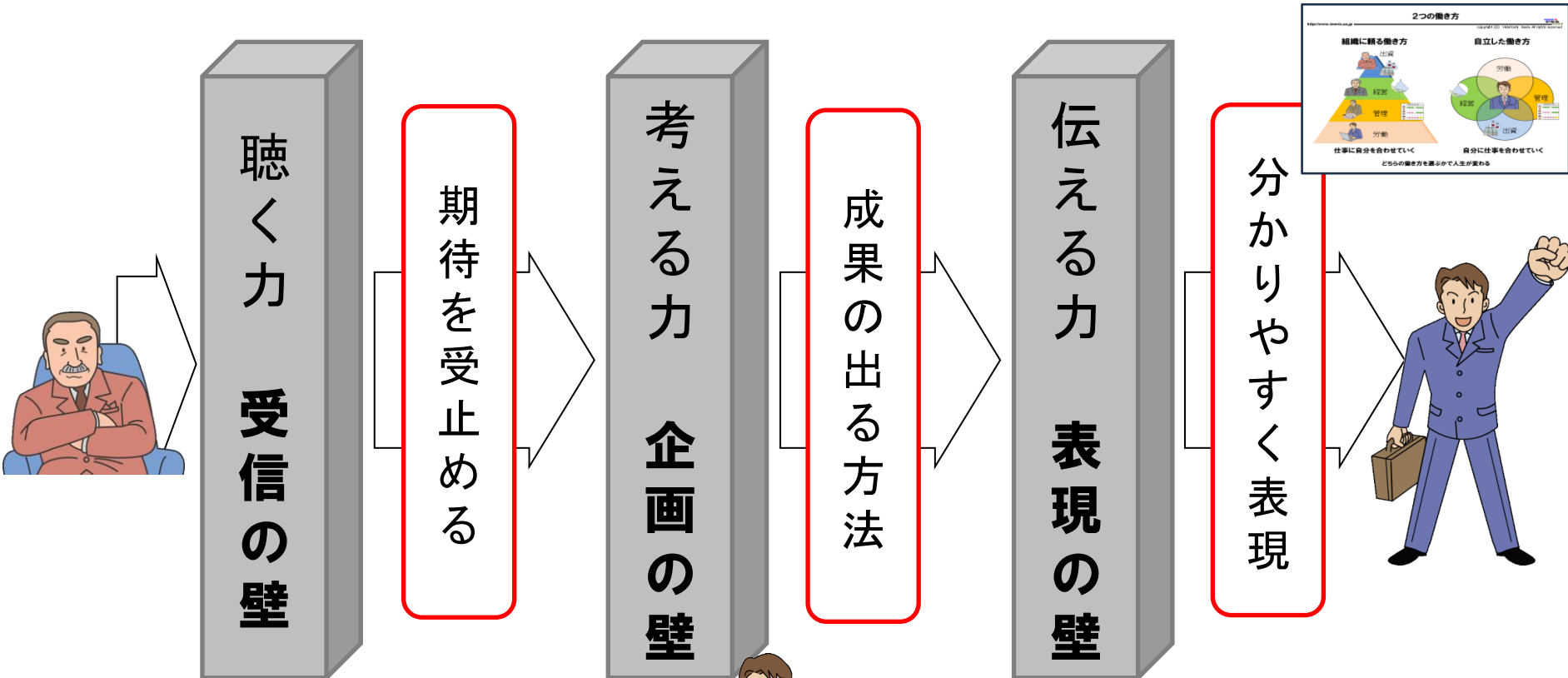
相手の状況を勘案せず
自分の思う表現で伝えている
相手への表現の工夫が弱い

伝える力の問題
表現の壁



悩みの本当の原因は、**言葉で表現する力!**

顧客の期待に応えるために「3つの壁」を破る！



正しい理解が無いと努力がムダ

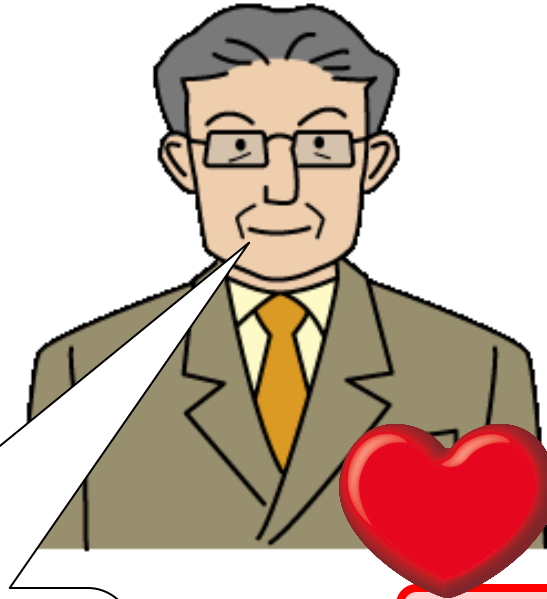


価値が低いと表現を工夫してもダメ



「3つの壁」を乗り越えるには...

自他に「問い」、高い解像度で言語化することが必要

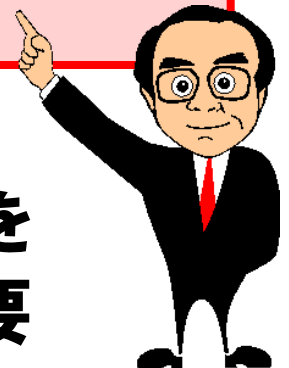


口で言っている
言葉

≠

心で望んでいる
期待

顧客の言葉にできない期待を
読み解くことが必要

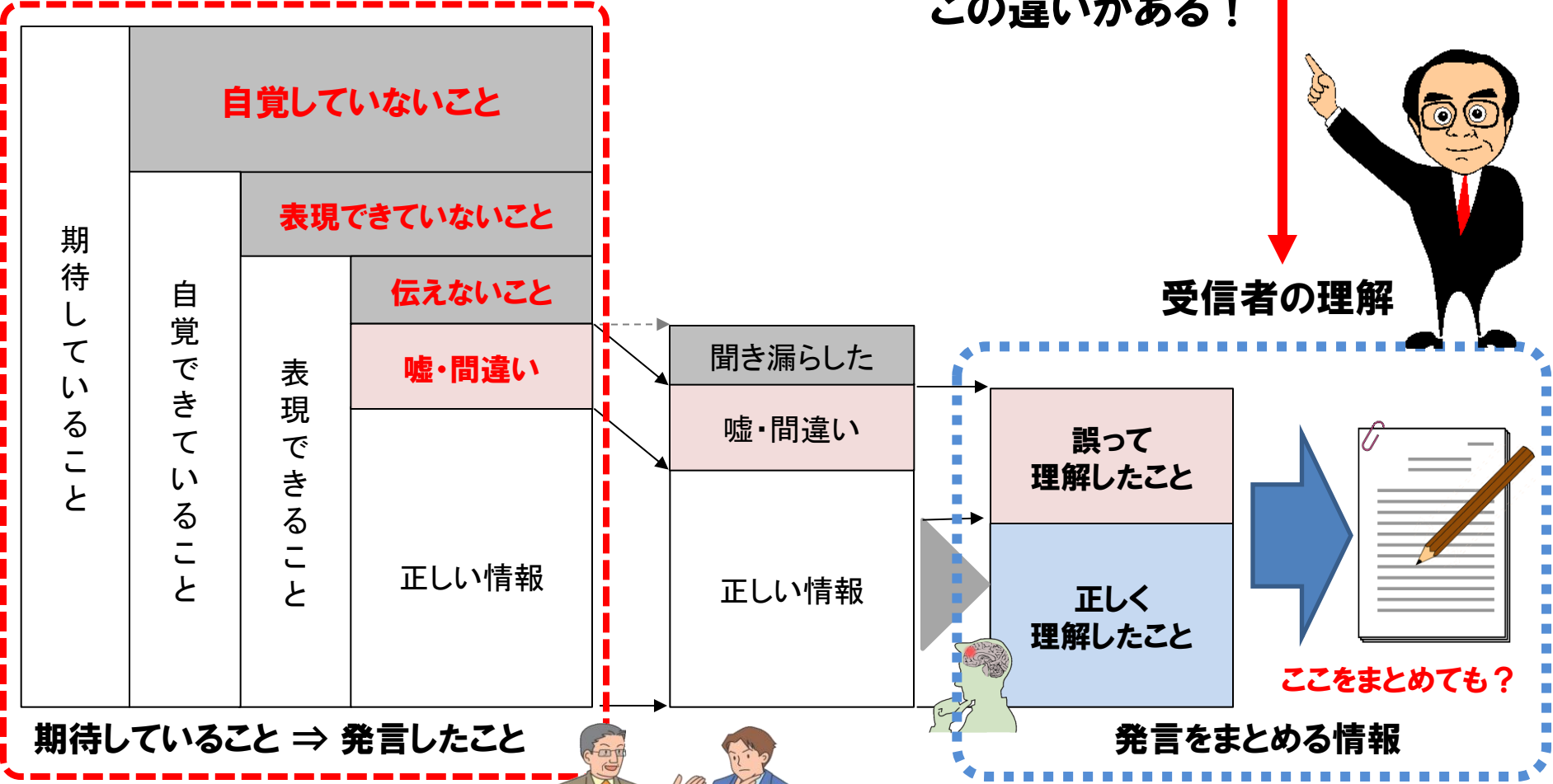


受信の壁 ②顧客の依頼の言葉の特徴を構造で理解

発信者の期待

この違いがある！

受信者の理解



発信者

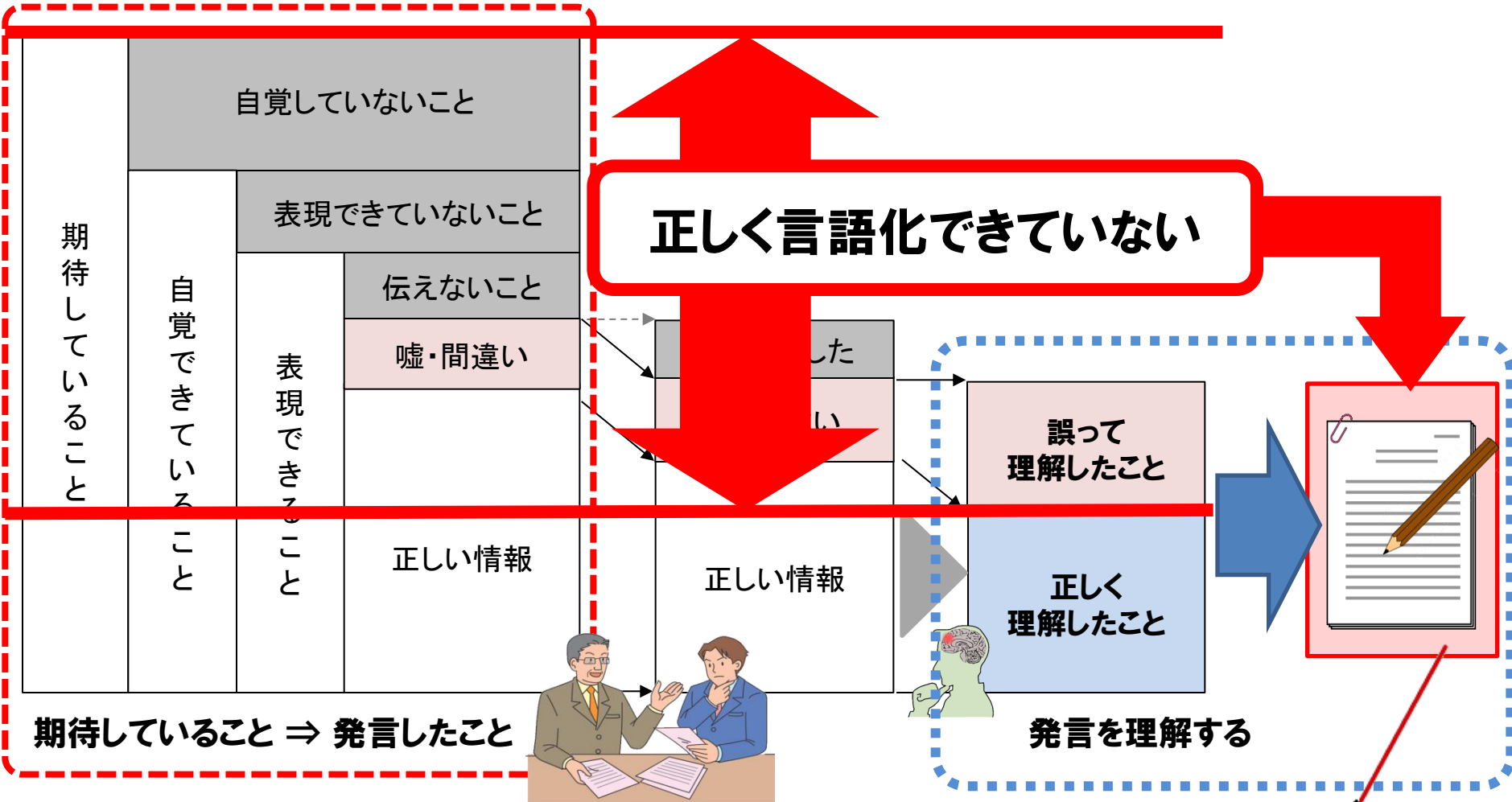
受信者

正しい発信できていない

正しく受信できていない



発信者の期待



書き出した言葉を出発点に考える



受信の壁 ④「聴く力」を高める考え方

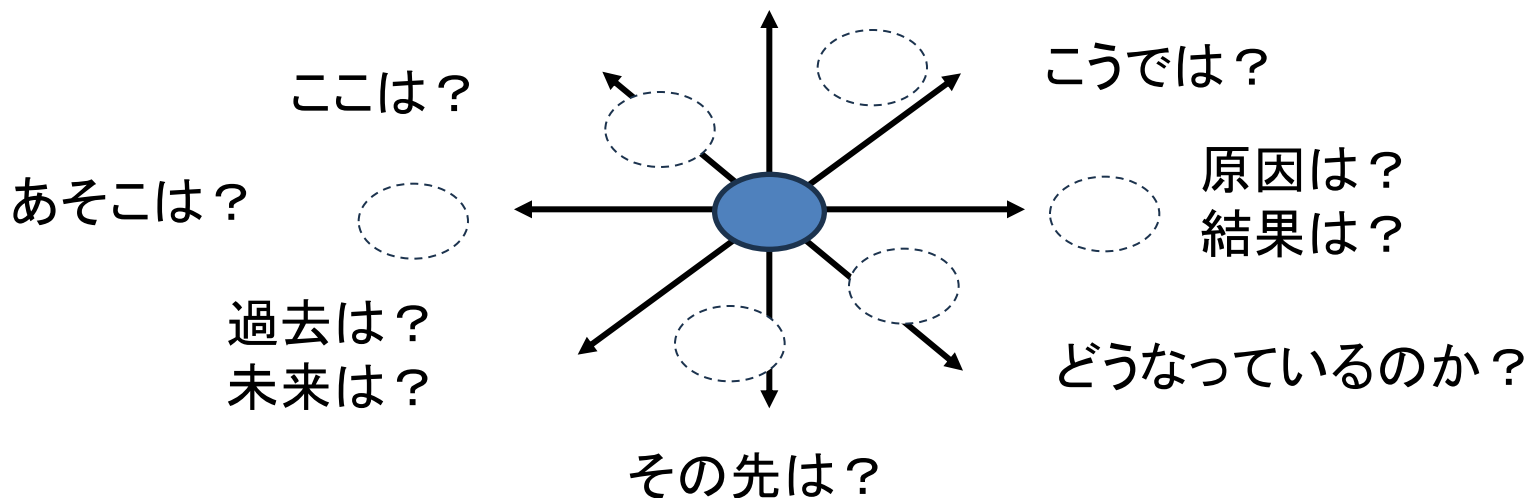


顧客の「口から出た言葉」を

一生懸命聴くだけでは...
顧客の「心で望む期待」を掴めない！

解決策は...

顧客の発言を出発点に、着眼点を移動して質問する



質問することで...

上手く言葉にできていない情報を受信する

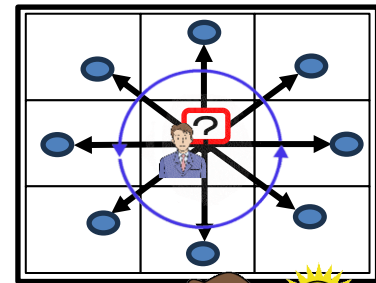
着眼点を移動して「質問」して情報を充実させる方法

基本の「構造」を理解する

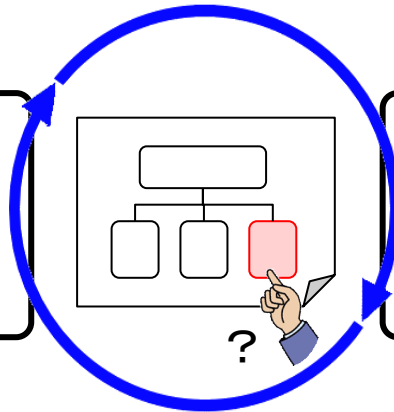
思いつきを待っても
思いつけない



言葉同士の関係が見える



言語化
すると..



構造化
すると..



自他に質問すると
その答えが出てくる

ヌケ・ダブリ・矛盾が見える

手持ちの情報を
構造化にすると..

質問は..
言語化の基本



見えたら質問できる

頭の中でなく、紙に図を描いて考える

ビジネス・パーソンに求められる「力」

顧客や上司の、上手く言葉にできない
期待を受止める

受信力



上司

仕事の指示を受ける ↓

↑ 成果を返す

顧客



仕事の依頼を請ける →

← 成果を返す

考える

知識・経験を活用



仕事を依頼する →

← 成果を受取る

外注



論理的な構成ができず、まとまらない
価値あるアイデアを組立てる

企画力

仕事の指示をする ↓

↑ 成果を受取る

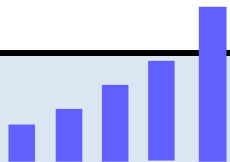
部下



部下や外注に、しっかり動いてもらう

明快な指示・依頼をする

表現力



顧客や上司の期待に応え、部下・外注に頼りにされる