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7月17日（木） 10:30-16:30
資料一部の抜粋

株式会社情報機構

顧客の期待に応える言語化の技術

図解で可視化して「聴く力・考える力・伝える力」を高める

池田　秀敏

平成元年に消極的に独立してから．．．
たくさんの失敗を重ねてきました。
何とか乗り越えられたのは、
図解で「聴いて・考えて・表現する」ことができたからです。

一番の悩みは．．
顧客の「言った通り」にシステム開発しても「違う！」と言われることでした。
議事録に書いてあっても、確認印があってもです。
「そうは言ったが、ホントは違う」というようなことが、何度もありました。
企画書など、顧客の頭の中を表現する仕事では同じようなことが起こります。
顧客が「自分の期待していることを、上手く言葉にできない」ことが原因です。
だから一生懸命に聞くこと、漏れ落ちなくメモすることでは解決できません。
仕事で発生する問題の多くは、
顧客の期待を正しく掴んでいないことから発生します。

今回の講座は、この問題を解決することを目指したものです。
問題の解決方法は「図解で可視化・構造化する」こと。
図解しながら、顧客の発言を聴くとヌケや矛盾が見えます。
見えたら質問し、繰り返し質問していくことで、
顧客の「心で望む期待」を明らかにしていくのです。

このノウハウを講座にすることで、
同じ悩みを持つ人の役に立てたらと考えました。

仕事で発生するビジネス・パースンの悩み

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

自分で

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

協力者に

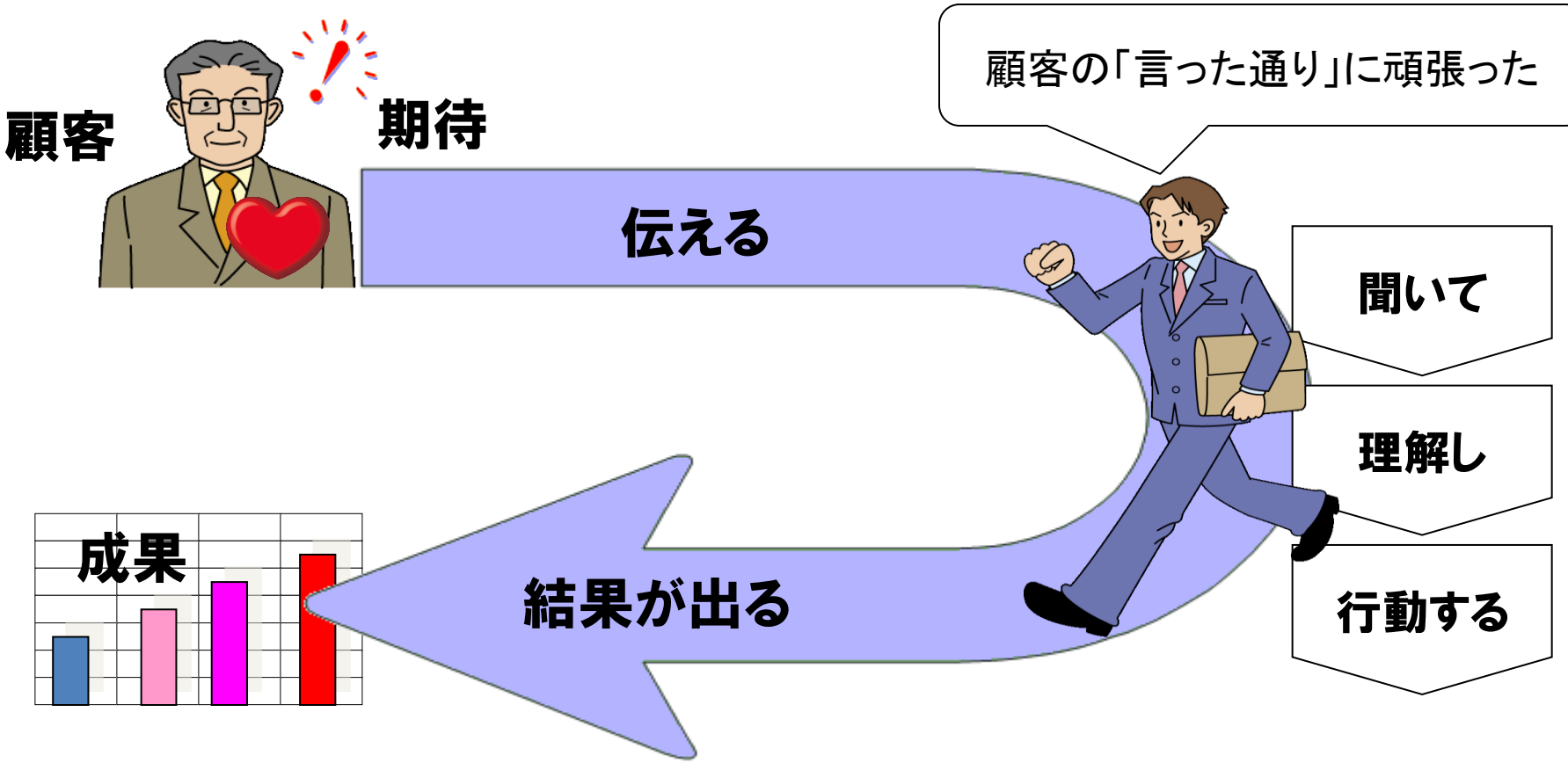
協力依頼するのだが．．．
「結局、何が言いたいの？」
分かってもらえない

受信の壁	企画の壁	表現の壁
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）	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）	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）

仕事にある「３つの壁」が悩みの原因

「顧客の期待に応える」を構造で考える

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

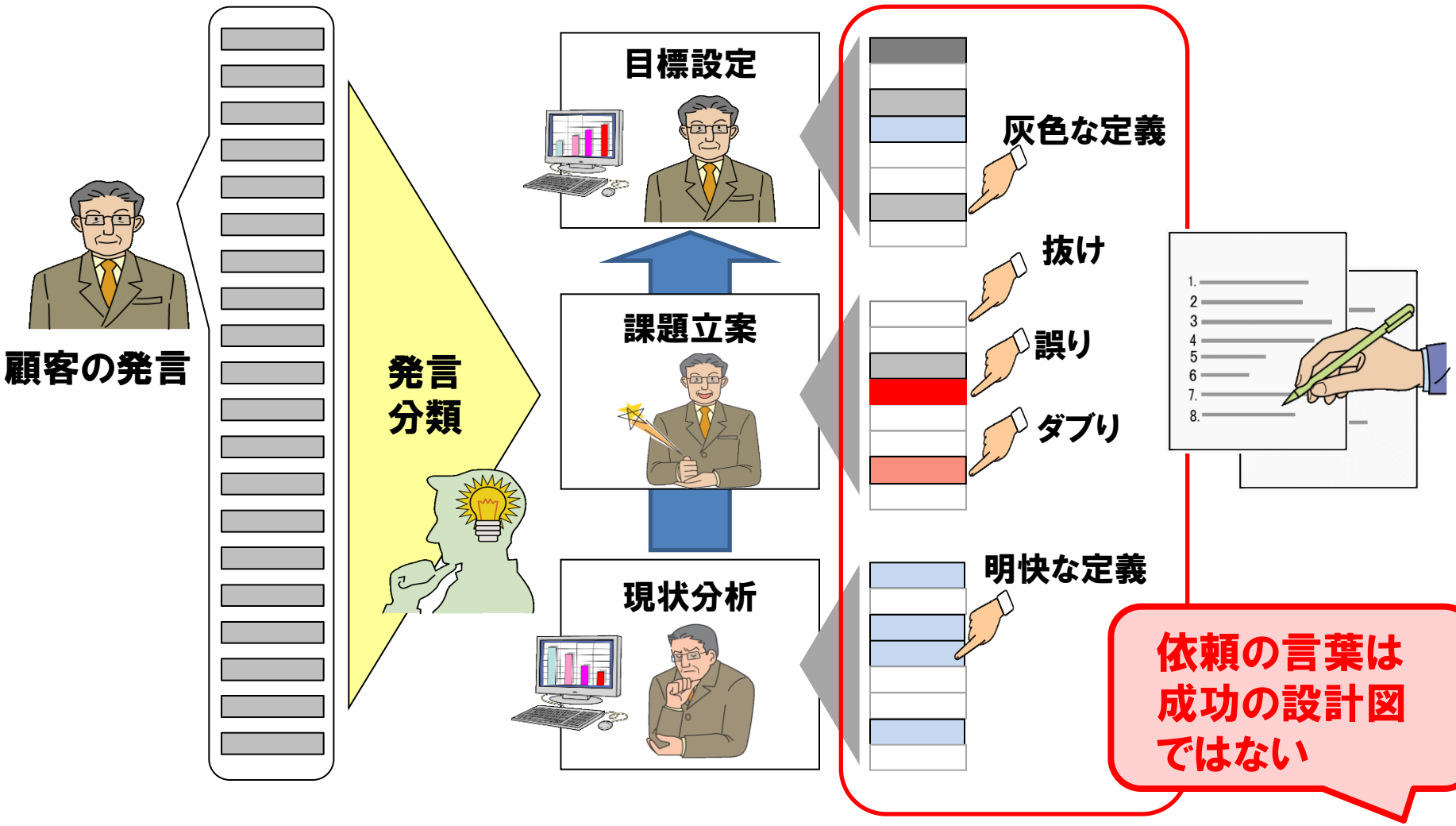


顧客が頭の中で思い描いた **期待**　≠　**成果**　顧客が手に入れた

顧客は、「言った通りに、やってくれない」と思ってる

顧客の「言った通り」に行動する問題

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved



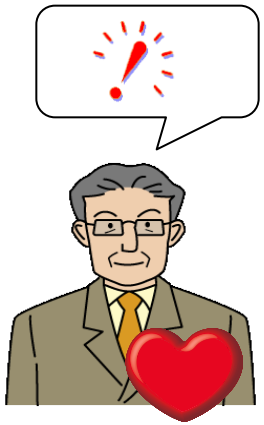
「言われた通りにやると」いうことは．．．
成功しない計画で、「不成功」の責任だけ追及されるということ！

顧客の期待に応えるために必要な「3つの力」

http://www.teoria.co.jp
copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

聴く力

顧客の発言



言葉にできない
「想い」を受信

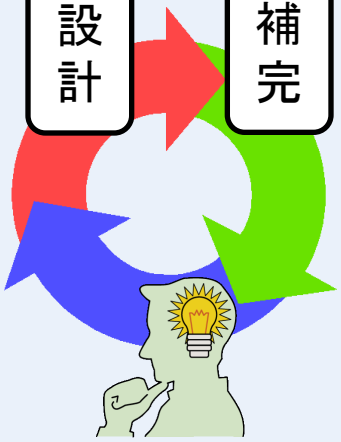
目標設定
課題立案
現状分析

不完全な情報を受取る

言葉で **聴いて**

考える力

構造の設計
情報を補完



構造で考える

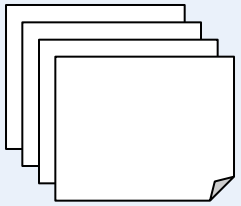
情報の完成度を高める

言葉で **考えて**

伝える力

関係者に正しく伝える

分かりやすい
表現



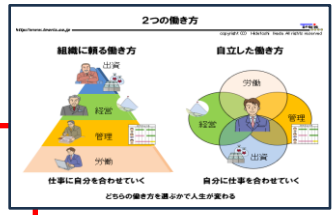
みんなの力を
束ねる

言葉で **伝える**

「3つの力」を高める土台は **言語化**

顧客の期待に応えるために「３つの壁」を破る！

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved



受信の壁　聴く力

期待を受止める

企画の壁　考える力

成果の出る方法

表現の壁　伝える力

分かりやすく表現

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

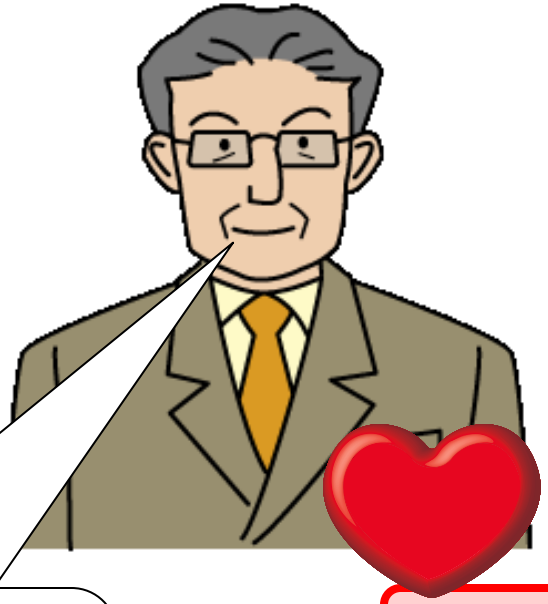
「3つの壁」を乗り越えるには．．．

高い解像度で言語化することが必要

受信の壁　①「心で望んでいる期待」は、言葉になっていない

http://www.teoria.co.jp
copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

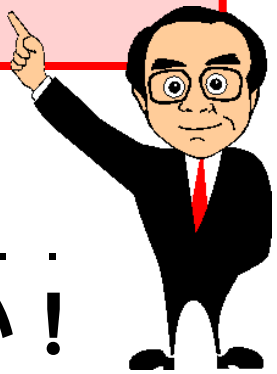
受信の壁



口で言っている
言葉

≠

心で望んでいる
期待



これが原因．．．

心で望んでいる期待は、言葉として出てこない！

受信の壁　②顧客の依頼の言葉の特徴を構造で理解

http://www.teoria.co.jp
copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

発信者の期待

この違いがある！

受信者の理解

期待していること

自覚していないこと

自覚できていること

表現できていないこと

表現できること

伝えないこと

嘘・間違い

正しい情報

聞き漏らした

嘘・間違い

正しい情報

誤って
理解したこと

正しく
理解したこと

ここをまとめても？

期待していること ⇒ 発言したこと

発言をまとめる情報

発信者

正しい発信ができていない

受信者

正しく受信できていない

受信の壁　③正しい言語化が必要な部分

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

発信者の期待

期待していること

自覚していること

表現できること

伝えないこと

嘘・間違い

正しい情報

自覚していないこと

表現できていないこと

正しく言語化できていない

した

い

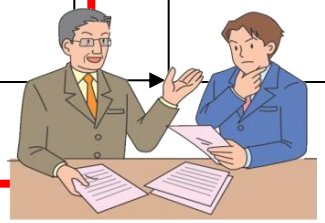
正しい情報

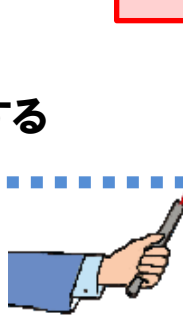
誤って
理解したこと

正しく
理解したこと

期待していること ⇒ 発言したこと

発言を理解する





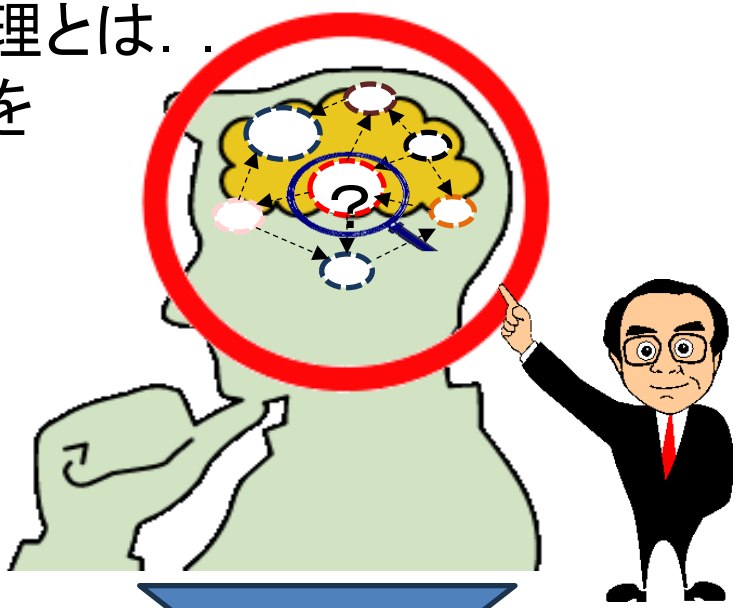
聞いて書いただけでは役に立たない

企画の壁　①自分の頭の中の整理だけでは限界がある

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

企画の壁

自分の頭の整理とは. .
頭の中の情報を
グルグル探す



生み出す
価値の限界

頭の中を整理

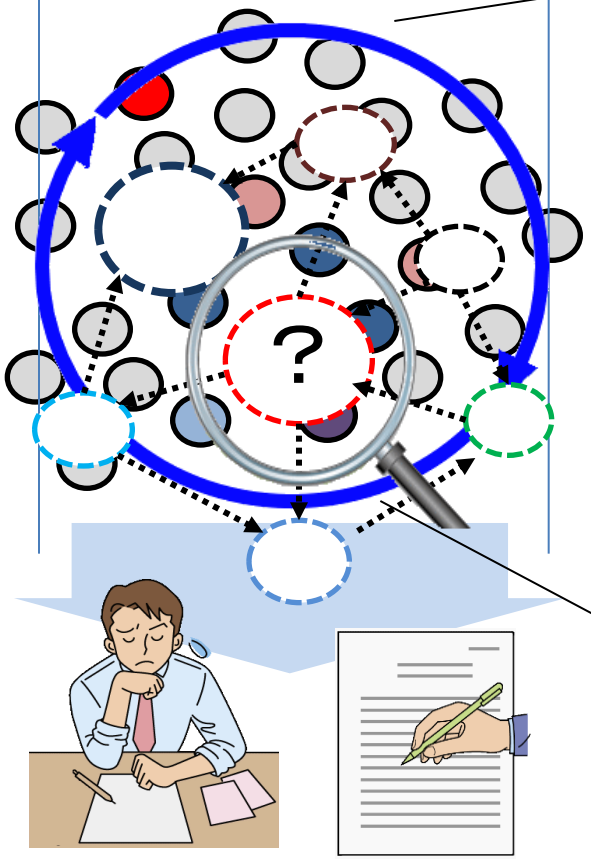
文書

どんなに自分に問いかけても. . . 出てこない！

企画の壁　②自分の頭の中にある「情報」を構造で考える

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

自分の
頭の中にある情報



モヤモヤ

知っている
（言葉で蓄積されている）

気が付いている

言葉にできる

考える

明快

言語化できるのは
「知っている＋気がつく＋言葉にできる」こと！

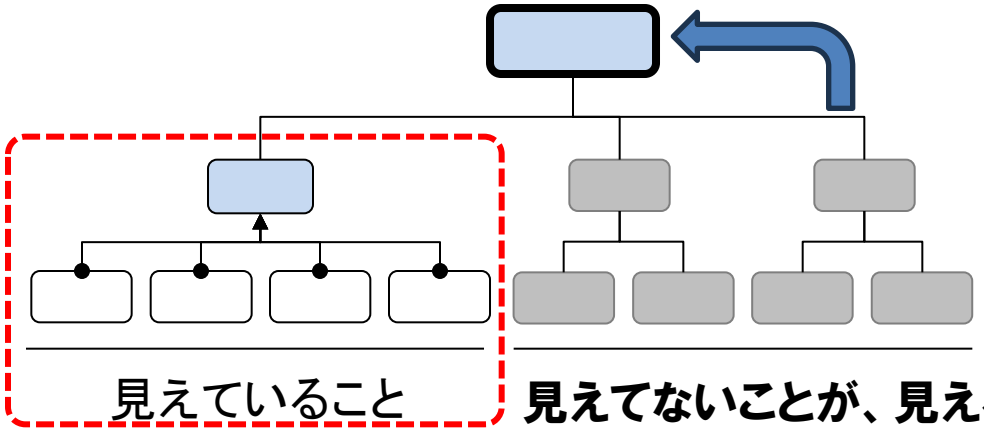
企画の壁　③論理思考の弱点「限定合理性」を乗越える

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

限定合理性

（経済学者のハーバート・サイモンによって提唱された概念）
限られた情報の中での合理的な判断しかできない。

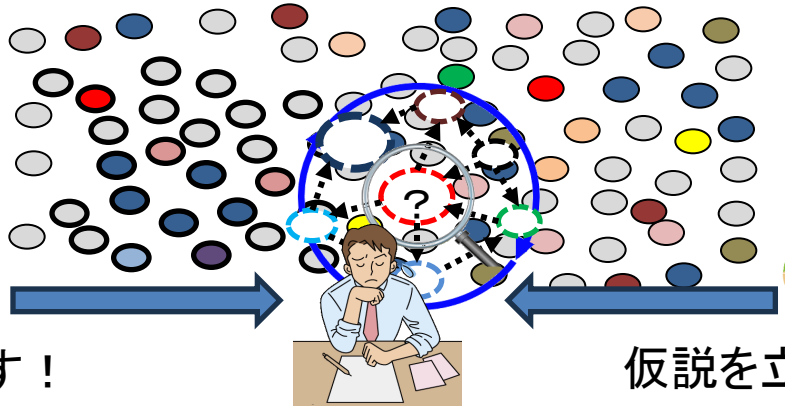
持っている知識でしか結論を正当化できない

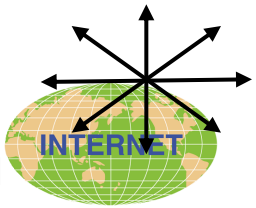


見えてないことが、見えると．．

視野が広がると．．．
結論が変わる

顧客に．．．
問う、引出す！





仮説を立てて・調べる．．．

たくさんの情報を集めることでアイデアの価値が高まる

表現の壁　①パワポ・スライドに小さな文字がぎっしり

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

表現の壁

講座や講演で、こんなスライドを使っている人がいます．．

当然、見えない

まったく同じ資料を配布する

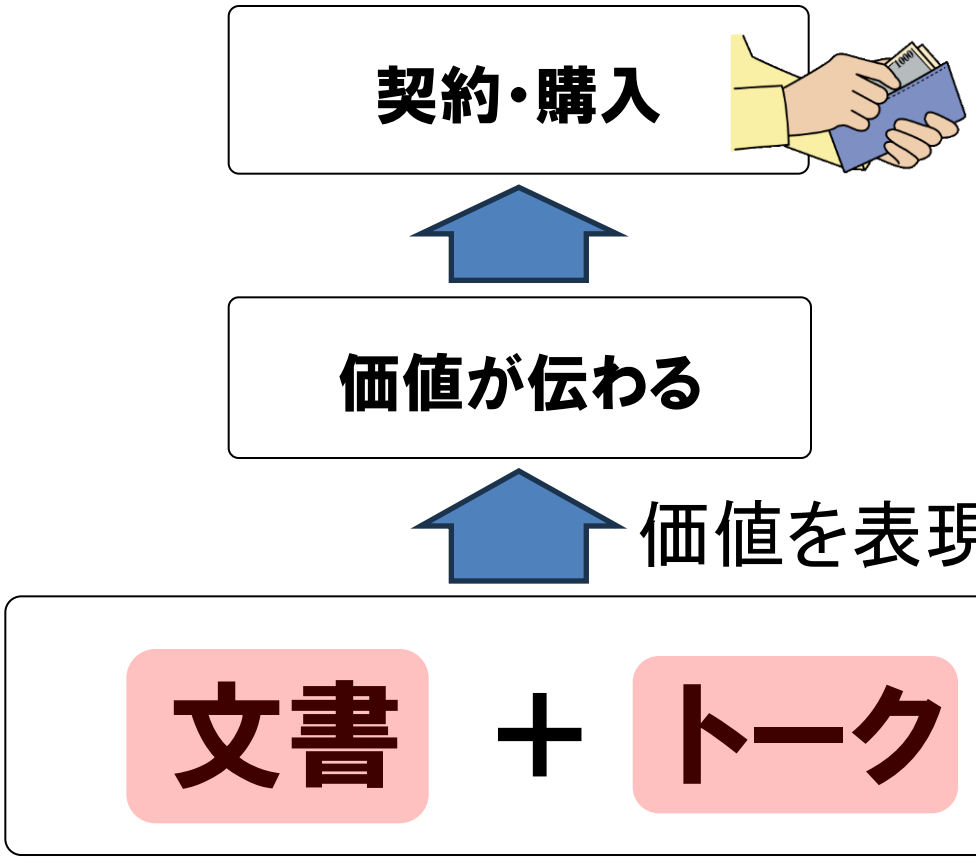
視線は、机の紙へ

どこの話か？
何の話か？．．．
分からぬまま
時間が過ぎる

長い文章では、伝えにくく・理解を得られにくい

表現の壁　②営業は、価値が伝わらないと買ってくれない

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved



分かりにくい文書だと. .　　トークが下手だと. .

価値を伝えられない！

表現の壁　③情報を構造化することで伝えやすくなる

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

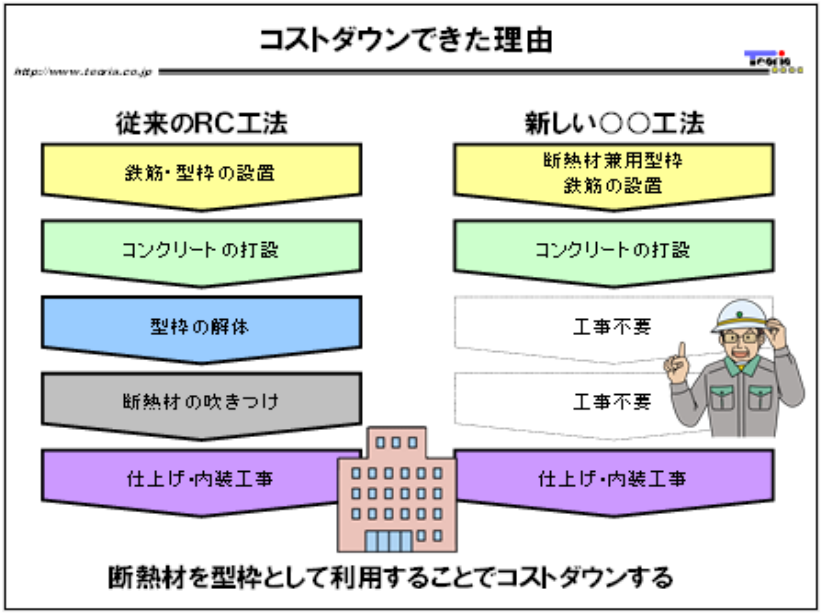
同じ内容を文章と図解で表現して比べると. . .

【文章】

従来のRC工法に比べて、新しい〇〇工法はコストダウンすることができます。その理由は工程の違いにあります。従来のRC工法の手順は、最初に鉄筋・型枠の設置、次にコンクリートの打設、型枠の解体、断熱材の吹きつけとなり、最後に仕上げ・内装工事を行います。それと比べて新しい〇〇工法では、断熱材兼用型枠・鉄筋の設置を行いコンクリートの打設を行い、最後に仕上げ・内装工事となります。断熱材を型枠として利用することで作業工程を減らすことでコストダウンすることが実現できました。

同じ内容

【図解】



図解で表現すると. .

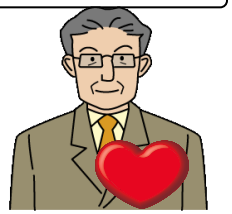
①説明しやすい：構造化されていると説明が簡単になる

②理解しやすい：パット見た瞬間に理解できる

「3つの壁」を乗り越える方法は「言語化」

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

受信の壁



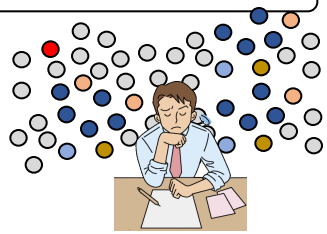
顧客の
上手く
言葉にできない期待

「想い」を表現する

どうやって
「想い」を言葉にして
思考を深められるか？

言葉で **聴いて**

企画の壁



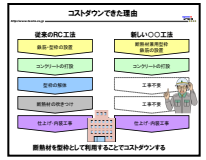
頭の中
だけでなく
広く情報を集める

情報を集める

どうやって
知らない情報を
探していくのか？

言葉で **考えて**

表現の壁



個人差なく
理解できる
分かりやすく組立てる

価値を組立てる

どうやって
言葉を組み立てて
表現していくのか？

言葉で **伝える**

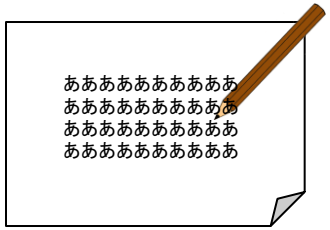
高い精度で情報を言語化する力で解決できる

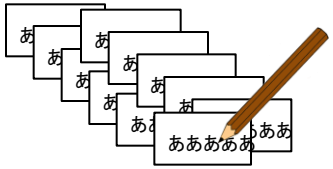
どうやって言語化する？

すぐに思いつく言語化の方法　ヒラメキに依存

http://www.teoria.co.jp
copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

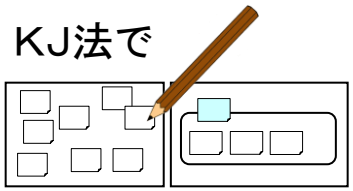
裏紙に書き出す



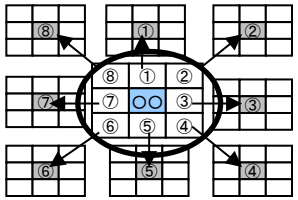


付箋に書き出す

KJ法で



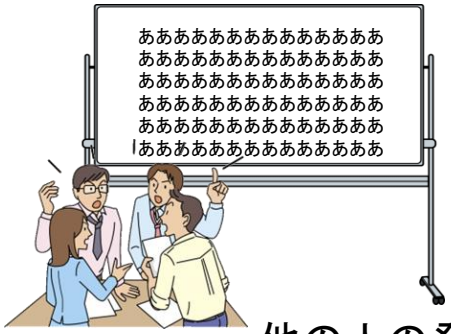
曼荼羅（マンダラ）で



ヒラメキ

閃く！

みんなでブレスト



他の人の発言に刺激される．．．

記憶の中の言葉が浮かぶ？

言葉が浮かぶから．．．
書き出ことができる

言葉が浮かぶから．．．
発言できる

思考を深めていく．．

紙に書き出すということは．．．言語化できている！
「どう言語化するか？」がテーマなのに．．．？？
ヒラメキに依存することで良いのか？？？？

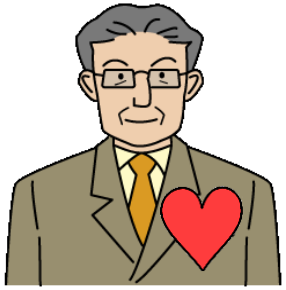
ヒラメキに依存すると．．気がついた順に出てくる

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

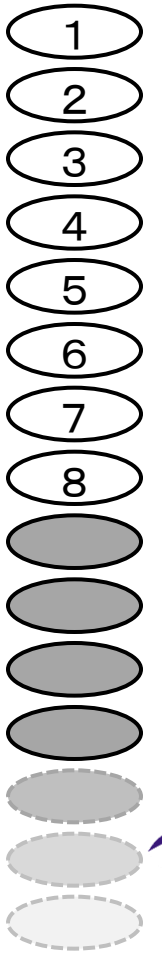
頭の中には、様々な「想い」が混在

記憶は**言葉**で
蓄積されている

気がついた順

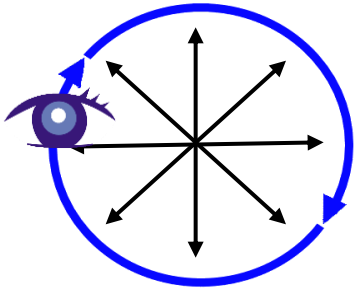


ここの．．．
言語化は？



気がついたら
書ける

視点移動
で着眼点を変える



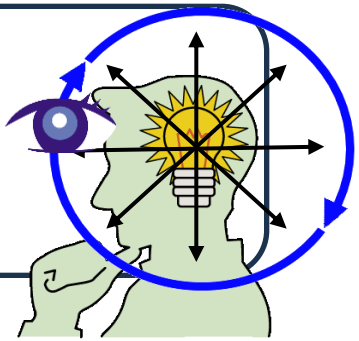
着眼点を変えて「気がつく」をコントロールすることが必要！

言語化を2段階で考える

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

何を！
考えるか

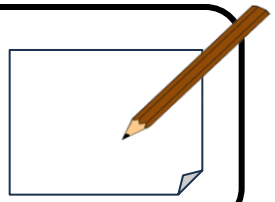
着眼点を移動する. . **視点移動**
頭の中の記憶の「**どこ！**」を対象にするのか？
気がつく



フォーカスした「**どこ！**」をイメージすることで
言葉が浮かぶ

どう！
考えるか

言葉が浮かぶから. . .
書き出すことができる



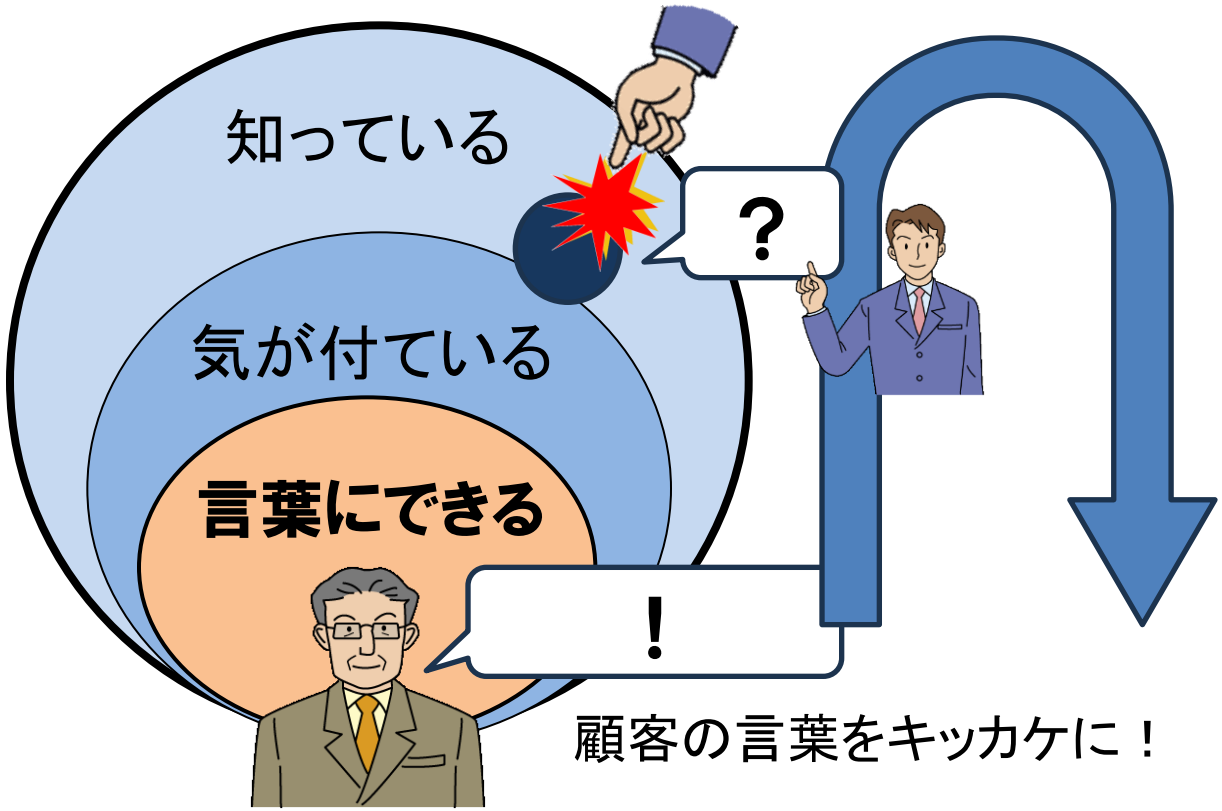
思考を深めていく. .

潤沢な言葉が手に入るので. . .
より思考を深めることができる

言語化の目的　①顧客の期待を言葉にする

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

「ここは？」と着眼点を示し
「問う？」ことで、気づいてもらう



顧客の言葉をキッカケに！

質問で
気づいてもらう

＋

語彙力で
表現を手伝う

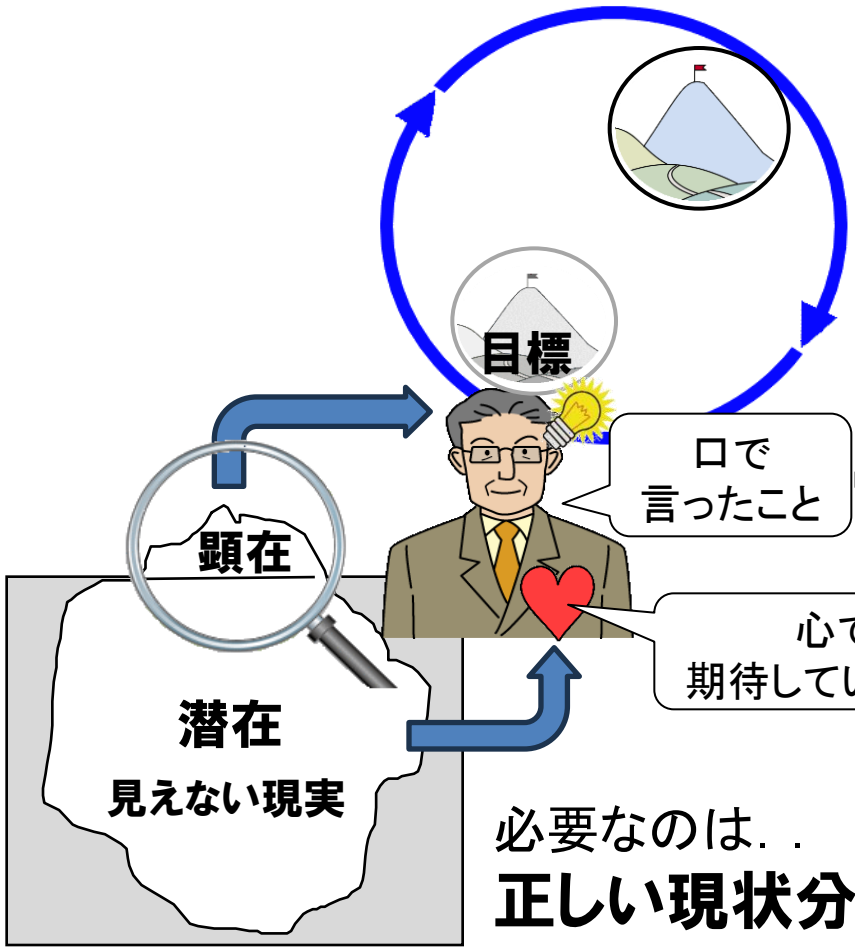
言語化は、質問で「気づき」を誘発することから始まる

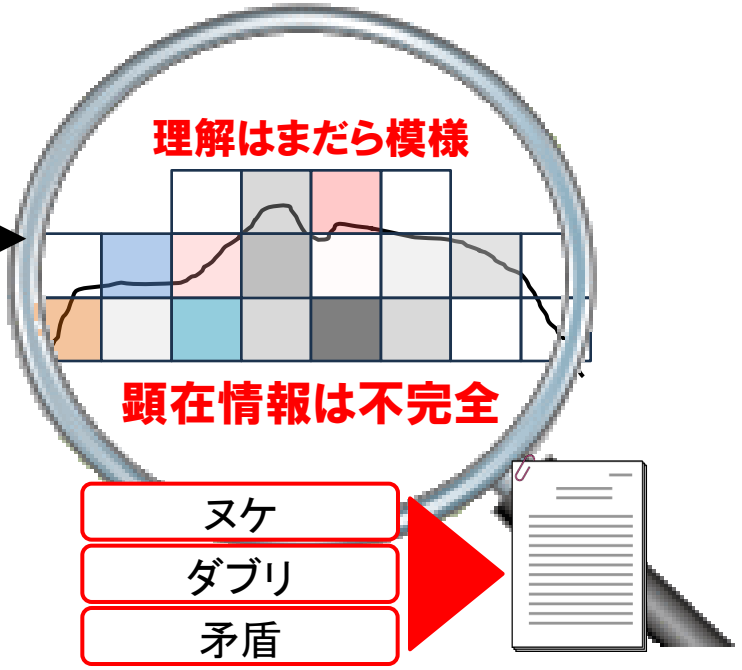
言語化の目的　②顧客の目的・目標の再定義を行う

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

必要なのは．．

正しい目標設定





必要なのは．．

正しい現状分析

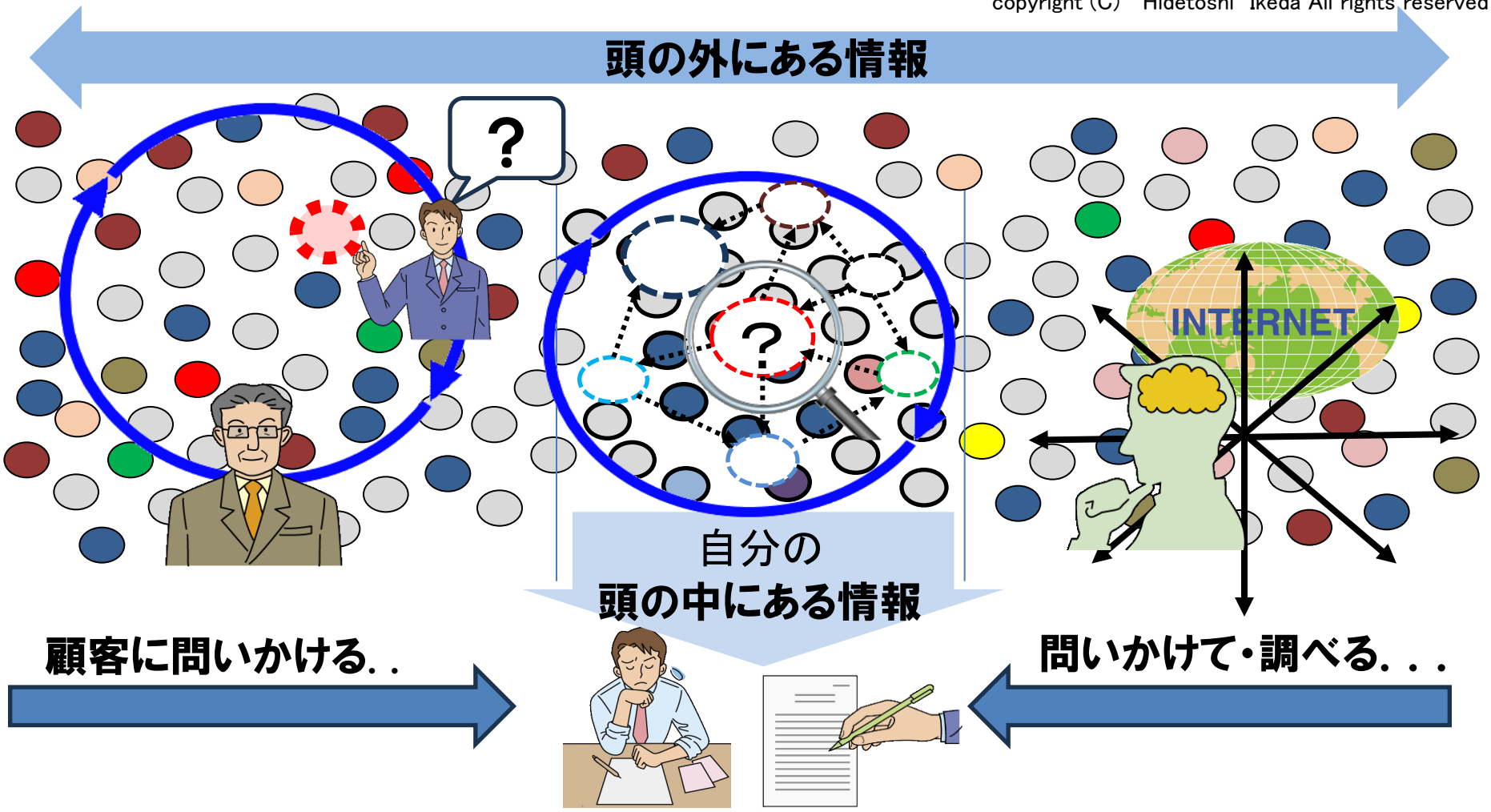
顧客は

すべてを正しく理解しているわけではない

不完全な情報を補完して現状分析・目標設定を正しく定義する

言語化の目的　③広く情報を集め企画力を高める

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved



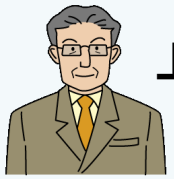
視点移動を
コントロールできると

- 顧客の頭を「外部記憶」にできる
- ネットなどの外部記憶を効率的に探せる

言語化の技術で目指すのは、ビジネス・パースンの活躍

copyright (C)　Hidetoshi　Ikeda All rights reserved

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

考える
知識・経験を活用

顧客

仕事の依頼を請ける　成果を返す

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