

## 2級 28回 5 ケース対策(3)「小野さん 31歳」更新版

### 【相談に対する初めの印象、着目点】

- 1) スポーツ用品メーカーでは営業職だったのか？ 転職の理由は何か？
- 2) 自分で思い描いていた営業活動とは？ 顧客企業を訪問して商談する姿か？
- 3) 前の会社でもコロナ渦で、同じような在宅勤務で慣れているのでは？
- 4) 早いうちに転職した方が・・・と言っているが、何を指して転職か？ どこもコロナの影響は変わらない
- 5) 4ヶ月で転職を考えるのはあまりに早い、他に何か原因・理由はないのか？
- 6) 相談したいことは、今の会社か転職かのどちらがよいかの相談だけか？
- 7) 前の会社を8年在籍したのでそんなに腰が軽い人とも思えないが、安易？に転職という原因は何か
- 8) この相談はCCから見ると明らかに「安易な転職は考えるもんじゃない」といいたくなるような問題だがそこはぐっとこらえて、よく聞くことが大事。

以上がざっと考える「着目点、疑問点」。これらがあって「そこをもっと知りたい、解明したい」の質問になる。

### 【CCが考える(仮説)CLの問題】

上記の着目点の中から相談の原因になっていると仮定できる問題を2つに絞り込む。

- 1) 転職を考える、本当の理由がコロナや営業スタイルではなく、社内のコミュニケーション、人間関係 → なじめない がありそうで相談者自身もそこに気づいていない。
- 2) 自分が思い描いていた営業活動ができていないことが、本当に迷う原因なら営業の本当の意味が十分に理解できていない。顧客を訪問することは1つの手段であり訪問はあまりできなくとも、営業成果を上げる「オンラインや提案、コミュニケーション」はある。

以上の2つのCC視点の問題を確認する(探る)仮説的検証質問を第二段階の質問の中で自然な形で入れ込む。

### 【第2段階で当然聞くメイン質問項目】

- 1) 上記の着目点の1)~3)は仕事からみなので、メインテーマ1は「仕事について」で考える。

質問例:

まず初めにお仕事について伺いたいのですが、前職での仕事内容とどんな理由で今の会社に転職したのかを、状況やお気持ちをお聞かせください。

→「CLの談者の答え」 → 「受容共感 大事」 → 「追加関連質問(気持ちをよく聞く)」

追加質問例:

追加質問1: 前職でもコロナ渦で在宅勤務が多かったのではありませんか？慣れていた？

追加質問2: 小野さんが思い描く営業活動とはどんな営業活動ですか？ なぜそれ？

追加質問3: それにしても4ヶ月で転職を考えるのは早すぎるように感じますが、

特別な理由はありますか？ お気持ち聞かせてください。

## 2) 【仮説検証の質問1】

転職で迷う時には、現職と転職の場合の現実的な比較検討、メリットデメリットなどが欠かせないと思いますが、どのくらいされていますか？

→「CLの談者の答え」→「受容共感 大事」

追加質問例:

追加質問1: 同僚や上司に「在宅で営業があまりできない」ことは相談されましたか

追加質問2: 短期間での転職は「一般的に不利になる」ことについてはどうお考えですか？

## 3) 仮説検証の質問(2)

今はどこでもコロナ渦で訪問営業は制限されると思いますが、本当の営業は訪問だけでなく、できる手段を工夫してお客様とコミュニケーションを深めることは考えられませんか？  
そうすると今のお考えも変わってくるとおもうのですが？

以下は第二段階(15分まで)で時間に余裕があれば聞く質問

4) 希望する営業活動はコロナも下火になっているので、もう少し待てば良いと思いませんか

5) 小野さんがお仕事で将来なりたい姿や目標などがあればお聞かせいただけますか？

6) 迷うと思いますが、現職と転職では今現在では、どちらかに気持ちがより大きいなどありますか

7) ここまでお聞きして私も大分理解が深まってきましたが、他に何か気になることはありますか？

---

## 【第三段階でのCCが考える問題への気づきを促す話し方(問題1)】

ロープレデモをお聞きください。

## 【第4段階での話すポイントへ】

ロープレデモをお聞きください。

---

## 【第三段階でのCCが考える問題への気づきを促す話し方(問題2)】

1) 次にもう一つ気になったことがあるのでお話ししてもよろしいですか？

2) 小野さんの理想とする営業活動が、対面営業(訪問営業)に気持ちが偏りすぎていないかな～と感じました。営業の本質はお客様とのコミュニケーションで信頼を得ることと思うので、このご時世ですから、その方法を一緒に考えることから初めるといいと思うのですが、小野さんはどう思われますか？

## 【第4段階での話すポイントへ】

そこに気づいていただいよかったです。

ではここからは、営業活動の本当の意味とそれを実現する手段を一緒に考えていきましょう。

そのためには、今までの小野さんの営業活動の振り返りや、どんな時に成果がでたか、それは対面でなくてもできる方法があるか等 一緒に考えたいのですがよろしいですか？

以上