

マツモト会話スキル UP 作戦

(株)マツモト

共通の目的（ゴール） = お客様に『いい製品』を『最適な時』にお届けする

大切にすることの優先順位

1.安全ですか？ 2. お客様要望に沿ってますか？ 3.リスクに備えてますか？

① はじめに会話の目的（ゴール）を明確にする

「なぜこの会話をするのか？」

「何を解決しようとしているのか？」

「何を確認したいのか？」を先に話す。

② 状況の把握

各自もっている情報や状況を確認し共有する。

これが共有できていないと話がそれます。このとき会話を遮らない。質問に率直に答える。

③ 沈黙を恐れない

相手が考えをまとめる時間を尊重する

④ 否定しない

「なるほど、そういう考え方もあるんですね」

「あーだから、そのように言われたんですね」

⑤ 途中で会話の目的（ゴール）を確認する

会話が脱線したらゴールを再確認する。

「今の話の目的は〇〇についてでしたね。△△の話題はこれが終わってから話しましょう」

⑥ 相手の発言を要約して確認する

「〇〇ということですね？私の理解は合っていますか？」

「こういう認識で大丈夫ですか？」

⑦ 感謝の気持ちを伝える

「時間をいただき、ありがとうございました」

「おかげさまで確認ができました。情報の共有ができてよかったです」

「忙しいなか、ご意見をいただきありがとうございました」