

7つのスキルをアップする方法

●7つのスキルについてどのように向上させればよいかを紹介します。

〈テクニカル・スキル〉

1 情報収集力



情報 情報収集力とは、必要な情報を効率よく収集し、知識として身に付けて、有効活用できるスキルのことです。このスキルを強化すると、物事を多角的・客観的に捉えられて視野が広くなり、適正な判断ができるようになります。同時に、意見の説得力も増します。

世の中に様々な情報があふれている今、やみくもに情報収集するのではなく、以下の3つに集中して取り組むと効率的です。

① 情報収集の目的を意識する

アドバイスや提案にあたっては、限られた時間の中で情報収集して解決策を考える場面は少なくありません。

何のために情報収集しているかを意識することで、ムダな情報収集が避けられて、収集活動の効率化や情報の質も上げることができます。

■ 自分なりの意見を持つ

② 隙間時間に情報をチェックする
最新の政治・経済・地域のニュースや金融業界、お客様の業界の動向などを把握するには、隙間時間に情報をチェックする癖をつけます。1つの出来事について他の分野にどう影響するかも考える習慣をつけるとお良いでしょう。

③ 収集した情報に対する意見を言葉で表現する
情報を集めるだけでなく、収集した情報に対して自分なりの意見や見解を持つことが重要です。「この情報から何が考えられるか」を意識して、考えた内容について第三者に話してみるのも一案です。

ポイント

目的の意識付けや隙間時間の活用、意見の表現に
取り組む

〈テクニカル・スキル〉

2 顧客理解力



顧客 顧客理解力とは、お客様について深く理解することです。お客様の信頼を獲得するためには、相手を知ることが基本です。以下の2点を重点的に実施するとよいでしょう。

1つ目は、お客様の事業についての理解です。これはお客様に必要なサービス等を提供するうえで欠かせないことです。財務情報の他、事業の構造や事業の強み・弱み、事業戦略、外部環境の変化等を知ることで理解が深まります。

2つ目は、お客様の組織についての理解です。これは円滑な営業活動で重要になります。お客様の組織体制や人材配置、キーパーソン、意思決定の手順を知ること、スムーズに営業が行えるようになります。

■ ツールの活用が有効

顧客理解力を高めるには、ビジネスを可視化するツールの活用が有効でしょう。

例えば「ビジネスモデルキャンバス」というフレームワークがあります。これは事業を構成する9つの要素を明示するもので、事業の構造や提供している価値、ステークホルダー、収益構造などを確認できます。

「ローカルベンチマーク」の活用もおすすりめです。これは企業の経営状態が分析できるもので、業務フローや商流等の把握に役立ちます。

このようなツールを用いて経営者と話をするすることで、顧客理解はより深まります。経営者は詳しくヒアリングされるため、信頼感を持つようになるでしょう。

ポイント

ツールを活用してお客様の分析やヒアリングなどを行うとよい

〈テクニカル・スキル〉

3 問題解決力



問題 問題解決力とは、お客様の問題を発見し、分析して最適な解決策を導き出すスキルです。

このスキルを身に付けるためには、以下の4つに取り組むことが有効と考えられます。

① 仮説をもとに問題を聞き出す

情報収集やお客様との対話で得た情報からお客様の問題点を想定し、対話により検証します。仮説を立てて、それをもとに「○○についてお悩みではないですか」などと質問することで、お客様が抱える問題を引き出しやすくなります。

② 問題の根本原因を見つける

問題が生じている原因は複数あることが多いため、「なぜその事象(問題)が起こっているか」を突き詰めて、根本原因を見つけます。その際には、様々な視点で検討することが重要であるため、同僚や先輩、上司と意見交換するの

もよいでしょう。

■ 専門家との協力も検討

③ 根本原因の解決策を考える
自行庫の商品やサービスの中に、お客様の問題を解決できるものがあるかどうかを検討します。ない場合には、外部専門家と協力して対応することも考えます。合わせて、お客様の自助努力で対応できることが何かも考えましょう。

④ 解決策を実行する

解決策の提示だけでは、何も変わりません。自行庫で実施できることは速やかに実行します。問題の解決に外部専門家の協力やお客様の自助努力が必要な場合は、適切にサポートしましょう。

ポイント

問題点の聞き取り・原因分析・解決策の検討・解決策の実行を実践する

〈テクニカル・スキル〉

4 提案力



提案 提案力とは、お客様に分かりやすく・伝わりやすく・納得を得やすいプレゼンテーションをするスキルをいいます。顧客理解力や問題解決力は提案内容を考へて実行するためのスキルですが、提案力はより良く表現して採用してもらうためのスキルです。

提案力を高めるためには、以下の3点を実践するとよいでしょう。

① 平易な言葉でロジカルに表現する

結論の後に、必ずその根拠を述べます。難しい言葉で理解しにくかったり、辻褄が合わなかったりすると、聞き手は提案内容に疑問を感じるので注意が必要です。漏れなく・重複なく伝えることも心がけます。あらかじめ作っておいたシナリオをもとに話してもよいでしょう。

② お客様目線でメリットを明示する

お客様に「お願いしたい」と思わせるには、納得感を持つてもらわなければならない。そのためにも、お客様目線でメリットや自行庫を利用したほうがよい理由などを明示するとよいでしょう。

■ リハーサルで練習する

③ 事前にリハーサルを行う
実際の提案前に上司など第三者に対してプレゼンテーションを披露します。伝わりにくい点があれば内容を修正したり、お客様からの質問に迅速に対応できるよう準備したりすることが重要です。聞き手の反応を見る、疑問点を確認するなどの実践は、臨機応変な対応の練習にもなります。

ポイント

あらかじめ作っておいたシナリオをもとにプレゼンを行う方法も有効