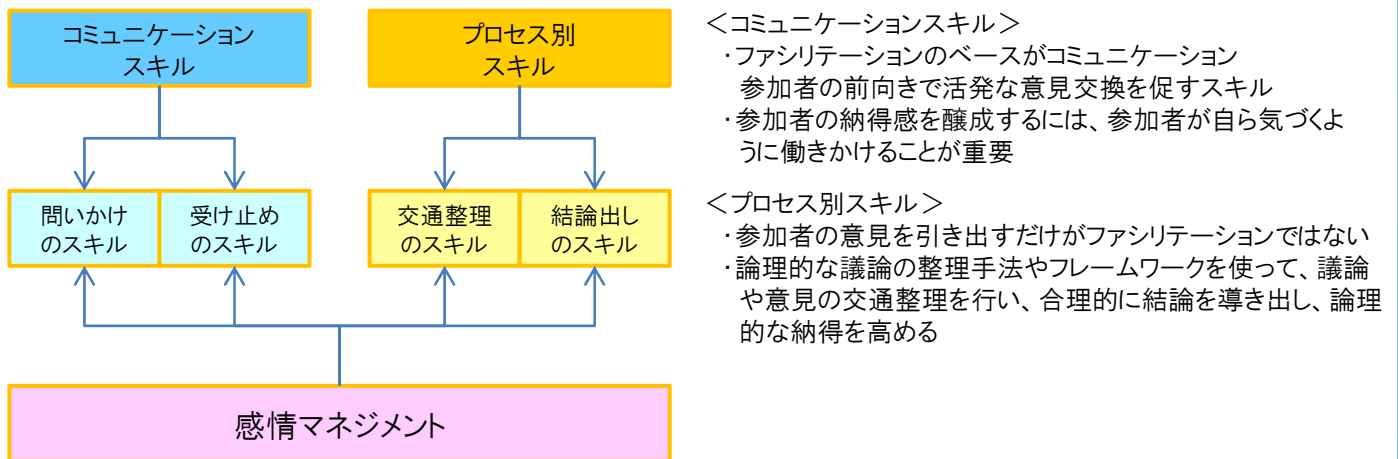


## エンゲージングファシリテーションとは

リーダーシップを発揮するために、会議やミーティングの場でメンバーの意思をまとめ、メンバーの力を一定の方向にまとめているファシリテーションスキルの重要性が高くなっています。しかし、ロジカルなスキルや方法論だけを学んでも、実際の会議の場面ではなかなか効果的に活用することができません。

それはなぜか、人は感情で動く生き物だからです。エンゲージングとは、感情的な結びつき。この研修では、ファシリテーションに必要なロジカルスキルを学ぶとともに、感情マネジメントを理解し、メンバーの納得を高め、行動に移すことを可能にするプログラムです。

## ファシリテーションの基本スキル



### <コミュニケーションスキル>

- ・ファシリテーションのベースがコミュニケーション
- ・参加者の前向きで活発な意見交換を促すスキル
- ・参加者の納得感を醸成するには、参加者が自ら気づくように働きかけることが重要

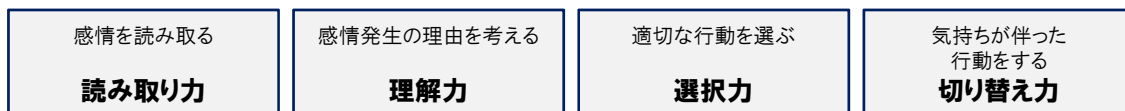
### <プロセス別スキル>

- ・参加者の意見を引き出すだけがファシリテーションではない
- ・論理的な議論の整理手法やフレームワークを使って、議論や意見の交通整理を行い、合理的に結論を導き出し、論理的な納得を高める

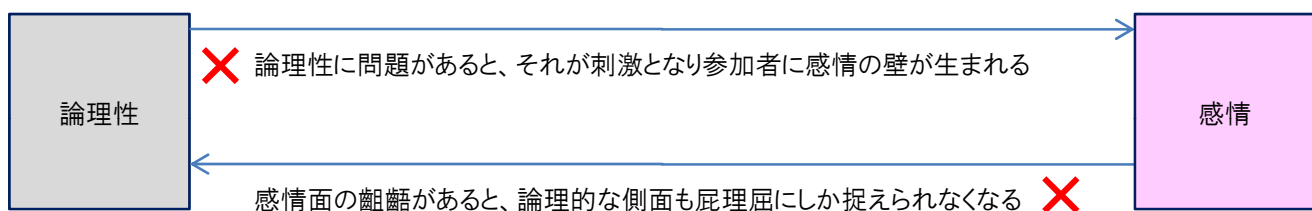
### <感情マネジメント>

- ・ファシリテーターには議論の「理屈」の交通整理だけでなく、参加者が議論に参加する時に抱く感情を察知し、いかにポジティブな方向へ誘導できるかがファシリテーションの成否をわける。
- ・感情は理性的な判断にも大きく影響を与える。「言ってることはわかるけど・・・」では行動に移せない。

## 4つの感情能力



## 論理側面と感情側面のバランス



## ファシリテーションのプロセス(会議の場合)

### ステージ1: 目的と目標の確認

集団として合意し、行動に移す  
ために共通目的を共有化

＜スタートラインを揃える＞

- ・期待値の差
- ・情報(知識)の差
- ・言葉の定義の差
- ・グラドルル(常識)の差
- ・個人的価値観の差

### ステージ2: 意見の交換と交通整理

個々の意見のポイントを整理し、  
論点を明確にする

＜主な議論の整理手法＞

- ・グルーピング
- ・フローチャート
- ・マッピング
- ・ロジックツリー
- ・マインドマップ
- ・マトリックス

### ステージ3: 結論出しと納得の確認

参加者が決定事項に心から  
納得し、行動に移す

＜納得のプロセス＞

- ・会議の場で参加者にとっての成功を描く
- ・行動に向けて、前向きな感情を  
発表し共有する

## プログラム進行例

### 1回目研修(1日～1.5日)

- 役割の自己認識
- 基本プロセスの学習
- ケースでのスキル演習
- 現場課題でのスキル演習

1～2週間

### 2回目研修(1日)

- 成功・失敗の整理
- トラブル処理手法の学習
  - ・突っかかってくる人
  - ・混乱させる人
  - ・発言しない、おしゃべりな人
- 実践スキル演習

| 時間 | モジュール                  | 説明  |
|----|------------------------|---|
| AM | オープニング                 | アイスブレイク、研修の目的                                       |
|    | エンゲージング<br>ファシリテーションとは | ロジックと感情を効果的に活用するエンゲージファシリテーションの目的とプロセス、重要性を整理します    |
|    | プロセス別スキル               | 意見の交通整理を中心にファシリテーションプロセス毎に有効なフレームワークとスキルを学びます       |
|    | コミュニケーションスキル<br>(基本編)  | 質問のスキルと受け止めのスキルを応用したファシリテーションのコミュニケーションサイクルを学びます    |
| PM | 実技演習ケース編               | 架空の会議ケースに基づき、ファシリテーションの実技を行い目的と目標の確認、前提のすり合わせを練習します |
|    | 問題発見力スキル               | 問題発見力のスキルを紹介し、ケースに基づき、問題発見のファシリテーションの実技を行います        |
|    | まとめ                    | 1日の気づきを確認します  |

| 時間 | モジュール                 | 説明   |
|----|-----------------------|--|
| AM | 1日目の振り返り              |  |
|    | 実技演習ケース編<br>(ロジックツリー) | 架空の会議ケースに基づき、ファシリテーションの実技を行い、意見の交通整理と結論への納得の醸成を練習します |
|    | 実技演習現場編               | 現場の課題を材料に、実際の会議を想定したファシリテーションのシュミレーションを行います          |
|    | まとめ                   | 次回までの課題  |

| 時間 | モジュール      | 説明  |
|----|------------|---|
| AM | 1回目研修の振り返り |   |
|    | トラブル処理手法   | プロセス毎にトラブルシチュエーションとトラブルパーソンへの対応を学びます        |
| PM | 実技演習現場編    | 現場の課題を材料に、実際の会議を想定したファシリテーションのシュミレーションを行います |
|    | まとめ        | 1日の気づき、習得したことを確認し、実践への意思を表明                 |

## 商談の現場で起きていること

“パフォーマンス営業”“ソリューション営業”“コンサルティング営業”・・・営業の新しい方法論があふれています。そのような営業手法で、商談の現場は変わったのでしょうか？

あなたが商談を進めている時、営業マンに対して

「いろいろ質問してくるが答えたくない。本当のことを言ったら営業されそう」

「一方的過ぎる。もう少しこちらの立場をわかって欲しい」

「サービスはいいのだけれど、この営業マンと長く付き合うのは遠慮したい」

「論理的に営業されすぎると、押し付けがましく感じてしまう」

と感じたことはありませんか？

営業マンが新しい営業スキルを駆使すればするほど、気持ち離れてしまい、商談が進まない。このような状況がいたるところで生まれてきています。

## 営業マンの役割とエンゲージング・セールス

### ＜営業マンの役割＞

- ・売ること＝業績を上げること
- ・営業行為を通して、顧客の問題解決と満足を提供する
- ・顧客と良好な関係を構築し続け、新たな問題解決と満足を高めていくことで、継続的な取引を実現すること

### ＜エンゲージングセールスとは＞

- ・エンゲージングセールスとは顧客と感情的な結びつきを強化するセールスの手法。
- ・商談の各段階で移り変わる顧客の感情の変化を理解し、適切な対応を行うことで、顧客の納得を高めることができる

## エンゲージング・セールス研修の効果

1.効果的な商談の進め方を習得することができる

2.移り変わる顧客の感情の変化に対応できるようになる

0 事前準備：情報収集/仮説構築/戦略立案

1 関係作り：親近感と期待の醸成

2 ニーズ確認：潜在ニーズ/問題意識醸成

3 提案：複数案の提示・メリット、デメリットの整理

4 不安の解決：情報不足や欠点指摘への対処

5 クロージング：背中の後押し

6 アフターフォロー：関係の強化

感情的  
の変化に  
対応

**読み取り力**

お客さまが抱いている感情を察する力

**理解力**

感情を抱く原因を理解し、その感情がどのような行動に結びつくかを予測する力

**選択力**

商談の目的と照らし合わせ、どのような対応が望ましいかを考え、選ぶ力

**切り替え力**

選択した行動にふさわしい感情を自ら作り出す力

効果的なセールスを行うためには、商談の進め方を理解し、習得することが大前提です。しかし、スキルだけでは顧客の気持ちが離れてしまい、上記のような状況に陥ってしまいます。

商談の各段階で移り変わる顧客の感情の変化に対応する力を身につけることで、本当の意味での“顧客の問題解決”“顧客満足の実現”“長期的な取引”が可能な営業マンを育成することができます。

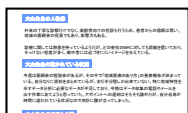
## プログラムの進め方

商談スキル  
習得ワーク

読み取り力  
開発ワーク

感情能力  
の学習

融合  
ロールプレイ



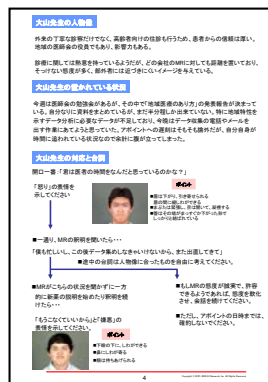
- スキル解説とロールプレイによる実践演習
- ビデオ撮影で、自己評価相互評価(\*オプション)



- 映像を使った基本感情の読み取り練習



- DVDを使った基本感情の読み取り、理解、選択、切り替えの総合練習



- ビデオ撮影で、自己評価相互評価(\*オプション)

- 感情サインを網羅し、状況判断を促す実践練習

ワークを主体とした進行で  
「理解」⇒「使う」⇒「使える」⇒「できる」  
まで繰り返し行います

## プログラム進行例

| 時間 | モジュール         | 説明  |
|----|---------------|---|
| AM | オープニング        | アイスブレイク、研修の目的                                 |
|    | エンゲージングセールスとは | ロジックと感情を効果的に活用するエンゲージングセールスの目的とプロセス、重要性を整理します |
|    | 商談スキル①        | 営業プロセスの各段階ごとのスキル練習を行います                       |
| PM | 商談スキル②        | 営業プロセスの各段階ごとのスキル練習を行います                       |
|    | ロールプレイ        | 商談プロセスの演習を行います                                |
|    | まとめ           | 1日の気づきを確認します                                  |

- 既に他の商談スキル研修を受講し、実践で使っている場合は、復習として半日の実施が可能です

- 営業経験が短く、商談スキルをしっかりと身につけたい場合は、2日間のコースを実施します

| 時間 | モジュール     | 説明                                  |
|----|-----------|-------------------------------------|
| AM | 1日目の振り返り  |                                     |
|    | 感情能力を高める① | 「読み取り力」「理解力」を高める演習を行います             |
| PM | 感情能力を高める② | 「選択力」「切り替え力」を高める演習を行います             |
|    | 融合ロールプレイ  | 商談スキルに感情能力を組み込んだケースでロールプレイを繰り返し行います |
|    | まとめ       | 研修のまとめ                              |


### 専任講師:横井 真人

1962年生まれ。カリフォルニア大学バークレー校政治学部・経済学部卒業。株式会社リクルートにて、複数の新規事業の立ち上げに従事。営業スキル開発事業の立ち上げ時にはプログラム開発、研修ファシリテーション体系の構築とファシリテーター養成の責任者となる。その後、アンダーセンコンサルティング(現アクセンチュア)ジェンシスコンサルティングなどにおいて顧客マネージメント層から現場層までの巻き込みでファシリテーション技術を活用し、高い顧客満足を達成。感情マネジメントをベースとした組織人材開発モデル構築、各種能力測定検査、営業力開発を行う。役員・管理職だけでなく、店長、MR、法人営業、個人営業、さらにはコンサルタントなどを対象に幅広い実施経験を持つ。



## 株式会社アクシア 会社概要

- 設立 2008年12月25日
- 代表者 岩野 敬一郎
- 住所 東京都千代田区内神田3-15-3 ISビル2階  
TEL (03)3258-0171 Fax(03)3258-0173  
<http://axia-samurai21.jp>
- 事業内容 ・人材育成、営業力向上、組織活性を目的にした研修プログラムの企画・実施・運営  
・人材育成、営業力向上、組織活性のコンサルティング
- 特徴 現場の実情に即したオリジナル研修コンテンツを作成  
SAMURAI研修シリーズ、感情トレーニングシリーズ、ダイバーシティなど  
独自のプログラムをベースにして、営業研修を実施する際は事前の営業同行、  
ファシリテーション研修を実施する際は事前の会議にオブザーブを行うなど、  
現場の状況に合わせたプログラムの設計を行います。
- 研修実績 <階層別トレーニング>  
内定者研修、新入社員研修、若手フォロー研修、中堅社員研修、リーダー研修  
管理職候補者研修、新任マネジメント研修、シニアマネジメント研修、役員研修  
  
<目的別トレーニング>  
人事考課研修、営業力向上、営業マネジメント研修、プレゼンテーション研修など

 株式会社アクシア

<http://axia-samurai21.jp>

お問い合わせ [info@axia-samurai21.jp](mailto:info@axia-samurai21.jp)