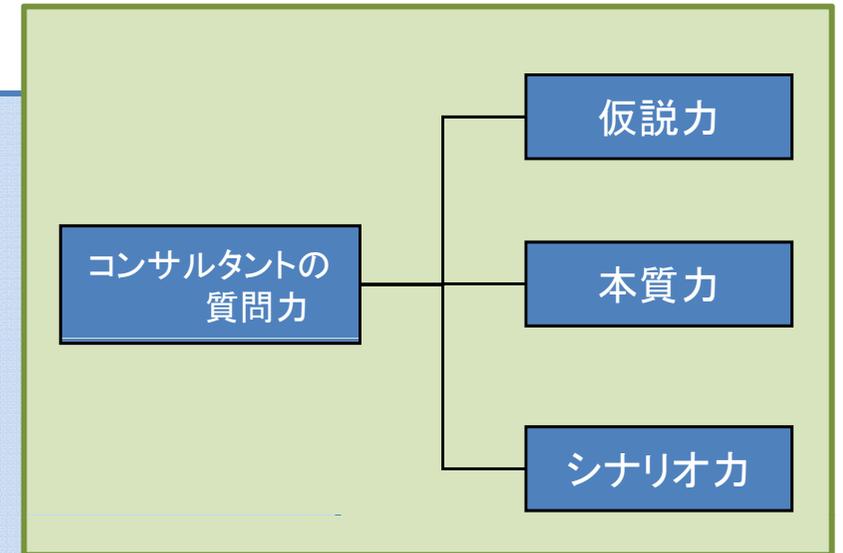


その1:

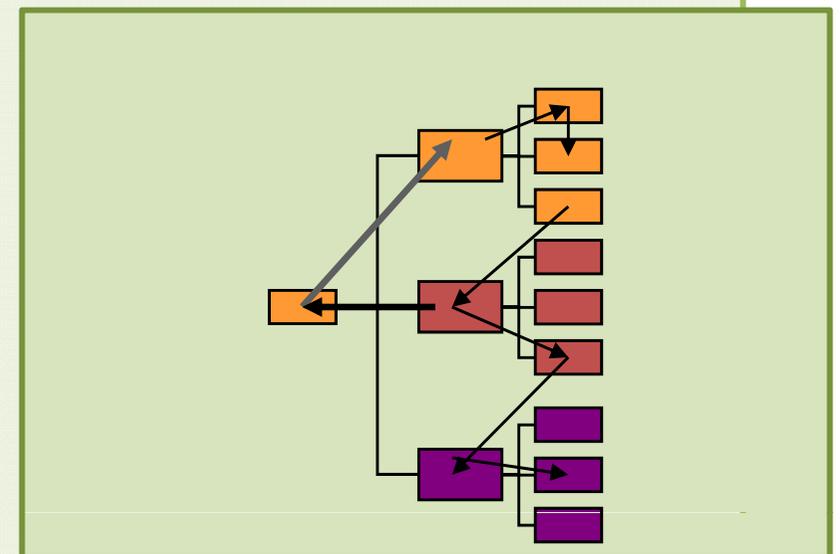
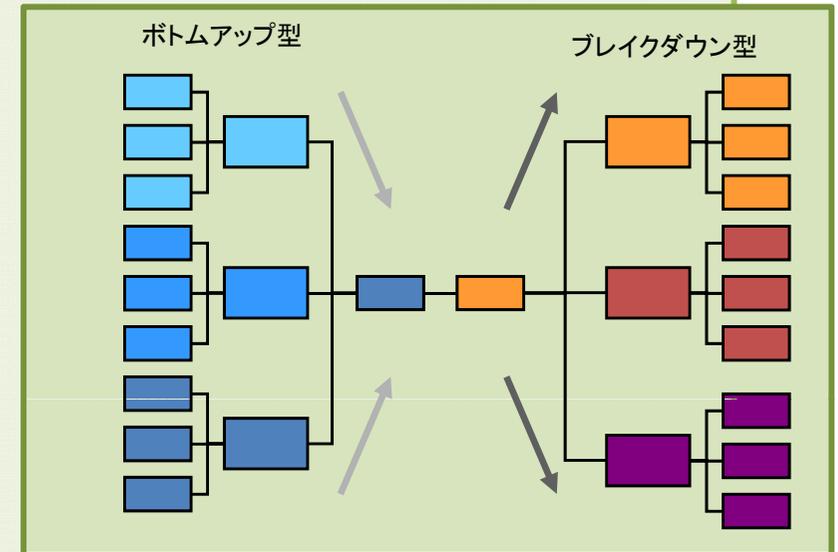
I その道のプロは「質問力」が命

- コンサルタント最大の武器は「質問力」
- 「質問力」が人々の間に化学反応を起こす
- 質問力がある人① 聞く態度を身につけている
 - 「質問」と「うなずき」の力は人のやる気を引き出す
- 質問力がある人② 鋭い質問で相手を感じさせる
 - 質問の鋭さ、深さで自分のレベルが見られている
- 質問力がある人③ 事実を使って全体像を示す
 - 事実(ファクト)をうまく使いこなすと納得感が増す
 - 優れたコーチは選択肢(オプション)を提示し、自分で選ばせる
- 質問力がある人④ 相手を積極的に自己開示させる力を持っている
 - 顧客が嫌がることを聞き出す
 - 「あれもできない、これもできない」。でも満足してもらう
 - ハウスメーカーの営業マンの質問力とは？
 - 世間話はムダではない
- 質問力がある人⑤ 物語を聴く力を持っている
 - かすかなつぶやきに、耳を傾けられるか
 - 手術前に、看護師がかけてくれた言葉
 - 患者の物語に耳を傾ける
- 質問力がある人⑥ 空気を読むのがうまい
 - 「水がほしい」と言われたら負け
 - 優れたソムリエは空気を消し、空気を読む
- では、コンサルタントの質問力とは？
 - ビジネスのプロとは、質問のプロである
 - コンサルタントの質問力① 仮説力
 - コンサルタントの質問力② 本質力
 - コンサルタントの質問力③ シナリオ力



Ⅱ 「仮説力」がなければ話しは始まらない

- 質問は事前リサーチによる仮説構築から始まる
 - もし仮説がなかったら.....
 - セカンダリーデータで事前リサーチ
- 「質問ツリー」を立てる
 - ロジックツリーには二つの「型」がある
 - ボトムアップ型とブレイクダウン型を組み合わせた蝶ネクタイチャート
 - 質問ツリーを作ってから、インタビューに臨む
- 状況認識力でその場に応じた質問をする
 - インタビューとはライブである
 - 状況認識は、最初の一分間勝負
 - 一瞬の判断が、場の空気を変えたインタビュー
- 「ゼロベース」で、質問を組み立て直す
 - 仮説を立てながら、仮説を捨てられるか
 - テーマに対する知識がないとき、優れたインタビューができる
 - 答えが仮説の延長線上にないときは、ゼロベース思考を
 - ゼロベース思考は、普段から鍛えておくことが肝心
- 相手の心を開く「呼び水」の質問とは？
 - カウンセリングの基本は「傾聴」と「共感」
 - クライアントの業界用語、思考法を把握する
 - 寄り添いつつ突き放す「幽体離脱」のテクニック
 - クライアントに気づきをもたらす「呼び水」の質問
 - 仮説力がないと、呼び水の質問はできない
 - 具体的な質問と抽象的な質問を使い分ける
 - いきなり本質的な質問をする手もある
- コミットメント力で、相手の懐に入る
 - ゴーンが語った「コミットメント」の重み
 - コミットメントは当事者意識から始まる
 - 相手のコミットメントを引き出すには？
 - 斜に構えた社員が同志に変わる質問
 - 覚悟を促す質問をする



Ⅲ 「本質力」こそ、こだわりの質問を生む源泉

- コンサルタントとは産婆である
 - 本質を見抜くのは難しい
 - 質問を通じて本質に達するソクラテスの産婆術
- 相手の話を引き出す「うなずき」と「まとめる力」
 - 聞くことの基本はうなずきと短いコメント
 - 相手に喋らせながら、会話の主導権を握る
 - まとめる力① リピートと言い換えの効用
 - まとめる力② 組み合わせでまとめる
- 「鳥の日」と「虫の日」で、緩急自在の質問を
 - 鳥の日から虫の目へ、虫の目から鳥の目へと、意識的に質問を振っていく
 - 現場担当者は点から面へ質問を展開、トップは面から点に落とし込む
 - 矛盾をつくことで本質に近づく
- 質問にはバリエーションを
- 語彙力を磨かないと、本質を突いた質問はできない
 - 利休鼠ってどんな色？
 - 微妙だが、本質的な違いを識別できるようになるために
 - 語彙数推定テストで自分の語彙数をチェック
 - 本質を求める探求心と、自分で考える習慣を持つ
- 質問は短く、本質を凝縮した「ワンメッセージ」に！
 - 「ワンメッセージ」で、エレベーター・ステートメントを目指せ
 - 言葉のひげを退治する

IV 「シナリオ力」で、質問の目的を達成する

- フレームワークで質問のシナリオを作る
 - 将棋のシナリオ力と、インタビューのシナリオ力は似ている
 - フレームワークとは、問題を考えるときに役立つ枠組み
 - フレームワーク思考が次の質問を生み出す
- シナリオに沿って質問を進めるコツ
 - 整っているだけのシナリオならいけない
 - 決まりきった質問では「共感」は得られない
 - 複数の質問候補の中から次の一手を選びとる
- 質問のシナリオを描き、修正していく力を鍛える
 - シナリオ力のある質問① 質問のセオリーは積み上げ方式
 - シナリオ力のある質問② 質問ツリーの階段を縦横無尽に行き来する
 - シナリオ力のある質問③ 抽象的な語りを具体的な語りに落とす
 - シナリオ力のある質問④ 軸をずらし軌道修正を図る
- 聞く力・聴く力とは① 相手が発したメッセージを読みとる
- 聞く力・聴く力とは② ナラティブな語りに耳を傾ける
- 「ストーリー」のある質問が人を動かす！
 - コンサルタントの質問力と、ジャーナリストの質問力の違い
 - 会社の理念や存在意義をありありと語る「ストーリーテリング」
 - インタビューのシナリオの中に、ストーリーテリングを取り入れよ
 - 仮説力・本質力をシナリオ力で組み立てるのが「質問力」

その2:

I 頭の切れる人の「すごい質問」力

- 成功する人は、例外なく「いい質問」ができる — ダ・ヴィンチ、ニュートンも実践した質問法
- 「頭が切れる人」がみんな使っている「六つの法則」 — こう聞かれると、誰もが「本音をもらす」
- 時と場合で「二種類の質問」を使い分ける — 「情報を引き出す質問」と「回答を導く質問」
- 「インタビューのプロ」に学ぶ必勝テクニック — 「答えやすい雰囲気づくり」も質問者の技量
- 「相手との共通点」を探り出す — 人はどんなとき「イエス」と言ってしまうのか
- 信頼関係を一瞬で築く「プライベートな質問」法 — 「相手への関心」をどうアピールするか
- 「質問を切り出すとき」の大鉄則 — さりげなく聞くか、するどく切り込むか

II 仕事の成果に直結する「問いかけ方」

- まず「相手の言葉を繰り返す」 — 返報性の法則 — 「開くタイミング」をどうつかむか
- 「大局をつかむ」質問、「確認型」の質問 — 「突っ込んだ話」を聞くときの注意点
- 一人に聞く、大勢に聞く、大勢を代表して聞く — 最大のポイントは「関心を集中させる」こと
- 「Why」は、クこそぞ、というときに！ — 相手を不快にする「禁句」に注意！
- 「論理的」に突き詰めていく方法 — こんな「目のつけどころ」があったのか
- 「意見を必ず通したい」ときこそ、この事を — 「聞いたかった答え」が必ず引き出せる
- 「質問」の形をした「命令」法 — 「相手を尊重する」聞き方が人を動かす
- 「質問攻め」にされた部下は育つ — 指示は「疑問形」で示せ
- 相手が思わず「口を割る」質問力
- この「三条件」をクリアした質問を — 「知りたいこと」を「知りたいとき」に知る方法
- 回答者の「感情」にも気を配る — たとえば「知らないフリ」が効果的な場合も
- 「耳に痛い話」が聞ける質問術 — 「客観的な意見」が欲しいときは？
- 「取り調べ」になってはいけない — 質問した「あと」が大事

IV 議論で絶対負けない「論理的質問」術

- 「なぜ？」を五回繰り返す
 - 「質問は攻撃」「回答は守備」と心得る
 - 「争点整理」で相手の本音を引き出す
 - 「そもそも質問法」が脱線を防ぐ
 - すごい解決策を生み出す「立場の転換法」
- いちばんシンプルな「論理的思考法」
 - ソクラテスが使った「議論で絶対に負けない」法 質問力
 - 「類似点」と「相違点」を明確にする
 - 議論を始める前のチェックポイント
 - たとえば「松下幸之助ならどう考えるか」

V 人間心理を巧みにつく「質問」のテクニック

- 質問に対する「条件反射」を利用する
 - 思わず「イエス」と言わせる「二段階質問法」
す 「仮に……だとしたら？」の効果
 - 相手の「言質」を取れば先に進められる
 - 質問を上手に織り込んだ「説得話法」
 - 巧みな「誘導尋問」のやり方
 - この「ひと言質問」で相手の怒りが鎮まる
 - 質問で掘り下げて相手の「真のニーズ」を引き出す
 - 「二者択一質問法」が効果的な場合
 - 「答えを求めない質問」がある
- 相手をうまく誘導する法
 - 重要なことは「二番目に聞く」 2番目のQでYESを引き出す
 - 「逃げられないところ」に追い込むテクニック
 - 「自分で決めた」ように思わせ、行動させる心理戦術
 - 「悪いところ」より「よいところ」に目を向けさせる
 - 「弊社のサービスでも、とくにどの点がご不満
 - 「AとB、どちらがいい？」方式はこれだけ使える
 - これで一気に優位に立てる！

出典: 1. コンサルタントの「質問力」 できる人の隠れたマインド&スキル
野口吉明著 PHPビジネス新書

2. するどい「質問力」 できる人が駆使している実践！
谷原 誠著 三笠書房