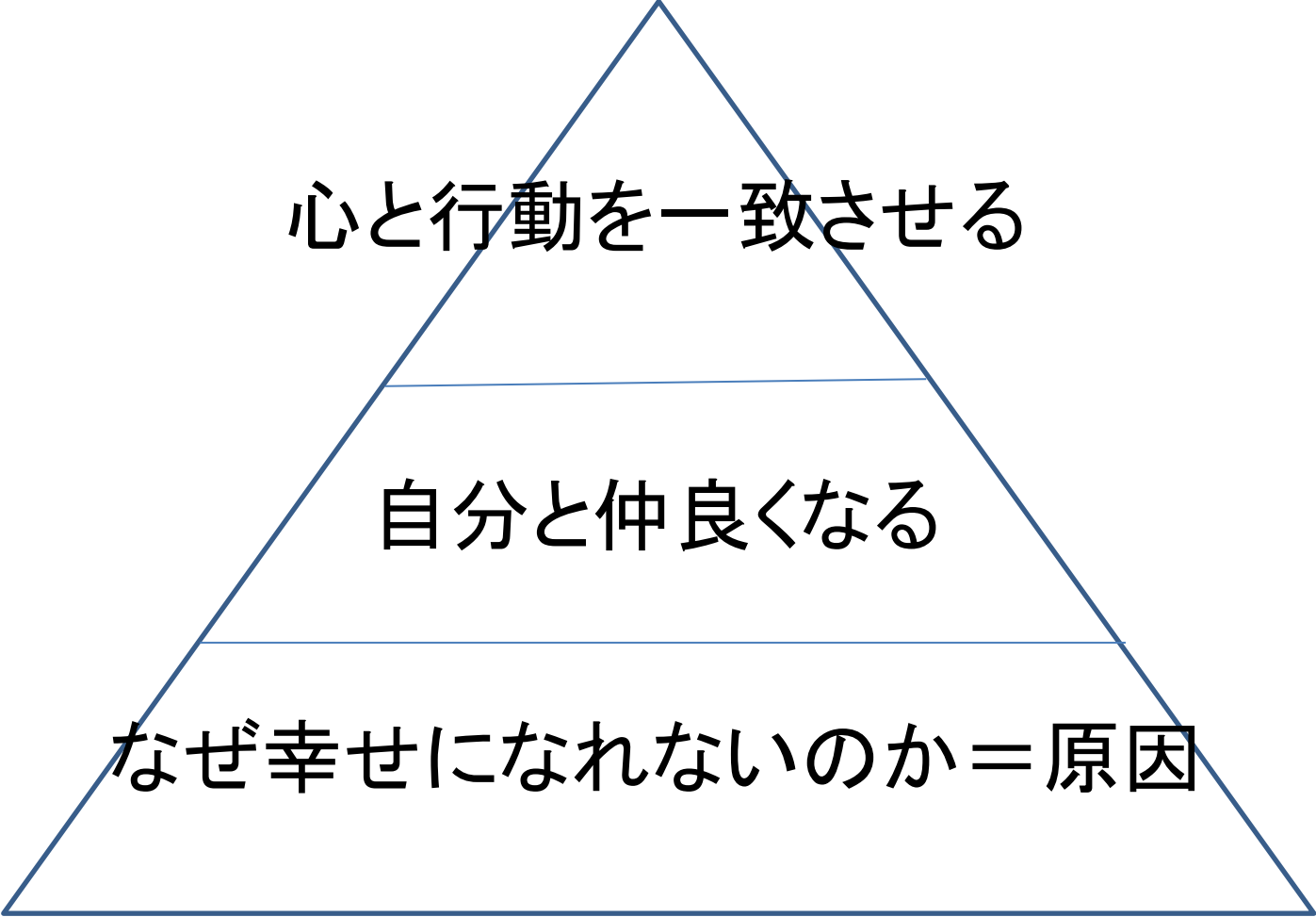


# インストラクター1回目

- ゴール設定
- 心を掴む聴き方
- 信頼関係のできる聴き方
- 言わなくても自分で考えて動く秘密  
の質問
- ペルソナ設定

私たちは何のために生まれてきたのか？

# ゴール設定



心と行動を一致させる

自分と仲良くなる

なぜ幸せになれないのか＝原因

# ゴール設定

- ・本当にやりたいことであること

- ・バランスがとれていること

(仕事・遊び・お金・健康・家族・人間関係・心・社会とのつながり)

- ・現状の外であること

(できる・できないで決めない)

# ゴール設定

3年後・1年後・1ヶ月後どんな状態なら嬉しいですか？

## 未来計画の作り方

3年後	ご自分	歳	ご主人	歳	お子さん	歳	歳	歳	ご両親	歳	歳	歳	歳
-----	-----	---	-----	---	------	---	---	---	-----	---	---	---	---

1年後	ご自分	歳	ご主人	歳	お子さん	歳	歳	歳	ご両親	歳	歳	歳	歳
-----	-----	---	-----	---	------	---	---	---	-----	---	---	---	---

1ヶ月後	ご自分	歳	ご主人	歳	お子さん	歳	歳	歳	ご両親	歳	歳	歳	歳
------	-----	---	-----	---	------	---	---	---	-----	---	---	---	---

# マインド

- 100%あなたの味方
- 100%やりたいことで
- ミスしてもよい！

仕事以外のことでも使える！

# 心を掴む聴き方

きくとは？

- ・相手の話していること(事柄)を聞く
- ・相手の気持ちを聴く(信頼関係)

傾聴のポイント

話を遮らない、否定しない、くり返す

# 心を掴む聴き方

心を聴く

→お客様の  
「 」が消える？

→お客様の心を掴むことができる！



# 心を掴む聴き方

## 【話し手】

自分の話したいことがわかっていない  
相手に答えがあると思って聴いてはいけない

話し手のメッセージから読み取る

# 心を掴む聴き方

## メッセージ

- ・目、顔、声の表情、変化のあった所  
→質問したら、目を背けた、表情が暗くなった、  
声が裏返ったなど
- ・ジェスチャーの強弱・出てきた所
- ・姿勢の変化、前のめり、組み替える
- ・あなたがジーンと感動したところ(もらい泣き)

Q.感情は体のどこに現れる？

A.頭から一番遠い場所一足先

# 心を掴む聴き方

4つのKを意識して聴く

- 観察（メッセージを感じ取る）
  - 傾聴（遮らない・否定しない）
  - 確認（同じ言葉で繰り返す）
  - 承認（同じ意見にならなくてもよい）
- 「あなたは〇〇だと思うんですね」

# 信頼関係のできる聴き方

ラポール「架け橋」—親密な関係をつくること。

この人は、私のことを見ている

この人は、私の話をしっかりと聞いてくれている

この人は、私のことをわかってくれている

深いレベルの信頼関係が生まれると、警戒心がとれ、安心することができるので、本音の部分を話せるようになる

# 信頼関係のできる聴き方

ラポール

初めてあった人

何回もあったことのある人（安心）

自分のことをよく話す人（共感）

話をよく聞いてくれる人（共感）

同じような体験をしている人（共感）

自分が経験したことのないような経験を持っている人

# 信頼関係のできる聴き方

ペーシングー相手に合わせてコミュニケーションをとる。相手に安心感をもたせ、緊張を和らげる効果がある。

- ・視線を軽く合わせる
- ・同じ速さ、トーンで話す(テンション)
- ・相手の姿勢に合わせる(ミラーリング)
- ・相手の言葉を繰り返すなど

# 質問する

相手を深く知るために、質問をしていきましょう！

4W1H

- 何を
- どこで
- いつ
- 誰と
- どんな



# やってみよう！

好きな食べ物は何ですか？

4W1H

- 何を
- どこで
- いつ
- 誰と
- どんな

# 心を掴む聴き方

やってみよう！

あなたの悩んでいることはなんですか？

- ・観察（メッセージを感じ取る）
  - ・傾聴（遮らない・否定しない）
  - ・確認（こういうことでよかったですか？）  
(〇〇だったんですね)
  - ・共感（あなたは〇〇だと思うんですね）
- 3分
- 1分

# 言わなくても自分で 考えて動く秘密の質問

- ・〇〇さんの悩み、うまくいっていないことは何ですか？
- ・あなた自身に何が足りなくて、そうになってしまうのですか？  
(社会・環境・周りのことはさておき、あなた自身のこと)
- ・それを上手に行っている人(モノ)は誰(何)ですか？
- ・どうすればあなたに足りていない部分を埋めることができますか？
- ・あなたがすぐに手を付けられることは何ですか？

# ペルソナ設定

商品やサービスにとって最も重要なユーザー

ペルソナ設定のメリット

どんな方法で、どんなことを、どんな価格で、どんな時間帯にすれば売れるかわかる

# ペルソナ設定

Q.あなたはどんな悩み・願望を解決してあげたい  
ですか？

例) イライラしている いつも疲れている  
笑顔で過ごしたい 健康になりたい  
くよくよしたくない 子供と楽しくしていきたい  
老けて見られる 家庭円満

# ペルソナを設定してみよう！

名前

趣味

性別

性格

年齢

関心があること

既婚・未婚

価値観

家族構成

ライフスタイル

職業

好きな雑誌

住んでいるエリア

# ペルソナを設定してみよう！

叶えたい未来は？

あこがれる生活や人は？

なりたい外見は？

悩みは？

コンプレックスは？

不安や不満は？

喉から手が出るくらいほしいものは？

やりたくないことは？

手放したい習慣や癖は？

気になるけど相談しにくいことは？