
『マフィアオブアー』 ～断われないほど魅力的なソリューション提案～

2014/10/16

株式会社 日立製作所 横浜研究所

八木 将計



革新的!!

最先端!!

の製品・技術



**売れる
受入れられる**

??

提案



目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

Mr.**カタログマン**
Ver.1

「特徴を主張する」= 自慢に聞こえる

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

Mr.**カタログマン**
Ver.2

結局

「利点を主張する」= 自慢に聞こえる

「顧客の問題を聞く」
=提案している製品・技術で
解決できればいいが...

製品・技術
を受け入れてもらう

大目的

Mr.御用聞き

信頼
を得る

目的

ニーズ
志向提案

行動

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

どちらも？

信頼
を得る

目的

行動

ニーズ
志向提案

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

「カスタマイズ」

信頼
を得る

目的

ニーズ
志向提案

行動

[illegible]

Wenger Giant Swiss Army Knife V1.0

超多機能
アーミーナイフ

こんなのありますよね？
(製品に限らず「技術」も)

Wenger Giant Swiss Army Knife V1.0

機能・性能	X社	Y社	当社
AAA	×	○	○
BBB	○	○	△→○
CCC	○	×	△
DDD	△	○	×→○
EEE	0.5	0.1	0.5
FFF	20	30	40
GGG	×	△	○

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

目的

信頼
を得る

行動

ニーズ
志向提案

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を売ってもらう

じゃあ、
どないせいと??

信頼
を得る

目的

行動

ニーズ
志向提案

「抵抗」には
6つの階層がある

MANUEL
DE L'ORDRE
DE LA
SENTENCE

	抵抗の6階層	合意の6ステップ
1	問題を問題として認めない	問題に合意する
2	解決策の方向性に合意できない	解決策の方向性に合意する
3	解決策が問題を解決できると思わない	解決策で問題を解決できることに合意する
4	解決策を実行すると副作用が生じる	解決策により重大な副作用がないことに合意する
5	解決策の実行を妨げる障害がある	解決策の実行を妨げる障害の克服方法に合意する
6	未知のことへの恐怖感がある	未知のことへの恐怖感を克服する

➤ **シーズ志向提案**
(Mr.カタログマン)

→ 1, 2がない

➤ **二ーズ志向提案**
(Mr.御用聞き)

→ 3があるとは限らない

	合意の6ステップ
1	問題に合意する
2	解決策の方向性に合意する
3	解決策で問題を解決できることに合意する
4	解決策により重大な副作用がないことに合意する
5	解決策の実行を妨げる障害を克服方法に合意する
6	未知のことへの恐怖感を克服する

マフィアオファー



関係者		問題質問・重大質問	KEYWORD	解決状態	KEYWORD	実行による副作用の懸念事項	副作用の懸念事項への対応策
問題質問	開発者、マネージャー、経営者、顧客	後工程やリリース後にデグレードや変更間違いによる手戻りが多いですか？	デグレードと変更間違いによる手戻り	コーディング後の手戻りが少ない	コーディングの留保	工数が増える/追加の作業が増える	・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する ・PFDによりプロセス・ドキュメント体系をプロジェクト毎に適切に設計するので、作業の無駄が減る ・スモールスタートで検証してみる
	開発者、品質保証部	開発プロセスが実情にあっておらず、無駄だと感じる作業がありますか？	開発プロセスの無駄	派生開発に適したプロセスで無理・無駄がない	変更用プロセス	コーディングを留保しすぎて、納期を守れなくなる	・サイズ見積りに基づく、工程見積りにより、コーディング開始時期を明確に定義する。これにより納期を守れないという状況は発生しづらいことを説明する
	開発者、マネージャー	(時間がないや納期が怖いなどの理由で)ソースコード変更の精査は担当者任せになっていませんか？	担当者任せになる変更精査	変更方法が十分かつ効率的に設計・レビューされている	変更用ドキュメント(変更3点セット)	自組織の開発に適さない可能性がある/本当に自組織で効果があるかわからない	・スモールスタートで検証してみる ・既存開発のデータを用いて、効果をシミュレーションしてみる
重大質問	開発者、マネージャー、経営者、顧客	ささいな変更だと思われたものでも納期に間に合わないことが多いのではないですか？	納期遅延	見積り通りに開発が終了している	見積り通りの開発	失敗のリスクがある	・スモールスタートで検証してみる ・既存開発のデータを用いて、シミュレーションしてみる
	開発者、マネージャー、経営者、顧客、品質保証部	ソフトの品質がどんどん劣化していませんか？	ソフト品質の低下	ソフト品質が維持/改善している	ソフト品質の維持/改善	過大な効果を期待してしまう	・過大な期待をさせないように、トップ、マネージャーに正確な情報を入力する ・スモールスタートで早期に適用効果を見積る
	開発者、マネージャー	開発者のモチベーションが低下していませんか？	モチベーションの低下	開発者が開発の意義を感じている	モチベーションの向上	定着しない	・エバンジェリストを育成する ・組織的に定着化を図る ・トップダウンで適用を宣言する
						成功後に他プロジェクトに巻き込まれる	・トップ、マネージャーに他プロジェクトに巻き込まないという確約をもらう
ポジショニングトーク				提案するソリューションと想定提案対象者		コンセプト説明文	
XDDPとは、派生開発において、品質が低下し、納期も守れなくなるという問題に対処する手法。従来の変更箇所を見付け次第変更するという開発とは異なり、コーディングを留保し、その間で徹底的にレビューを行うことで、手戻りがなくなるため、納期も守りながら品質も維持することが可能になる。そのための効率的なドキュメント(変更3点セット)や変更プロセスを含んでいる。				■提案するソリューション: XDDP ■提案対象者: 派生開発において納期遵守に困っているソフト開発関係者		デグレードや変更間違いによる手戻り、開発プロセスの無駄、担当任せのソースコード変更精査といった問題があるとのことですが、XDDPは、コーディングの留保、変更専用のプロセス、変更専用のドキュメント(変更3点セット)により、解決することが可能です。これらの問題が解決できれば、ソフト品質低下、納期遅延、モチベーションの低下といった重大な問題を解決できます。さらにそのことで、来たるべき新規開発への備えも可能になります。	
対立				実行を妨げる障害の懸念事項		中間目的	障害の懸念事項への対応策(中間目的達成のためのアクション)
				社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)と合意を得る必要がある		(1)社内関係者の合意を得る	・社内関係者に対して、本マフィアオファースシートを用いて合意を取る ・対象者に合せてマフィアオファースシートをカスタマイズする
				社外関係者(関連会社/顧客)との調整が必要になる		(2)社外関係者の合意をとる	・社外関係者に対して、本マフィアオファースシートを用いて合意を取る ・Win-Winになるような方法の検討のために、対象者に合せてマフィアオファースシートをカスタマイズする
				組織標準や従来のやり方と異なる		(3)組織標準や従来のやり方との対応をとる	・組織標準のドキュメントやプロセスとの対応関係を取る(USDMは〇〇仕様書に対応する、など) ・XDDPを組織にテラリングした事例を参考にする
				導入工数が確保できない/コストが高い		(4)導入工数を確保する	・工数/予算の決定権のある人物にXDDPをプレゼンして、工数/予算を貰う ・スモールスタートで検証して、必要工数/コストを見積る ・既存開発のデータを用いて、擬似的に検証し、必要工数/コストを見積る
				スキルがない		(5)スキルを習得する	・AFFORDD主催の勉強会に参加する ・独自の勉強会を開催する ・エバンジェリストを置いて、展開を推進する ・XDDPのスキルは、基本的には「書く」だけのことであることを認識してもらう

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大目的

製品・技術
を受け入れてもらう

目的

信頼
を得る

行動

ニーズ
志向提案

シーズに適合した ニーズがないか 質問する

目的

特徴
を伝える

行動

シーズ
志向提案

大

製品・技術
を受け入れてもらう

目的

信頼
を得る

行動

ニーズ
志向提案

➤ シーズ志向提案

(Mr.カタログマン)

→ 1, 2がない

➤ ニーズ志向提案

(Mr.御用聞き)

→ 3があるとは限らない

➤ マフィアオファー

→ 3から1と2を作る

	合意の6ステップ
1	問題に合意する
2	解決策の方向性に合意する
3	解決策で問題を解決できることに合意する
4	解決策により重大な副作用がないことに合意する
5	解決策の実行を妨げる障害を克服方法に合意する
6	未知のことへの恐怖感を克服する

マフィアオフィアシート 作成ステップ

- 1) 価値提案作成
3から1を作る
- 2) 競合戦略作成
1から2を作る
- 3) 懸念対応
&営業プロセス作成
4と5を作る

※3から1や2を作るので
「仮説検証」が必要になる

※開発・企画・営業の
3名1チーム等で作成すると良い

	合意の6ステップ
1	問題に合意する
2	解決策の方向性 に合意する
3	解決策で問題を 解決できることに合意する
4	解決策により重大な副作用 がないことに合意する
5	解決策の実行を妨げる障 害を克服方法に合意する
6	未知のことへの 恐怖感を克服する

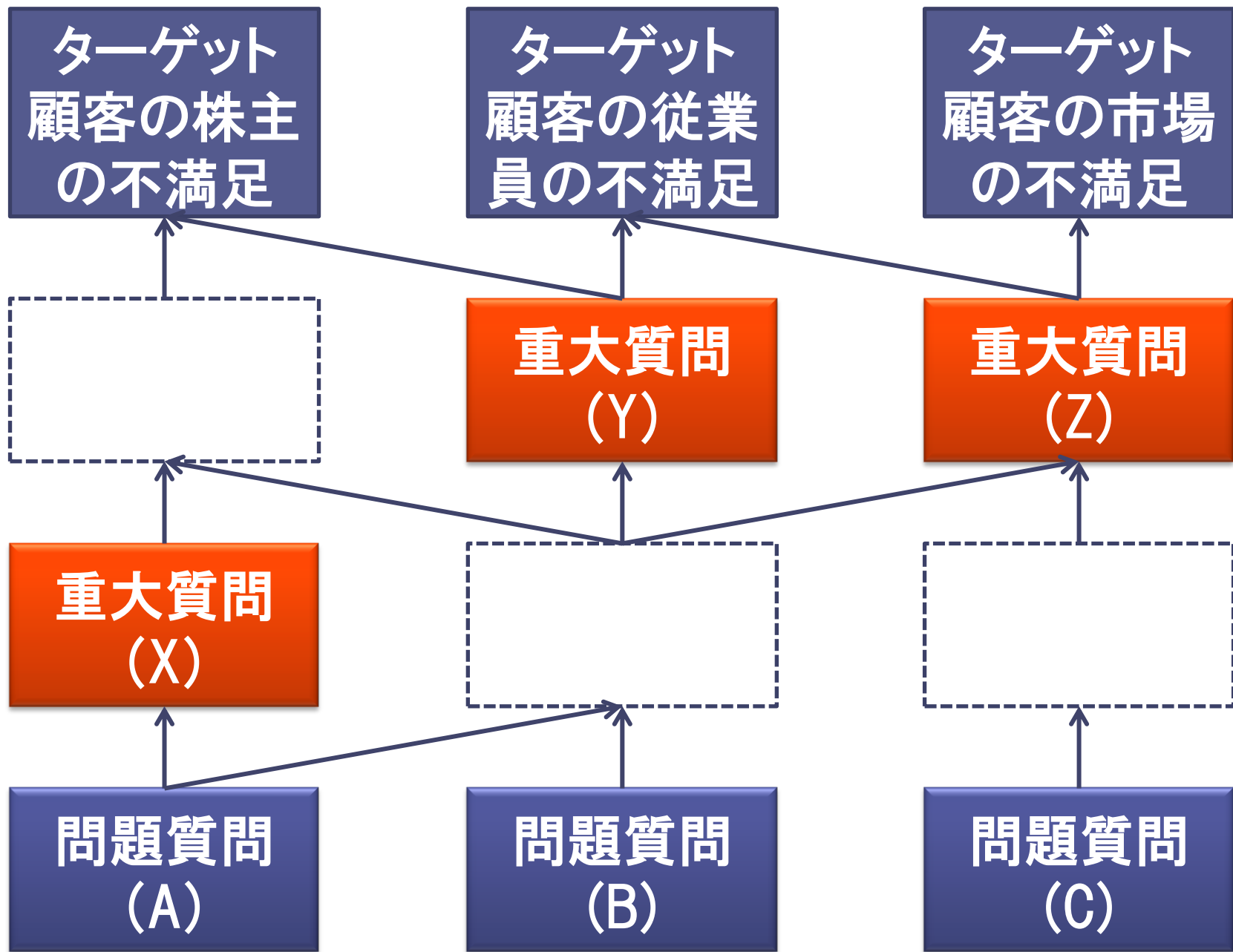
1) 価値提案作成



ステップ3
顧客の良い状態を裏返して顧客の困り事を書き出す

ステップ2
客観的特徴が直接実現できる顧客の良い状態を書き出す

ステップ1
自社製品の客観的特徴を3つ選ぶ



顧客

提案者

ターゲット 確認質問

潜在ニーズ

問題質問

重大質問

顕在ニーズ

良い状態

製品説明 (コンセプト文)

ビジョン(得られる利益)の共有

ターゲット確認

問題質問

良い
状態

重大質問

製品説明

3セグメントに対してテストマーケティング（営業）を行う
1つのセグメントの中で3社に営業する

評価	顧客の反応
1	その問題はないと言われた
2	問題の存在が不明
3	問題に対して受動的
4	問題に対して能動的
5	既に問題に取り組んでいるが不満足

項目	内容	評価
1. 基本情報	<p>1.1 会社概要</p> <p>1.2 事業内容</p> <p>1.3 経営理念</p>	<p>1.1 会社概要</p> <p>1.2 事業内容</p> <p>1.3 経営理念</p>
2. 財務情報	<p>2.1 売上高</p> <p>2.2 利益</p> <p>2.3 資産負債</p>	<p>2.1 売上高</p> <p>2.2 利益</p> <p>2.3 資産負債</p>
3. 経営戦略	<p>3.1 経営方針</p> <p>3.2 経営目標</p> <p>3.3 経営計画</p>	<p>3.1 経営方針</p> <p>3.2 経営目標</p> <p>3.3 経営計画</p>
4. 経営体制	<p>4.1 経営体制</p> <p>4.2 経営体制</p> <p>4.3 経営体制</p>	<p>4.1 経営体制</p> <p>4.2 経営体制</p> <p>4.3 経営体制</p>
5. 経営成果	<p>5.1 経営成果</p> <p>5.2 経営成果</p> <p>5.3 経営成果</p>	<p>5.1 経営成果</p> <p>5.2 経営成果</p> <p>5.3 経営成果</p>
6. 経営課題	<p>6.1 経営課題</p> <p>6.2 経営課題</p> <p>6.3 経営課題</p>	<p>6.1 経営課題</p> <p>6.2 経営課題</p> <p>6.3 経営課題</p>
7. 経営展望	<p>7.1 経営展望</p> <p>7.2 経営展望</p> <p>7.3 経営展望</p>	<p>7.1 経営展望</p> <p>7.2 経営展望</p> <p>7.3 経営展望</p>

セグメントA (3社)

[illegible]

セグメントB (3社)

[illegible]

セグメントC (3社)

2) 競合戦略作成

関係者	問題質問・重大質問	KEYWORD	解決状態	KEYWORD	実行による副作用の懸念事項	副作用の懸念事項への対応策
開発者、マネージャー	開発プロセスの変更 デグレードと変更間違いによる手戻り 開発プロセスの無駄 担当になる精査 納期遅延 ソフト品質の低下 モチベーションの低下	開発プロセスの変更 デグレードと変更間違いによる手戻り 開発プロセスの無駄 担当になる精査 納期遅延 ソフト品質の低下 モチベーションの低下	解決状態	コーディングの留保 工数が増える 変更プロセス 納期 変更専用のプロセス 自組性が果が 失敗 見積り通りの開発 ソフト品質の維持/改善 モチベーションの向上	工数が増える 納期 失敗 過大 定着しない 成功後に他プロジェクトに巻き込まれる	・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する ・トップ、マネージャーに他プロジェクトに巻き込まないという確約をもらう
ポジションingtワーク			提案するソリューションと想定提案対象者		コンセプト説明文	
XDDPとは、派生開発において、品質が低下し、納期も守れなくなるという問題に対処する手法。従来の変更箇所を見付け次第変更するという開発とは異なり、コーディングを留保し、その間で徹底的にレビューを行うことで、手戻りがなくなるため、納期も守りながら品質も維持することが可能になる。そのための効率的なドキュメント(変更3点セット)や変更プロセスを含んでいる。			■提案するソリューション: XDDP ■提案対象者: 派生開発において納期遵守に困っているソフトウェア開発関係者		デグレードや変更間違いによる手戻り、開発プロセスの無駄、担当任せのソースコード変更精査といった問題があるのですが、XDDPは、コーディングの留保、変更専用のプロセス、変更専用のドキュメント(変更3点セット)により、解決することが可能です。これらの問題が解決できれば、ソフト品質低下、納期遅延、モチベーションの低下といった重大な問題を解決できます。さらにそのことで、来たるべき新規開発への備えも可能になります。	
対立			実行を妨げる障害の懸念事項		中間目的	障害の懸念事項への対応策(中間目的達成のためのアクション)
社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)			社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)		社内関係者の合意を得る	・社内関係者に対して、本マフィアオファーストを用いて合意を取る
社外関係者			社外関係者		社外関係者の合意を得る	・社外関係者に対して、本マフィアオファーストを用いて合意を取る
組織			組織		組織の合意を得る	・組織に対して、本マフィアオファーストを用いて合意を取る
導入			導入		導入の合意を得る	・導入に対して、本マフィアオファーストを用いて合意を取る
スキル			スキル		スキルの向上	・XDDPのスキルは、基本的には「書く」だけのことであることを認識してもらう

ステップ1: 問題

問題に合意する

ステップ3: 解決策

解決策で問題が
解決されることに
合意する

ステップ4: 副作用

解決策により重大な副作用がないこと
に合意する

ステップ2: 方向性

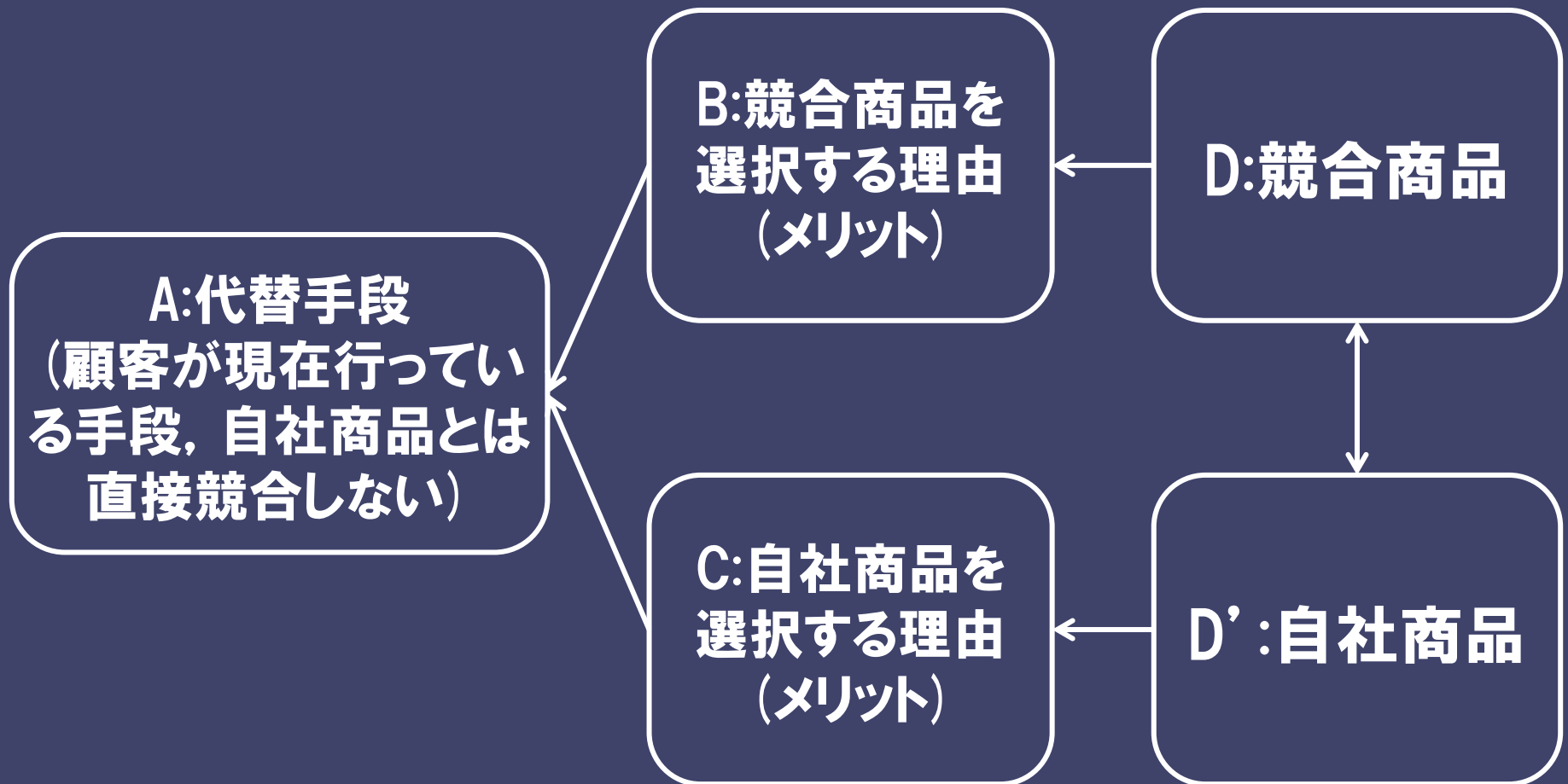
解決策の方向性に合
意する

ステップ5: 障害

解決策の実行を妨げる障害を克服する方法に合意する

【ポイント】

- ・顧客が買いやすいポジションに商品を位置づける
- ・自社, 競合商品, 代替手段の三者の関係を図に纏める
- ・多くの場合、ニッチを狙うと良い（競合と直接対決しない）





3つの客観的特徴について
競合商品を活用した場合どうなるか検討する

⚠ 注意: カタログスペック全部とは戦わない

機能・性能	X社	Y社	当社
AAA	×	○	○
BBB	○	○	△→○
CCC	○	×	△
DDD	△	○	×→○
EEE	0.5	0.1	0.5
FFF	20	30	40
GGG	×	△	○

 **注意：カタログスペック全部とは戦わない**

ちなみに…

次期開発での優先度

- ①客観的特徴の強化
- ②重大問題解消の支援
- ③懸念事項の除去・軽減

3) 懸念対応 & 営業プロセス作成

関係者	問題質問・重大質問	KEYWORD	解決状態	KEYWORD	実行による副作用の懸念事項	副作用の懸念事項への対応策
開発者、マネージャー	開発プロセスの変更 ・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する	デグレードと変更間違いによる手戻り ・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する	コーディングの留保 ・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する	工数が増える ・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する	・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する	・レビューによって手戻りが減るので、工数増加はしないというロジック/事例を説明する
ステップ1: 問題 問題に合意する		ステップ3: 解決策 解決策で問題が解決されることに合意する		ステップ4: 副作用 解決策により重大な副作用がないことに合意する		
XDDPとは、派生開発において、品質が低下し、納期も守れなくなるという問題に対処する手法。従来の変更箇所を見付け次第変更するという開発とは異なり、コーディングを留保し、その間で徹底的にレビューを行うことで、手戻りがなくなるため、納期も守りながら品質も維持することが可能になる。そのための効率的なドキュメント(変更3点セット)や変更プロセスを含んでいる。		■提案するソリューション: XDDP ■提案対象者: 派生開発において納期遵守に困っているソフトウェア開発関係者		デグレードや変更間違いによる手戻り、開発プロセスの無駄、担当任せのソースコード変更精査といった問題があるのですが、XDDPは、コーディングの留保、変更専用のプロセス、変更専用のドキュメント(変更3点セット)により、解決することが可能です。これらの問題が解決できれば、ソフト品質低下、納期遅延、モチベーションの低下といった重大な問題を解決できます。さらにそのことで、来たるべき新規開発への備えも可能になります。		
ステップ2: 方向性 解決策の方向性に合意する		ステップ5: 障害 解決策の実行を妨げる障害を克服する方法に合意する				
対立		実行を妨げる障害の懸念事項		中間目的		
社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)		社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)		社内関係者(開発者/マネージャー/品質保証部/経営者)		
社外関係者(顧客/パートナー/競合他社)		社外関係者(顧客/パートナー/競合他社)		社外関係者(顧客/パートナー/競合他社)		
組織関係者(開発部/品質保証部/営業部)		組織関係者(開発部/品質保証部/営業部)		組織関係者(開発部/品質保証部/営業部)		
導入関係者(開発部/品質保証部/営業部)		導入関係者(開発部/品質保証部/営業部)		導入関係者(開発部/品質保証部/営業部)		
スキル関係者(開発部/品質保証部/営業部)		スキル関係者(開発部/品質保証部/営業部)		スキル関係者(開発部/品質保証部/営業部)		
				・XDDPのスキルは、基本的には「書く」だけのことであることを認識してもらう		

マフィアオファースートの利点

簡潔



社内提案
してもらえる

[マフィアオフィアの使いどころ]

- プレゼン作りに
- 論文・研報執筆に
- その他資料作りに

ターゲット聴衆

ますか？

対象 派生開発において納期遵守に困っているソフト開発関係者

品質低下や納期遅延で困っていますか？

導入

メッセージ

想定問答

ポジショニングトーク

提案する解決策と想定提案対象者

コンセプト説明文

XDDPとは、
派生開発
問題に
いつ
にレ
品質
ント

■提案するソリューション：
XDDP
■提案対象者：
派生開発において納期遵守に困っているソ
フト開発関係者

デグレー
がある
点セッ
ベーシ
能にな

要するに

位置 付け

想定問答

V: 解決策の実行を妨げる障害を克服する方法に合意する

- (1) 社
- (2) 社
- (3) 社
- (4) 社
- (5) ス

・XDDPのスキルは、基本的には「書く」だけのことであることを認識してもらう

関係者		問題質問・重大質問	KEYWORD	解決状態	KEYWORD	実行による副作用の懸念事項	副作用の懸念事項への対応策
問題質問	開発者 マネージャー 営業		開発プロセスの無断		工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業		担当者になる要精査		工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業		納期遅延		工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業		ソフト品質の低下		工場の増設		
重大質問	開発者 マネージャー 営業		モチベーションの下		工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業				工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業				工場の増設		
	開発者 マネージャー 営業				工場の増設		
XDDPとは、		アブスト/結論		提案するソリューションと想定提案対象者		アブスト/結論	
派生問題について、製品開発において、製品開発の無セグメントや変更プロセスを含んでいる。		研究アプローチ (先行研究含む) (2章)		■提案するソリューション: XDDP ■提案対象者: 派生開発において納期遵守に困っているソフト開発関係者		XDDPのスキルは、基本的には「書く」だけのことであることを認識してもらう	
対立				実行を妨げる障害の懸念事項		中間目的	
障害の懸念事項への対応策(中間目的達成のためのアクション)							

論文主旨は一つに絞る



マフィアオフアーワークシヨツプ (価値提案演習)

3名1チームで チーム分けします



なるべく知り合い同士にならないように。
座席配置は適当に移動してください。

【課題】

「自分がSPI Japanに参加する」ということを
(許可を得ないといけない) 他者に提案する

- ① 価値提案作成
- ② 営業ロープレ

① 価値提案作成

② 営業ロープレ

【準備1】

「自分がSPI Japanに参加する」ということの
「客観的特徴」を各自3つ付箋に書く。
書いたものをチームで共有する。

【準備2】

「許可を得ないといけない他者」を
具体的にチーム内で決定する。

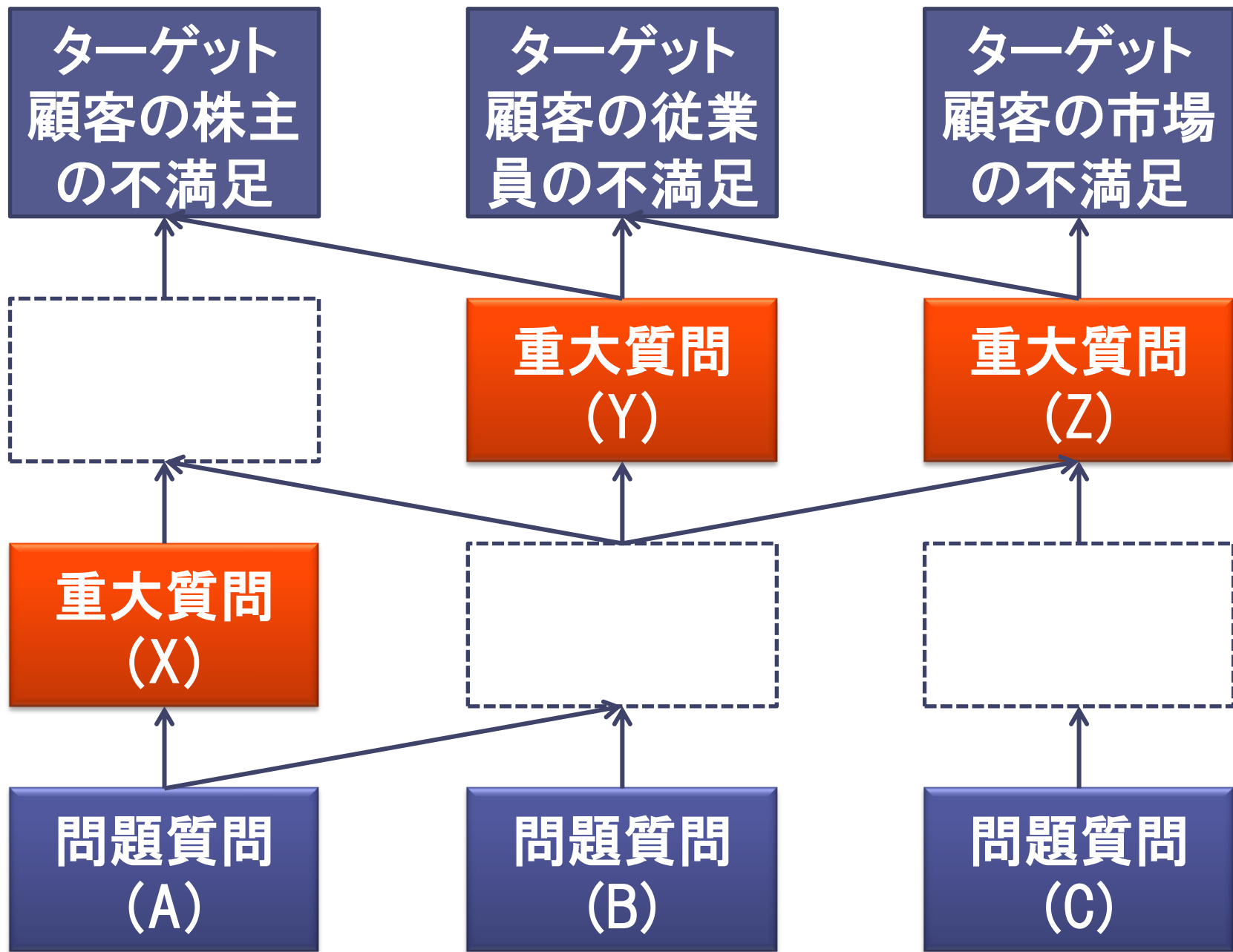
上司？／配偶者？／お子さん？

価値提案作成シート(1)□

<div>問題質問(A)□ の例え話□</div>	問題質問(A)□	問題質問(A)□ のキーワード□ (呪文)□	特徴的機能(a)□ で実現できる□ 良い状態□	特徴的機能(a)□
<div>問題質問(B)□ の例え話□</div>	問題質問(B)□	問題質問(B)□ のキーワード□ (呪文)□	特徴的機能(b)□ で実現できる□ 良い状態□	特徴的機能(b)□
<div>問題質問(C)□ の例え話□</div>	問題質問(C)□	問題質問(C)□ のキーワード□ (呪文)□	特徴的機能(c)□ で実現できる□ 良い状態□	特徴的機能(c)□
<div>問題質問(予備)□ の例え話□</div>	問題質問(予備)□	問題質問(予備)□ のキーワード□ (呪文)□	特徴的機能(予備)□ で実現できる□ 良い状態□	特徴的機能(予備)□

価値提案作成シート(1)□

<p>手順3-1</p> <p>お客様の 困りごと (問題質問) に関する 例え話 を書き出す</p>	<p>手順3</p> <p>お客様の 良い状態 を裏返して お客様の 困りごと (問題質問) を書き出す</p> <p>※質問形式 で書き出す</p>	<p>手順3-2</p> <p>お客様の 困りごと (問題質問) を端的に 表現する キーワード (呪文) を書き出す</p>	<p>手順2</p> <p>客観的特徴 で実現でき るお客様の 良い状態 を書き出す</p>	<p>手順1</p> <p>製品の 客観的事実 の中から 客観的特徴 を3つ選ぶ</p>
--	--	--	---	---



価値提案作成シート(2) □

重大質問(X)❓ の関係者□	重大質問(X)❓	重大質問(X)❓ のキーワード❓ (呪文)❓	重大質問(X)❓ を裏返した❓ 良い状態(x)□	良い状態(x)❓ のキーワード❓ (呪文)□
重大質問(Y)❓ の関係者□	重大質問(Y)❓	重大質問(Y)❓ のキーワード❓ (呪文)□	重大質問(Y)❓ を裏返した❓ 良い状態(y)□	良い状態(y)❓ のキーワード❓ (呪文)□
重大質問(Z)❓ の関係者□	重大質問(Z)❓	重大質問(X)❓ のキーワード❓ (呪文)□	重大質問(Z)❓ を裏返した❓ 良い状態(z)□	良い状態(z)❓ のキーワード❓ (呪文)□
重大質問(予備)❓ の関係者□	重大質問(予備)❓	重大質問(予備)❓ のキーワード❓ (呪文)□	重大質問(予備)❓ を裏返した❓ 良い状態(予備)□	良い状態(予備)❓ のキーワード❓ (呪文)□

価値提案作成シート(2) □

手順1-1

お客様の
より重大な
困りごと
(重大質問)
が関係する
関係者
を書き出す

手順1

お客様の
**より重大な
困りごと
(重大質問)**
を書き出す

※質問形式
で書き出す

手順1-2

お客様の
より重大な
困りごと
(重大質問)
を端的に
表現する
**キーワード
(呪文)**
を書き出す

手順2

お客様の
より重大な
困りごと
(重大質問)
を裏返して
お客様の
良い状態
を書き出す

手順3

お客様の
良い状態
を端的に
表現する
**キーワード
(呪文)**
を書き出す

① 価値提案作成

② 営業ロープレ

【準備】

役割分担を決定してください。

- 提案する側：2名
 - －実際に話す人：1名
 - －結果を記録する人：1名
- 提案を受ける側：残り的人

評価	顧客の反応
1	その問題はないと言われた
2	問題の存在が不明
3	問題に対して受動的
4	問題に対して能動的
5	既に問題に取り組んでいるが不満足

**問題質問・重大質問（合計6質問）
それぞれ全てに対して評価する**

営業トレーニング (ナイン・ボックス)

	オープン	コントロール	確認
問題質問	①…について話してください	②お客様と同じような業種の方の場合、…が問題になっていますが、御社ではないですか？	③そうすると、あなたの問題とは…ということですね？
重大質問	④あなた自身のほかに影響を受ける人がいませんか？	⑤これによってこんなことが起こっていませんか？ もしそうなら…の方は関係していませんか？ (関係者へのエスカレーション)	⑥今お聞きした話からすると、これは全社的な問題のようです
良い状態	⑦これを解決するために何か実施されていますか？	⑧弊社の解決方法をご紹介しますてもよろしいですか？ もし…ならば問題は解決できますでしょうか？	⑨もしあなたが…できれば、…が実現できるのですね？ (次回関係者に会わせてもらう)

営業トレーニングシート(1)

[オープン]

①...について話してください

[コントロール]

②お客様と同じような業種の方の場合、
...が問題になっていますが、御社ではないですか？

[確認]

③そうすると、あなたの
問題とは...ということですね？

問題質問(A) の分野	問題質問(A) の例え話	問題質問(A)	問題質問(A) のキーワード (呪文)
問題質問(B) の分野	問題質問(B) の例え話	問題質問(B)	問題質問(B) のキーワード (呪文)
問題質問(C) の分野	問題質問(C) の例え話	問題質問(C)	問題質問(C) のキーワード (呪文)
問題質問(予備) の分野	問題質問(予備) の例え話	問題質問(予備)	問題質問(予備) のキーワード (呪文)

営業トレーニングシート(2)

[オープン]

④あなた自身のほかに、
影響を受ける人がいませんか？

[コントロール]

⑤これによってこんなことが起こっていませんか？
もしそうなら・・・の方は関係していませんか？

[確認]

⑥今お聞きした話からすると、
これは全社的な問題のようです

重大質問(X)

重大質問(X)
の関係者

重大質問(Y)

重大質問(Y)
の関係者

重大質問(Z)

重大質問(Z)
の関係者

重大質問(予備)

重大質問(予備)
の関係者

営業トレーニングシート(3)

[オープン]

⑦これを解決するために
何か実施されていますか？

[コントロール]

⑧弊社の解決方法をご紹介しますもよろしいでしょうか？
もし・・・ならば問題は解決できますでしょうか？

[確認]

⑨もしあなたが・・・できれば、
・・・が実現できるのですね？

	客観的特徴(a) で実現できる 良い状態	客観的特徴(a)	良い状態(x) のキーワード (呪文)
	客観的特徴(b) で実現できる 良い状態	客観的特徴(b)	良い状態(y) のキーワード (呪文)
	客観的特徴(c) で実現できる 良い状態	客観的特徴(c)	良い状態(z) のキーワード (呪文)
	客観的特徴(予備) で実現できる 良い状態	客観的特徴(予備)	良い状態(予備) のキーワード (呪文)

HITACHI
Inspire the Next