

『ニーズヒアリング』研修 ～顧客の課題を理解し、顧客と共創する～

ワクコンサルティング株式会社

<https://waku-con.com/>

ニーズヒアリング研修 概要と狙い

コースの狙いと概要

◆概要

営業活動の原点はお客様のニーズを把握することからスタートします。誰もが頭では分かっていますが、ニーズの概念は複雑で奥深く、その本質を的確に把握することは想像以上に難しいものです。

「顧客ニーズヒアリング研修」では、本質的ニーズの考え方を理解してもらうことからスタートします。その上で、ニーズを明らかにするフレームワーク（AsIs-ToBe分析など）を用いて、実際の担当顧客を題材としてニーズ仮説を立ててもらいます。顧客ヒアリングは、そのニーズ仮説を検証するための手段の位置づけとなります。ヒアリング活動については、質問設計の仕方、具体的な質問の技法や留意点などを学び、ヒアリングスキルを強化します。

◆狙い（研修ゴール）

顧客ニーズの本質を理解し、顧客ニーズ仮説を立案できる
 ニーズを明らかにするために「AsIs-ToBe分析」ができる
 ニーズ仮説を検証するためのヒアリングの技術を身につける

受講対象者

- ・法人顧客を担当しているセールスパークソン
- ・部下指導をする立場にある営業マネジャー、リーダー

受講者への前提条件

- ・顧客として法人を担当している、あるいは具体的なイメージができる程度の営業経験(3年程度以上)

ニーズヒアリング研修 スケジュール



日程	講義内容	講師	タイムスケジュール	各想定時間
1日目	オープニング	後藤	9 : 30 ~ 9 : 50	20分
	ニーズヒアリング概論		9 : 50 ~ 10 : 40	50分
	演習) ニーズは何か			
	顧客のビジネスを分析する 1		10 : 40 ~ 12 : 00	1時間20分
	演習) マクロ環境から課題を見出す			
	演習) 戦略目標を見出す			
	(昼休)		12 : 00 ~ 13 : 00	1時間
	顧客のビジネスを分析する 2		13 : 00 ~ 14 : 00	1時間
	演習) 顧客ニーズを考える			
	現場の課題を理解する		14 : 00 ~ 15 : 20	1時間20分
	演習) 企業の現場課題を考える			
	仮説検証		15 : 20 ~ 16 : 20	1時間
	演習) 顧客ヒアリングの流れを考える			
	ヒアリングテクニック		16 : 20 ~ 17 : 20	1時間
	演習) ロールプレイ			
	クロージング		17 : 20 ~ 17 : 30	10分
	(途中適宜休憩を取ります)			

ニーズヒアリング研修 各章の概要

章	概要
ニーズヒアリング概論	ニーズの基本概念 【演習】新しいパソコンを全社導入したい
顧客のビジネスを分析する	ニーズ仮説を立てるためのアプローチ 顧客企業分析フレームワーク:PEST分析、3C分析、SWOT分析 ボトムアップ型／トップダウン型 オプション思考 【演習】PEST分析を使ってマクロ環境からの課題を考える 【演習】SWOT分析を使って戦略目標を見出す 【演習】明太子メーカーA社のニーズ仮説を考える
現場の課題を理解する	AsIs-ToBe分析 【演習】A社の課題分析
仮説検証	ヒアリング論点設計 キーパーソン分析（DMU分析） ヒアリングシナリオ作成 【演習】A社に対するヒアリングシナリオ
ヒアリングテクニック	ヒアリング実践テクニック 【演習】ヒアリングロールプレイ



後藤 匡史 (ごとう まさふみ)
株式会社シナプス 代表取締役社長

15年以上のマーケティング・コンサルタントの経験を有し、化粧品、外食、エンターテインメント、メディア、サービス、精密機器、電子機器、電気部品、医療機器、農業など数多くの領域を支援してきた。
その結果、多くの企業が陥る「顧客不在の戦略立案・実行」に対して提言し、真のニーズを中心とした組織へと生まれ変わらせることをミッションとして、数多くの企業を変貌させてきた実績を持つ。

近年は、新規事業領域のコンサルティング・ワークショップを数多く手がけ、クライアント企業の新規事業立ち上げを支援、複数の新規事業を生み出してきた。また、顧客の本質ニーズをつかむ「VOC経営」を提唱し、顧客起点の経営を実践する伝道師として顧客の企業文化変革を支援する。
特に、ファシリテーションには定評があり、ワークショップで顧客を成功・成長に導くほか、クライアント企業の経営会議のファシリテーターも依頼される。

研修では、マーケティング研修のほか、問題解決スキル研修やファシリテーション研修での実績が豊富で、「すぐに使えるビジネスの実践的なスキル」を伝える講師として評判が高い。SMBCコンサルティング セミナー講師。

1973年生まれ、2007年シナプス入社、2008年取締役就任、2024年より現職。
2021年よりアグリテックスタートアップのテラスマイル株式会社の非常勤取締役を兼任。