

We are
CHANGE
PROMOTER.



できるビジネスパーソンが使う 『7つの質問』と 『質問力を高めるポイント』

質問力とは？



- 「質問」は、**相手の意図や状況を正確に把握**し、適切な提案や業務遂行をするために必要不可欠なもの
- 「質問力」はビジネスパーソンにとって重要なスキルであり、**商談の成果や業務の効率化、信頼関係の構築などに大きく影響**する



**「質問力」とは、質問の種類を理解し、
目的に沿った質問を使い分けられるスキル**

シチュエーション別での質問と目的①



商談の時

- 顧客が購入を考えている背景や実現したいことなどを理解し、適切な提案を行う
- 相手の意向や予算、懸念点、承認プロセスなどを知り対応することで、受注確度を上げる

メンバーとの面談

- 計画の進捗状況や障害、顧客の反応、モチベーションなどを理解してアドバイスする

上司からの指示

- 上司の意図や指示された内容、ゴールを理解して、適切に遂行する

シチュエーション別での質問と目的②



アライアンスや他部署との打ち合わせ

- 相手のwinを知り、win-winを実現する提案やスキームにつなげる

メンバーからの報告

- 起こっている状況を正しく把握して、適切に対応する

提案を受ける際や勉強会

- 提案の不明点や懸念点をしっかり把握して、正しい意思決定につなげる

1. クローズドクエスチョン（特定質問）

- 「はい」「いいえ」で答えられる質問。相手が返答しやすい
- 信頼関係がない相手と会話のきっかけを作ったり、テストクロージングなどで活用したりできる

例)

- 22卒の新卒採用は実施されますか？
- 本日のお打合せは30分の予定で大丈夫ですか？

2. オープンクエスチョン（拡大質問）

- 「はい」「いいえ」で答えられず、回答の範囲が広い質問。範囲が広いからこそ相手の考えや意見を引き出すことができる
- 信頼関係がない場合や会話の冒頭では向かない場合もある
- 回答の範囲が広過ぎないようにするため、の5W1Hを使って、質問を多少絞り込むことも有効

例)

- 今回のサービス選定はどんな基準で選ばれますか？
- これについてどんなご意見ですか？

3. 過去質問

- 過去に起こったことに対しての質問
- 過去に起こった事実であるため、オープンクエスチョンの中でも答えやすい種類の質問

例)

- 今回問い合わせいただいたのにはどんな背景がありましたか？
- 過去にはどのようなツールが使われたことがありますか？

4. 未来質問

- 過去質問の反対で、未来に焦点をあてた質問
- 相手がイメージしていない場合、回答する難易度が多少上がる場合がある

例)

- 何を実現したいとお考えですか？
- どうなれば成功ですか？

5. 否定質問

- 否定的な言葉を使った質問。原因や要因を引き出すのに役立つ

例)

- 何が理由でできなかったのですか？
- 導入しないとしたら何が理由ですか？

6. 肯定質問

- 肯定的な言葉を使った質問
- 前向きな意思を引き出す効果があり、「いつからやりますか」「〇〇したらできますか」など相手の行動を促す

例)

- 〇〇だとしたら、導入できますか？
- 前に進めるとしたら、どなたと相談されますか？

7. 呼び水質問

- 事例や選択肢を出したり、仮定を置いたりする質問
- 事例や選択肢を出すことで相手が話しやすくなるほか、相手に合わせた質問をすることで信頼関係の構築に繋げることができる

例)

- 同業の企業では〇〇という話をよく伺いますが、御社はどうですか？
- 問い合わせをいただく経緯としては〇〇なケースが多いですが、〇〇様はいかがですか？

1. 物事や人を客観的に捉える論理的思考力を磨く

- 相手にわかりやすい的確な質問をするには、物事や人の状況を**正しく客観的に捉える**ことが効果的
- 論理的思考を使い、相手の状況を**客観的かつ論理的に考える**ことができれば、的を外さない適切な質問ができるようになる

例) 相手が困っている場合

「何に困っているのか」「本当はどうしたいのか」「何が原因なのか」などを知る必要がある

2. 何事にも疑問を持つ

- 質問力を高めるうえでは、物事に対して「なぜそうなるのか」「他の方法はないか?」「本当にそうなのか」といった**疑問を持つ**ことも効果的
- 疑問を持つと**物事をいろいろな角度から見られるようになるため、質問のバリエーションが広がる**
- ときには**相手の思考を刺激**するような質問もできるようになる

3. 相手の感情に寄り添う

- ビジネスコミュニケーションにおいて、論理的思考も必要だが、**踏み込んだり本音を引き出したりするためには、相手との信頼関係が必要**
- 論理的な質問だけでは、相手は「尋問」されているような気分になってしまいうため、**相手の感情に寄り添う**ことも忘れないようにする

4. 相手の意見や考えを否定しない

- 相手と信頼関係を築くうえでは、相手の意見や考えを肯定的に受け入れることも必要
- 「肯定的に受け入れる」とは、相手に同調することではない
- 相手が間違っていたり、自分と意見が違ったりする場合でも「あなたはこうお考えなのですね」と、相手の意見を尊重する姿勢を示すことが大切

5. 場数を踏む

- 質問力を上げるには「質問することに慣れる」「質問する経験を積む」ことも大切



- 会話のなかでの**自然な質問**ができる
- 相手が答えやすい質問ができる
- **話題に応じて**質問を考えることができる
- 質問しながら相手の反応を見られるようになる（相手の表情や目線など、言葉以外の部分に注意を払えるようになると、相手から得られる情報がぐっと増える）

会社概要



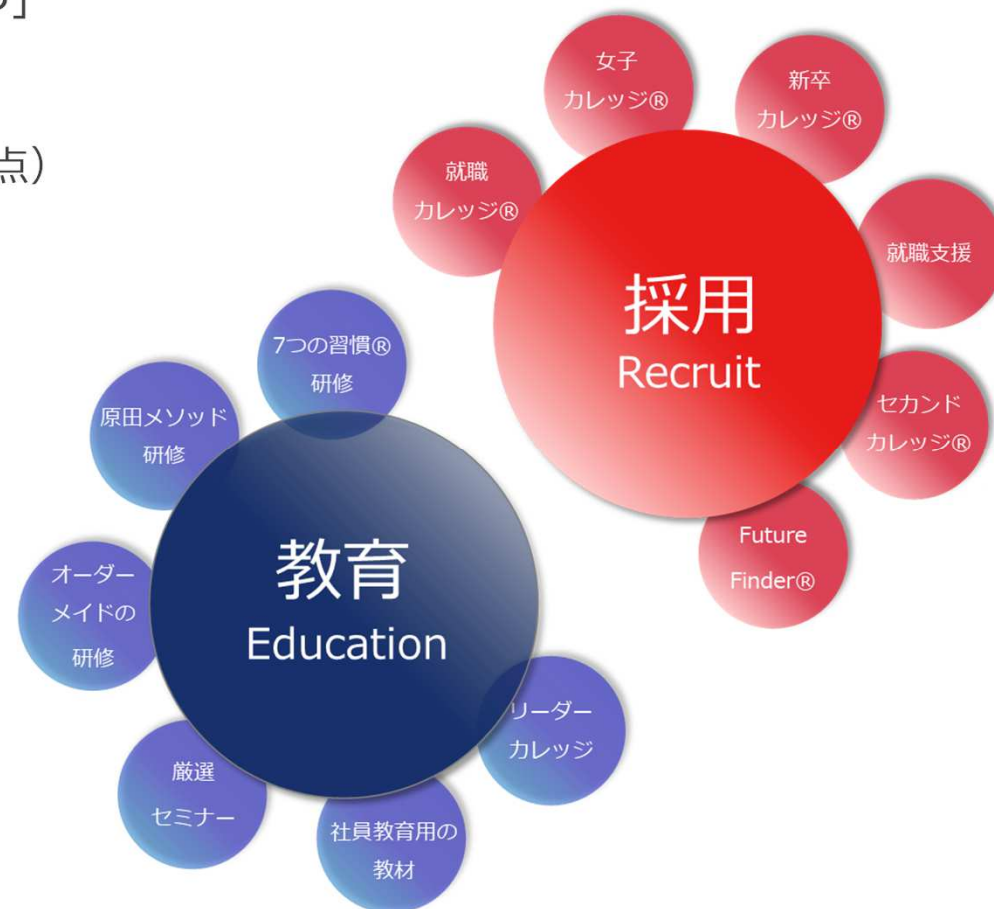
- 株式会社ジェイック  [TYO:7073]
- 設立 : 1991年3月
- 資本金 : 2億5,517万円 (2021年1月末時点)
- 社員数 : 212名 (2021年1月末時点)
- 取引先 : 76,495社

mission

企業のホームドクター、人材のメンターとなり
人と組織の限らない可能性に貢献し続ける

vision

「学ぶ楽しさ」「働く幸せ」「成長する喜び」に
満ちあふれた社会を実現する。



会社概要



「働きがいのある会社」

Grate Place To Work® Instituteが運営する「働きがいのある会社」ランキングは、世界約60カ国で「働きがい」に関する調査・分析を行い、一定の水準に達していると認められた会社や組織を発表するランキングです。ジェイックでは2017年の初エントリーから6年連続でベストカンパニーに選出されています。



日本HRチャレンジ大賞

「日本HRチャレンジ大賞」(主催：日本HRチャレンジ大賞実行委員会、後援：厚生労働省、株式会社東洋経済新報社、株式会社ビジネスパブリッシング、ProFuture株式会社)は、“人材領域の果敢なチャレンジが日本社会を元気にする”をキャッチフレーズに、人材（HR）領域で優れた新しい取り組みを積極的に行っている企業を表彰するものです。ジェイックは社会性の高い独自サービスの開発を通じて過去3回イノベーション賞や奨励賞で表彰されています。

提供する社員教育



株式会社ジェイックは

- ① **ヒューマンスキル分野**
(主体性、リーダーシップ、コミュニケーション、強み発揮etc)
- ② **新入社員、若手、管理職**

の研修を得意とする教育会社です。



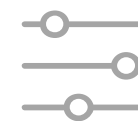
個別研修
(講師派遣)



公開セミナー
(対面型)



内製化支援
(講師育成/コンテンツ提供)



E-learning
(動画学習)

お問い合わせ



【株式会社ジェイック】

教育事業本部

Mail : kenshu@jaic-g.com

TEL : 03-5282-7600

テレワーク体制となっておりますので、電話でのお問い合わせは、
折り返しの対応とさせていただくことが多くなります。予めご了承ください。