

メンバーや顧客との人間関係を好転させ ビジネス成果を最大化させる



# 傾聴力 & 質問力 強化セミナー

## 参加対象

- 聞き上手になって仕事の質を高めたい方
- 社内調整や渉外活動を行う必要のある方
- 相手の考えや真意を引き出す必要がある方
- 営業職や販売職、サービス職などの顧客接点をお持ちの方
- 部下やチームメンバーとのコミュニケーションをよりよくしたい方

## 本セミナーのねらい

目標を達成し、ビジネス成果を最大化させるためには、相手と良質な人間関係を構築することが求められます。また、それと同時に相手を動かすためには、彼らが求めているものを正確に把握することも重要です。

特に、適切な情報がビジネスの成否を左右する時代、情報を引き出すことがより求められるようになり、「聴くこと」、そして「訊くこと」のスキルが求められるのです。

「聴くこと」(傾聴力) で多くの情報を引きだし、人間関係を好転させ、真のニーズを把握することができます。また、「訊くこと」(質問力) で相手に考えさせ、気づきを促し、行動につなげることができます。

本セミナーでは、「傾聴力」と「質問力」の基本と応用を習得し、ロールプレイで実践し、すぐに使えるコミュニケーションスキルとしてマスターしていただきます。そして、組織を活性化させ、顧客満足度を高め、組織目標の最大化を目指します。

- 「聞くスキル」を高めると**
- ① **傾聴力**を高めることで、信頼関係を築け、相手の話(情報)をどんどん引き出せるようになります。
  - ② **質問力**を高めることで、相手の発言を促し、本音(情報)を引き出せるようになります。
  - ③ 聞き上手になることで、コミュニケーションが円滑になり、適切な情報を引き出し、仕事の質を高めます。

■開催日時 [時間] 10:00 ~ 17:00

- **オンライン** 2026年 **6月5日**(金)
- **名古屋開催** 2026年 **7月30日**(木)
- **大阪開催** 2026年 **9月28日**(月)
- **オンライン** 2026年 **11月20日**(金)
- **大阪開催** 2027年 **3月3日**(水)

## ■開催会場

- **大阪開催** 日本能率協会 関西事務所 研修室 (大阪市北区梅田)
- **名古屋開催** 日本能率協会 中部事務所 研修室 (JR名古屋駅直結)
- **オンライン** Zoomによる配信

## ■講師 (敬称略)

### 田中 和義

一般社団法人日本能率協会 専任講師  
株式会社エス・シー・ラボ 代表取締役  
ビジネスコーチ

- 参加料 (税込)
- 法人会員…60,500円/1名
  - 会員外…71,500円/1名

※プログラムは変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

プログラム 10:00~17:00<昼食時間 12:00~13:00>

### 1. 「聴く」と「訊く」技術の重要性について

- ・ ケーススタディ~上司と部下の会話
- **グループワーク** 【情報を引き出す会話法】
- ・ ビジネスにおいて、なぜ「聴く」と「訊く」技術が重要なのか?
  - ① 顧客に対し、真のニーズに気づかせるため
  - ② メンバーの主体性と創造性を高めるため
  - ③ メンバーや顧客との人間関係を好転させるため
- ・ ポイントは「聴く」技術(傾聴力)と「訊く」技術(質問力)

### 2. 「聴くこと」(傾聴力)で多くの情報を引き出す

- ・ 聴く(傾聴力)とは何か?
- ・ 傾聴力で相手から好感と信頼感を得る
- ・ 情報と考えを引き出すアクティブリスニングの技術
- ・ 「聴く」時の留意点
- **演習** 【ペアワーク「相手の願望を聴くロールプレイング」】

### 3. 「訊くこと」(質問力)で人を動かす

- ・ 訊く(質問力)とは何か?
- ・ 相手のなかにあるものを引き出す。曖昧なものを具体的ににする
- ・ 相手の気づきを促す
- ・ 具体的手法
  - ① オープンクエスチョン ② 具体化の技術
  - ③ 未来質問で「ありたい姿」を引き出す ④ 視点を移動させる
- **演習** 【個人ワーク「オープンクエスチョンを駆使する」トレーニング】

### 4. 相手から「引き出す」面談の技術について(GROW)

- ・ 水平質問と垂直質問
- ・ GROW 面談法
  - ① 目標設定 ② 現状理解 ③ プロセス設定 ④ 行動させる

### 5. 面談ロールプレイング

- ・ ケーススタディの解説
- **演習** ペアワーク: ロールプレイング「相手のやる気を促す面談」

### 6. 本日の振り返り

- ・ 面談に使える有効な質問リスト
- ・ 質疑応答

