

お客様の“思い”と“事実”を把握する その方法

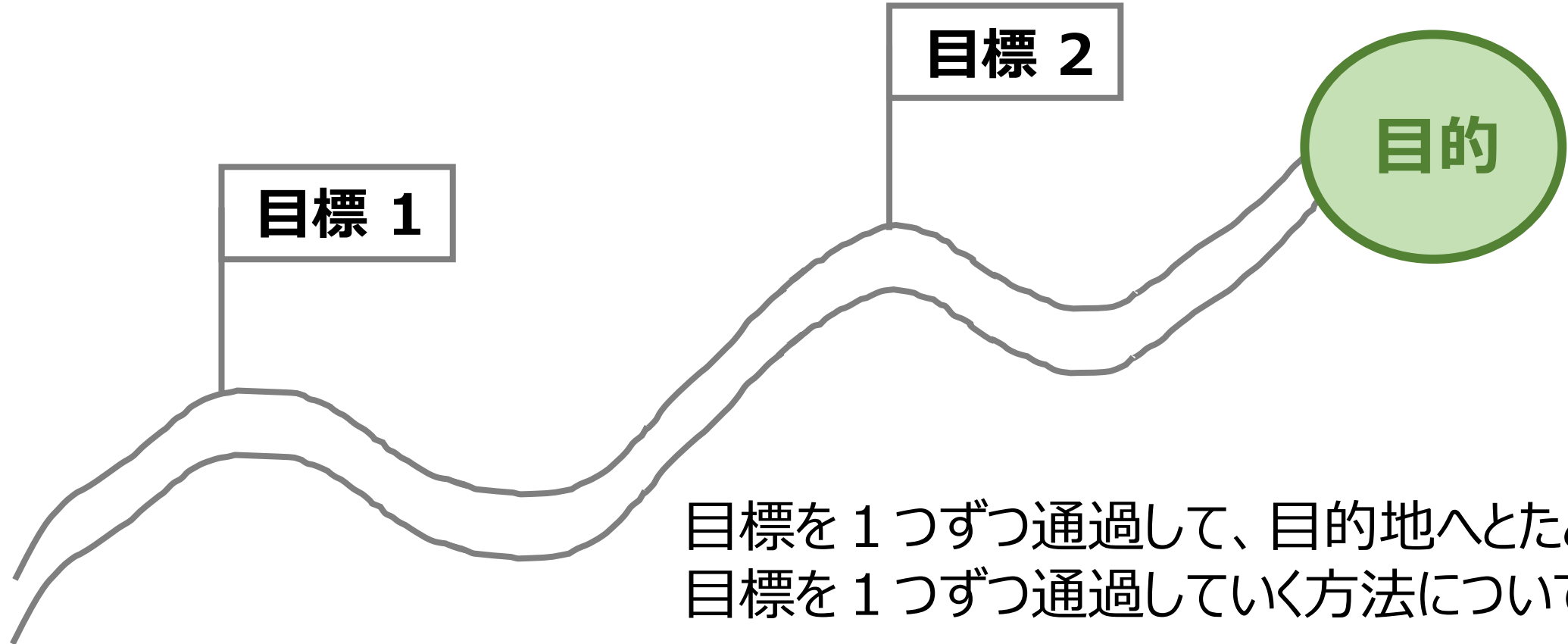
2023年6月27日

株式会社継志舎
石脇俊司

思い と 事実 を把握するのは、何のため？

目的を実現するため

お客様の、**思い** と **事実** を引き出す



お手元のメモに書きだしてみてください

私は、お客様の 思い と 事実 を

目的

のために把握する

継志舎のVison

思いのある、価値のある、資産を未来へとつなぐ

Visionを実現するために、お客様の、思い と 事実 を把握します

これからお話しをするのは、私（講師）の方法・技術です。

すべて正しいとは思っていません。

1つでも参考になることがありましたら、とても嬉しいです

Method・Technic 1

お客さまとの面談前に、

お客さまのこと、事前に調査できることを**徹底して**調べる

例えば、訪問前に会社の前に行き、社員の様子、工場やお店の稼動状況を見てみる、ということも

お客様が会社の社長ならば、

HP 会社のデータベース（顧客カルテ）
会社の、売上・損益・決算 登記（会社・不動産）
お客さまの取引履歴 主要な製品・新製品
記事・インタビュー・出演・著作物 SNS

あなたがお客さまのことを
どれだけ知ろうとしているか？！
その徹底度合いは？

戦略的に聴くため



目標を達成するために

ミーティングで何を聞くか、ミーティング前にそれを考えるために、徹底して調べます

私（講師）の経験をシェア ①

保険募集人の方から紹介されたメーカーの社長

私の目的：社長の**思いのある、価値のある資産【⇒自社株】、を未来へとつなぐ**

目標 1：社長の自社株への思いを聴く
思い ⇒『実現したいこと』、『心配なこと』

目標 2：自社株の価値を知る
⇒決算書・株主名簿・定款を開示していただく

私（講師）の経験をシェア ②

事前に調べたこと

1. HP 設立年月、資本金の額、従業員の数、代表取締役、取引銀行、商品と納入した商品の仕様、工場の設備
2. 登記 取締役、発行済株式数、種類株式の発行の有無
苗字の同じ取締役を調べました
3. 家族の状況 紹介者である保険募集人の方から聞きました
4. 生保契約 社長を被保険者とする生命保険の契約状況

Method・Technic 2

“思い”と“事実”は分けてストック！

会話に出てきたお客様の**思い**、聞いた**事実**を**ストック**する

面談前に、徹底して**調べたこと**をお客さまとの**会話の種**に

“思い”は、お客さまの『**実現したいこと**』、『**心配なこと**』が聞けるとよい

私（講師）の経験をシェア

1. ノートを左・右に使う

左は、思い 右は、事実

2. メモを取ることをお客様に承諾いただき、聞いたことは、メモ

聞いたことは忘れてしまう

3. ミーティング後、気になったことをスマホメモに記入する

とりあえずの保留場所としてスマホは便利

Method・Technic 3

聴くときは、『**なぜ？**』

会話でストックした情報について、**聴く**

なぜ、と質問するには、**経験も必要**！

お客様と話しをする際には、**常に『なぜ』を考える**！！

私（講師）の経験をシェア

ミーティング中に、事業承継について、

『5年～10年の間に、後継者（子供）に継ぎたいと考えている』と社長が話す

1. なぜ、5年～10年と考えているのか？

社長の健康 社長の心配なこと、実現したいことが出てきた

2. 5年～10年で継ぐために、何をすればよいと考えているのか？

無借金経営に 会社B/Sの話しが出てきた！

Method・Technic 4

商品、仕組み、サービスを提供するために

お客様の情報を取得すると思わないこと

お客様には、**実現したいこと、不安なこと**がある

それは何か？ それを引き出してあげることに注力する

お客様の目的を明らかにして

その目的を実現するために、お客様と一緒に進みながら、
1つずつ目標をクリアしていく心意気をお客様に伝えたい

聴く側の目的達成のためと、お客様が思った瞬間に
みなさんのミーティングの目的は達成できない

Method・Technic 5

お客様が、
実現したいことを実現するために、不安なことを解消するために
あなたが必要な情報と思ったら、その**情報を明確にして、**
お客様に提示を求める

必要な情報を聴ける力は、
お客様の実現したいことを実現し、
不安なことを解消する、と信念をもつ

私（講師）の経験をシェア

5年～10年の間に、後継者 ○○ さんへの事業承継ができるようお手伝いできたらと思いました。

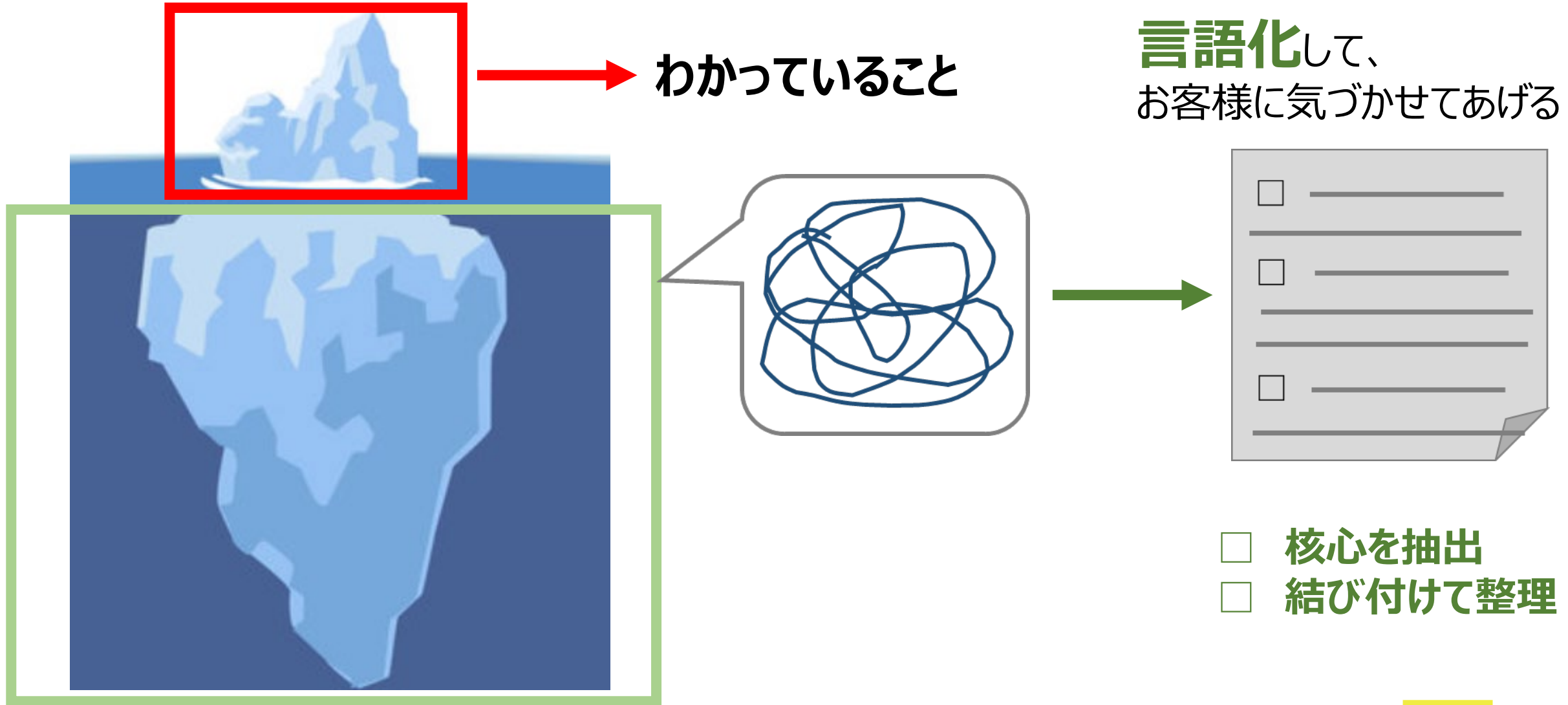
については、弊社の『財産の戦略デザイン』を利用してみませんか？

財産の戦略デザインには、

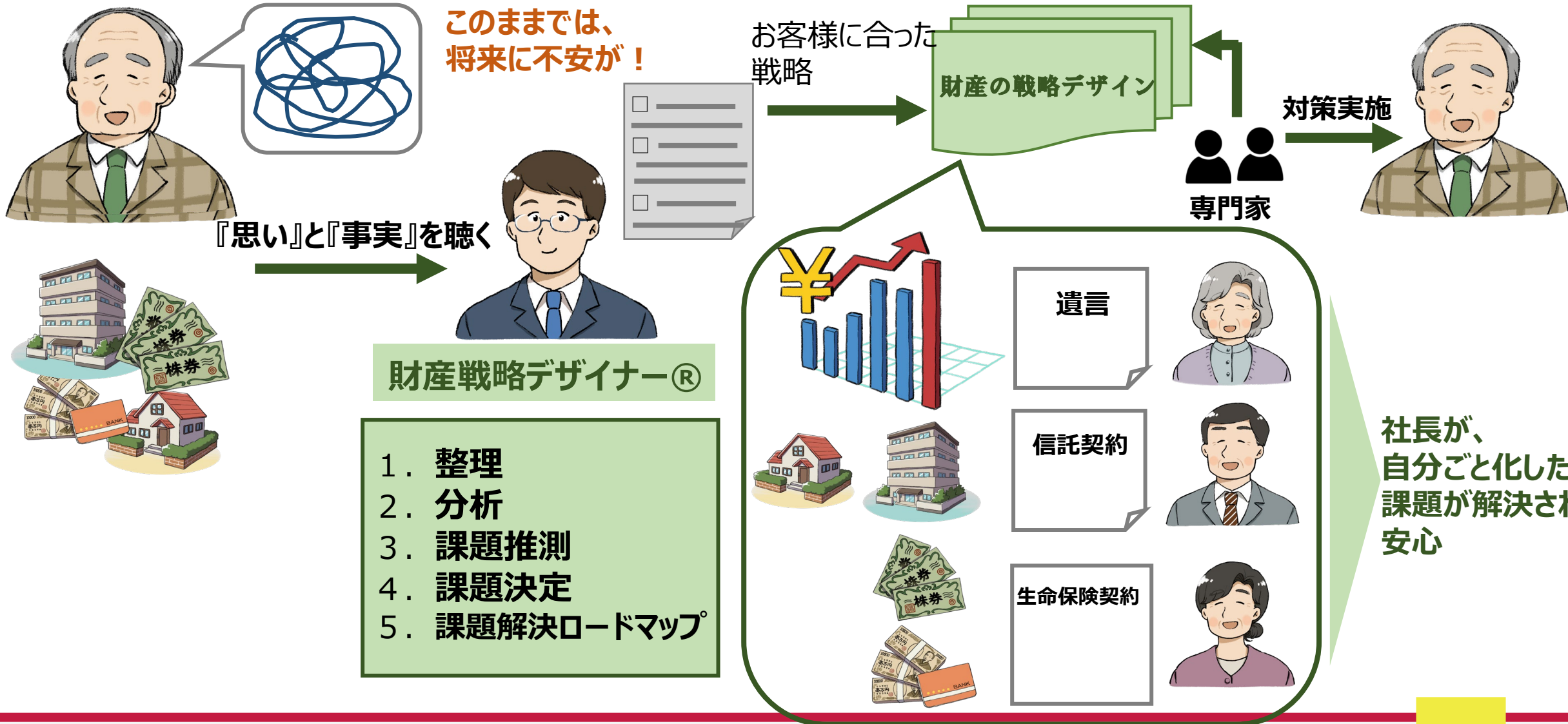
会社決算書（直近2期分）、株主名簿、定款、
会社契約・個人契約の生命保険証券、
証券会社の取引残高報告書、固定資産税の明細書

が必要になります。

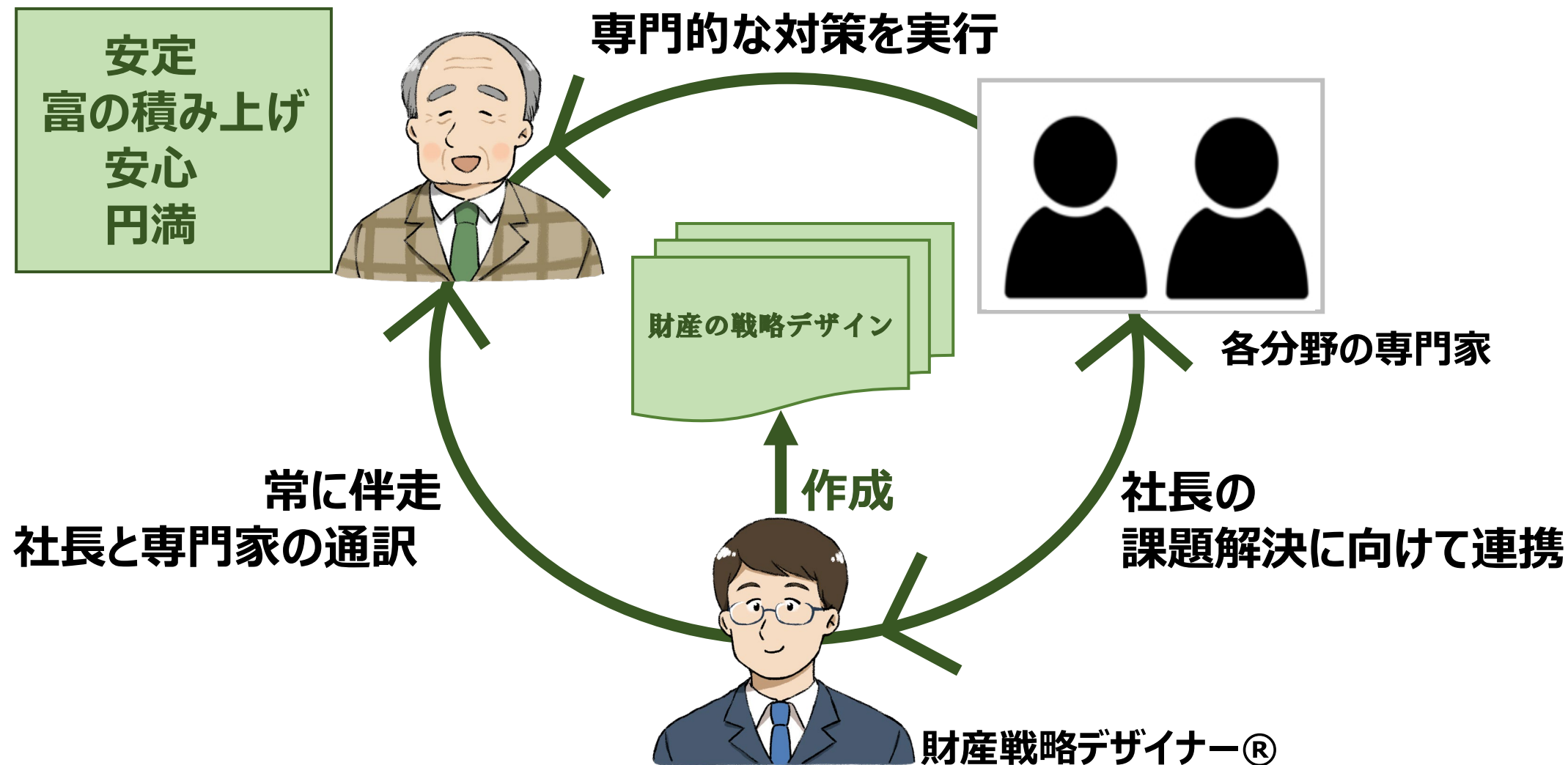
わかっているのは氷山の一角



講師の取組例 【財産の戦略デザイン】



講師の取組例 【財産戦略デザイナー】



把握したお客様の『思い』と『事実』を整理する方法

日時：7月26日（水） 18時～19時

オンラインで開催

ご留意事項

- 本資料は、作成日現在の法律・税制等に基づくものです。
- 本資料にシミュレーションが含まれる場合、前提として記載している想定条件に基づくシミュレーションであり、実際の状況とは異なる場合がありますので、予めご了承ください。
- 本資料は、情報を提供するために作成したものであり、その確実性・完全性に関して保証するものではありません。実際の個別具体的な税務に関する相談、法律に関する相談については、本資料を取得された方ご自身の責任で弁護士、会計士、税理士などの各専門家にご相談いただくようお願い申し上げます。
- 本資料に記載された意見や予測等は、資料作成時点での当社の判断であり、今後、予告なしに変更されることがあります。当社は本書のアップデートを行うことをお約束いたしません。
- 本資料に記載された商品・サービス等については、その実行・提供をお約束するものではありません。
- 本資料は当社の財産であり、要求があったときは当社に返還され、本資料を取得した方が作成した写しは破棄されるものとします。本資料を取得された方及び当社のいずれも上記に反する表明や誓約に依拠することはできません。

本資料作成日：令和5年6月27日

（税理士の使命）

第一条

税理士は、**税務に関する専門家**として、**独立した公正な立場**において、申告納税制度の理念にそつて、**納税義務者の信頼にこたえ**、租税に関する法令に規定された**納税義務の適正な実現を図ることを使命**とする。

独立：他からの束縛や支配を受けないで、自分の意思で行動すること

公正：公平で正しいこと （公平：すべてのものを同じように扱う）