

生産性向上支援訓練の活用事例

【会社概要】 半導体製品の設計・開発・生産など

訓練受講のきっかけ（経緯）

同社では方針として体系的で継続的な人材育成を計画されている。その一環で営業、技術、品質保証の中堅社員に日常での顧客との商談や社内における課題検討の場でのプレゼン力の向上を求めておられた。今回、向上意欲の意識付けも含めて訓練の申し出をいただいた。

【同社の訓練ニーズ】

- プレゼンテーションの基礎を演習を含めて学ばせたい。
- 顧客の抱えている課題を分析し、訴求力を向上させたい。
- 相手の立場に立った資料の作成、説明方法を基本から学ばせたい。
- 演習での相互啓発を通じて育成につなげたい。

訓練の実施状況

訓練の概要

- 令和2年10月に1回6時間、中堅社員を中心として11名が受講。
- 主な内容
 - ①お客さまの真のニーズに応えるために
 - ・ソリューションとは求められたことだけに応えることではない
 - ・お客様の真のニーズを把握する
 - ②顧客の問題発見・解決の支援手法
 - ・「聴く」スキルと「訊く」スキル
 - ・「なぜ？」を深掘りする
 - ・ニーズを引き出す6つの視点
- 【演習】
 - ・ヒアリングの手順を考える
 - ・これからの行動改善目標



受講した感想

【受講者の声】

- 顧客とのやりとりをする中で、傾聴力、質問力で学んだことを意識し対応していこうと思う。
- これまでは、現状維持の状況。より良くしていくためには、しっかり分析をして何が問題かを考え続けてPDCAを実行し続けたい。
- 他の部門の方とディスカッションをする機会が持てて、とても良い経験ができました。

【事業主の声】

- 訓練終了後の自社独自のアンケートでも「自分の部署では関係ない内容だと思っていたが、業務の上で通じる部分があり大変勉強になった」など高評価だった。
- 顧客の真のニーズに応えるための訴求方法、行動を実践につなげさせたい。