

ヒアリングのテクニックで
欲しい情報を引き出す

金融機関の渉外担当者が顧客と初めて融資取引を行う際、顧客情報を的確に収集し、ニーズを把握することは非常に重要です。それがないと適切な提案することは難しいですし、他行庫との競争にも負けてしまいます。

事前に企業調査やインターネットから企業概要をある程度把握することはできませんが、顧客情報は、やはり経営者などから直接ヒアリングするのがベストです。

交渉には、相手の立場に立って考える、という重要なスタンスがあります。相手の立場に立って考えるには、相手の情報を的確に把握するためのヒアリングが不可欠です。

ヒアリングは交渉の中でも重要な要素です。ただ、目的は相手の全情報を集めることであり、他のコミュニケーションにおけるヒアリングとは方法が異なっています。

ヒアリング方法を理解していない
グループ会社だけで行っている事業もあるでしょう。
事業以外にも採用計画、今後の投資など聞かなければならない要素はありますが、それらも把握できない場合、どのような企業なのか把握できなくなります。経営者の中には情報提供に慎重な人も一定数いるため、ヒアリングがうまくいかないと、優良企業に融資する機会を逃してしまいます。

一度の回答ですべてを
答えてはくれない
以上の問題を解消するには、全体を把握する「ヒアリング」が必要です。これには三つのテクニックがあります。

一つ目は「ヒアリング時に先入観を持たないこと」です。ウェブサイトに掲載されているのがすべての事業というのには、まさに先入観でしょう。一見したところ規模が小さそうな企業に子会社がないと決めつけることも同様です。確認の意味も含め、すでに知っている内容も一からヒアリングしていきます。できれば、どの企業

渉外活動に役立つ

交渉の進め方講座

第5回 企業の情報を引き出す

ときの交渉

佐谷 進 プロレド・パートナーズ 代表



佐谷 進 SATANI Susumu
㈱プロレド・パートナーズ・代表。不動産と流通に特化したコンサルティングを提供する。数々のコスト削減実績がある、交渉のスペシャリスト。著書に『体温の伝わる交渉』(ウィズワークス)



図表1 把握しづらい事業展開の例

顧客の全事業	事業A	事業B	事業C	事業D	事業E
HPに掲載されている事業	事業A	事業B	事業C		
売上のある事業	事業A		事業C	事業D	
本体のみの事業 (子会社やグループ会社は除く)	事業A	事業B			事業E

的なヒアリングは一つ。全体を把握する方法」と「詳細を把握する方法」に分けられます。ここでいう全体の把握とは、知りたい情報の要点・構造を余さず聞くことを指し、詳細の把握とは各要点を深く聞くことを指します。

今回解説するのは、全体の把握です。

全体を把握できていない場合、数値は把握しているものの、実態はよく分からないといった状況が多々発生します。

例えば図表1のように顧客の事業が五つある場合、全部を把握できていることは少ないでしょう。ウェブサイトをみればすべて分かる点では競合に知られたくない」「他社と共同で投資している」「単に更新していない」などの理由により、事業の一部を公開していない企業もあります。

また、投資だけ発生して売上のない事業もあれば、子会社やグル

にも共通してヒアリングすべき質問を作成しておきましょう。
二つ目のテクニックは、相手の回答に対して、必ず「その他にありませんか」と聞くことです。例えば、「今後進出しようとしている業界はどこですか」という質問に対して、医療・介護・ホテルと回答があった場合、それを答えのすべてと考えて話を続けていくことが一般的でしょう。

しかし回答者は、他の業界への進出を考えていても業界規模が小さいから言わなかったり、単に四つ以上も回答する必要はないと考えていたりすることもあります。

そのような聞き漏らしをなくすた

め、回答の後は必ず「その他に進出しようとしている業界はありませんか」と聞くようにしてください。

三つ目として、ヒアリングした内容を表にすることを意識してください。顧客企業の事業をすべて把握しても、事業ごとに比較できるように聞いていない場合がほとんどです。内容が多岐にわたるときは、図表2のように二つの軸でまとめるのもよいでしょう。漏れのないスムーズなヒアリングで全体像の把握を行ってください。

次回 は、詳細を把握する方法について説明します。

図表2 ヒアリング内容の整理の仕方

		横軸			
		売上	利益	投資額	成長性
縦軸	A事業				
	B事業				
	C事業				

今回のポイント

- ヒアリング時は先入観を持たず、ほかに答えがないか聞く
- 引き出した情報は表にまとめ、漏れなく全体像を把握

本連載は毎月15日号に掲載します(総特集号を除く)。