

コールセンター専門



# 顧客対応力とヒアリング技術

顧客心理理解 | 傾聴と共感・質問による課題把握

## 実施時間

最小: 40分～  
推奨: 4時間程度

## 実施形式

オンライン / 対面 / ハイブリッド /  
LMS / eラーニング

## 対象者

コールセンター担当 / カスタマーサ  
ポート担当

試作版です。掲載・カスタマイズに関するご相談はお気軽にどうぞ。

# 講座概要 / 対応可能形式

## 講座概要

顧客心理理解 | 傾聴と共感・質問による課題把握

対応可能形式	カスタマイズ可能項目	受講環境
<ul style="list-style-type: none"><li>オンライン</li><li>対面</li><li>ハイブリッド</li><li>LMS / eラーニング</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>対象者・階層に応じた内容調整</li><li>研修時間（実施時間からの拡張・短縮）</li><li>実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）</li><li>業界別ユースケースの差し替え</li><li>社内ルール・既存制度への反映</li><li>演習データ・事例の差し替え</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>オンラインツール: Zoom / Google Workspace</li><li>PC（カメラ・マイクが利用できる環境を推奨）</li><li>詳細な受講環境は実案件のヒアリング後に調整します。</li></ul>

上記は講師として対応可能な共通条件です。講座個別の確定仕様ではなく、実案件ではヒアリング後に調整します。



# カリキュラム概要

## Unit 1

### 顧客心理の理解

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 2

### 傾聴と共感のスキル (アクティブリスニング)

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 3

### 質問による課題把握 (オープン・クローズ)

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 4

### 解決策の的確な提案

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

本ページは各ユニットの見出しのみを掲載しています。ユニットごとの全項目は後続の「詳細カリキュラム Unit X」ページに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は実案件のヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 1

---

## 顧客心理の理解

---

- ・ 顧客心理を知ると対応が変わる：心を読む技術
- ・ なぜ顧客心理が重要なのか：言葉の裏にある本音
- ・ 脳科学の「感情優先」：人は感情で電話する
- ・ 電話をかける顧客の心理状態：4つのパターン
- ・ パターン1：困っている（問題解決を求める）
- ・ 「助けてほしい」の心理
- ・ パターン2：怒っている（不満を訴えたい）
- ・ 「誰かに文句を言いたい」の心理
- ・ パターン3：不安（確認したい）
- ・ 「大丈夫か知りたい」の心理
- ・ パターン4：急いでいる（すぐ解決したい）
- ・ 「時間がない」の心理
- ・ 心理学の「感情の識別」：状態を見極める力
- ・ 顧客が本当に求めているもの：3つの欲求
- ・ 欲求1：問題解決（機能的価値）
- ・ 欲求2：承認・共感（感情的価値）
- ・ 欲求3：安心感（心理的価値）
- ・ 行動経済学の「損失回避」：得るより失いたくない
- ・ 顧客の感情サイン：声のトーン・話すスピード
- ・ 高い声・早口：焦り・怒り
- ・ 低い声・ゆっくり：落ち着き・または諦め
- ・ 顧客タイプ別対応：論理型・感情型・結論型・慎重型
- ・ 脳科学の「パーソナリティ」：人によって響く言葉が違う
- ・ 期待値のコントロール：できることとできないことを明確に
- ・ 実践ワーク：顧客の心理状態を声から判断してみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

## 詳細カリキュラム Unit 2

### 傾聴と共感のスキル（アクティブリスニング）

- ・ 傾聴と共感：「聞いてもらえた」が満足を生む
- ・ なぜ傾聴が重要なのか：話すことで顧客は落ち着く
- ・ 脳科学の「カタルシス効果」：吐き出すとスッキリする
- ・ アクティブリスニングとは：積極的に聞く技術
- ・ ただ聞くのではなく「しっかり聞いている」と伝える
- ・ アクティブリスニングの5つの技術
- ・ 1. 相槌：「はい」「そうでございますか」「さようでございますね」
- ・ 電話では相槌が特に重要
- ・ 2. 繰り返し（オウム返し）：「〇〇でいらっしゃるんですね」
- ・ 相手の言葉をそのまま返す
- ・ 3. 要約：「つまり△△ということですね」
- ・ 長い話を整理して返す
- ・ 4. 共感：「それはお困りでしたね」
- ・ 感情に寄り添う言葉
- ・ 5. 質問：「もう少し詳しくお聞かせいただけますか」
- ・ 興味を持って掘り下げる
- ・ 心理学の「ミラーリング効果」：同調が信頼を生む
- ・ 共感の言葉：「お気持ちお察しいたします」
- ・ 「ご不便をおかけして申し訳ございません」
- ・ 「おっしゃる通りでございます」
- ・ 行動経済学の「感情の相互性」：共感されると協力的になる
- ・ 共感と同情の違い：同情は上から目線
- ・ 共感：「大変でしたね」
- ・ 同情：「かわいそうに」（NG）
- ・ 沈黙を恐れない：考える時間を与える
- ・ 脳科学の「処理時間」：人は考える時間が必要
- ・ 傾聴のNG行動：遮る・否定する・説教する
- ・ 実践ワーク：傾聴と共感のロールプレイをしよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

## 詳細カリキュラム Unit 3

### 質問による課題把握（オープン・クローズ）

- ・ 質問力が問題解決の鍵：聞かないとわからない
- ・ なぜ質問が重要なのか：顧客は全てを話さない
- ・ 脳科学の「情報の非対称性」：聞かないと埋まらない
- ・ 2種類の質問：オープンクエスチョン vs クローズドクエスチョン
- ・ オープンクエスチョン：自由に答えられる質問
- ・ 「どのような状況でしょうか？」
- ・ クローズドクエスチョン：Yes/Noで答える質問
- ・ 「〇〇でお間違いないですか？」
- ・ 心理学の「質問の階層」：広く聞いて狭く絞る
- ・ 使い分けのルール：最初はオープン→徐々にクローズド
- ・ 状況把握はオープンで・確認はクローズドで
- ・ オープンクエスチョンの例
- ・ 「具体的にどのような状況でしょうか？」
- ・ 「いつ頃からその症状が出ていますか？」
- ・ 「他に気になる点はございますか？」
- ・ クローズドクエスチョンの例
- ・ 「エラーメッセージは表示されましたか？」
- ・ 「再起動は試されましたか？」
- ・ 行動経済学の「選択の簡素化」：Yes/Noは答えやすい
- ・ 5W1Hで深掘りする：When, Where, Who, What, Why, How
- ・ When：「いつから」「いつまでに」
- ・ Where：「どこで」「どの画面で」
- ・ Who：「誰が」「どなたが」
- ・ What：「何が」「どのような」
- ・ Why：「なぜ」「どうして」
- ・ How：「どのように」「どうやって」
- ・ 脳科学の「構造化」：整理された質問は答えやすい
- ・ 誘導質問はNG：「〇〇ですよ？」と決めつけない
- ・ 実践ワーク：オープン・クローズドを使い分けて質問しよう

# 詳細カリキュラム Unit 4

## 解決策の的確な提案

- ・ 解決策の提案：問題を解決してこそその対応
- ・ なぜ提案が重要なのか：ただ聞くだけでは満足しない
- ・ 脳科学の「問題解決欲求」：答えが欲しい
- ・ 解決策提案の3ステップ：整理→提案→確認
- ・ ステップ1：問題を整理する
- ・ 「つまり〇〇ということですね」と要約
- ・ ステップ2：解決策を提案する
- ・ 「〇〇の方法で解決できます」
- ・ ステップ3：理解を確認する
- ・ 「ご不明な点はございませんか？」
- ・ 心理学の「クロージング」：確実に終わらせる
- ・ 解決策は複数提示：選択肢があると満足度が高い
- ・ 「A案とB案がございます」
- ・ 行動経済学の「選択の自由」：選べると納得する
- ・ 説明は簡潔に：専門用語を使わない
- ・ 「リセットします」→「一度電源を切って入れ直します」
- ・ 手順は順序立てて：「まず→次に→最後に」
- ・ ステップ分けで理解しやすく
- ・ 脳科学の「順序記憶」：段階的に覚えやすい
- ・ できないことは正直に伝える：嘘はNG
- ・ 「申し訳ございませんが、それは対応いたしかねます」
- ・ 代替案を提示：「ただし、こちらは可能です」
- ・ 断るだけでなく別の方法を提案
- ・ 確認しながら進める：「ここまでよろしいでしょうか」
- ・ 一方的に話し続けない
- ・ 最後の確認：「他にご不明な点はございませんか」
- ・ クロージング：「それでは失礼いたします」
- ・ 実践ワーク：解決策提案のロールプレイをしよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# ユニット一覧

## UNIT 1 顧客心理の理解

- 顧客心理を知ると対応が変わる：心を読む技術
- 心理学の「感情の識別」：状態を見極める力
- 期待値のコントロール：できることとできないことを明確に

## UNIT 2 傾聴と共感のスキル（アクティブリスニング）

- 傾聴と共感：「聞いてもらえた」が満足を生む
- 5. 質問：「もう少し詳しくお聞かせいただけますか」
- 傾聴のNG行動：遮る・否定する・説教する

## UNIT 3 質問による課題把握（オープン・クローズ）

- 質問力が問題解決の鍵：聞かないとわからない
- 「他に気になる点はございますか？」
- 誘導質問はNG：「〇〇ですよ？」と決めつけない

## UNIT 4 解決策の的確な提案

- 解決策の提案：問題を解決してこそその対応
- 説明は簡潔に：専門用語を使わない
- クロージング：「それでは失礼いたします」



# 研修スタイル / 講師 / 相談

## 講師として対応可能な範囲

実施形式: オンライン / 対面 / ハイブリッド / LMS / eラーニング 最小実施: 40分～（要点を絞った導入構成） 推奨実施: 4時間程度（1ユニット1時間目安／詳細カリキュラム・演習を含む構成）（カスタマイズ相談例）・ 対象者・階層に応じた内容調整・ 研修時間（実施時間からの拡張・短縮）・ 実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）・ 業界別ユースケースの差し替え・ 社内ルール・既存制度への反映・ 演習データ・事例の差し替え（実施前ヒアリングで調整する項目）・ 対象者の階層／前提知識・ 受講環境・ 配信ツール・ 演習データ・ 社内固有事例の差し替え※ 本資料はカリキュラム設計例です。最小実施では要点を絞って扱い、詳細カリキュラム・演習を含む場合は、1ユニット1時間を目安に、対象者・目的・実施形式に応じて時間配分を調整します。

## 講師プロフィール

氏名: 準備中 経歴サマリ: 準備中 強み: 準備中 登壇可能講座: 52 件 / 13 カテゴリ

**この講座をベースに、貴社向けカスタマイズをご相談いただけます。**

お問い合わせ／カスタマイズ相談はサイトのお問い合わせ欄からご連絡ください。