



OSAKA CITY UNIVERSITY

2017年度 科学的思考論 プレゼン

6期生 ER班 木岡 小松 永船

クリティカル・シンキングで 顧客の心を掴め！



大阪市立大学商学部
宮川研究室

ご注意

本資料は大阪市立大学商学部宮川研究室の所属学生がゼミ用教材資料として作成したものです。本資料内には、事実ではなく仮説として設定された内容も含まれています。また、本研究室は、内容の正確性および完全性に責任を負うものではありません。これ以外の目的で使用すること、並びに無断で複製することを固くお断りします。



プレゼンの流れ

- 1 クリティカル・シンキングの効用
- 2 伝えたいこと
- 3 ケーススタディ (アパレル店を例に)
- 4 まとめ



クリティカル・シンキングによって、
「物事を正しい方法で、正しいレベルまで考える」
ことを実現



クリティカル・シンキングの効用

自分の思考を深める

見落とされていた機会や脅威に気づく
新しい発想ができる

対人関係において、相手の考えと自分の考えを的確に理解

効率的に集団意思決定ができる
説得や交渉がうまくできる



自分の主張を相手に納得してもらうためには クリティカル・シンキングが重要



自分の主張を相手に納得してもらうために

- ◆現状を正しく把握する
- ◆相手の関心に沿って論理を構成する

アパレル店を舞台に

- 新人店員が右のワンピースを大量に発注ミス
- 何とんでも売らねばならない！



クリティカル・シンキングによって、新人店員がお客様の心を掴む店員へと成長していく…はず

ある日の接客

新：新人店員 客：お客様

新：いらっしゃいませ。何かお探しですか？

客：ワンピースを探しているんだけど、最近太っちゃってどれも似合わないの。

新：あ！では、このワンピースはどうですか？この商品とっても良いですよ！可愛くて、涼しくて、今の季節にぴったりですよ！セールでお安くなっていますし！

客：そうね。でも私にはもうちょっと…

新：でも！！

客：うーん、もういいわ。



新人店員は何がダメだったのか…？

ベ：ベテラン店員 新：新人店員

ベ：ちょっと君！そんな接客で買ってもらえらると思ってるのか？自分の言いたいことだけ言ってもお客様の心は掴めないぞ。相手の視点に立たないと！

新：ど、どうすればいいんでしょうか…

ベ：まずは、お客様がどんな商品を欲しがっているのか把握する必要があるね。ロジックツリーを使うとうまく整理できるぞ。

新：ろじっくつりー？

ベ：うむ。さっそくロジックツリーを使ってお客様のニーズを把握してみよう。

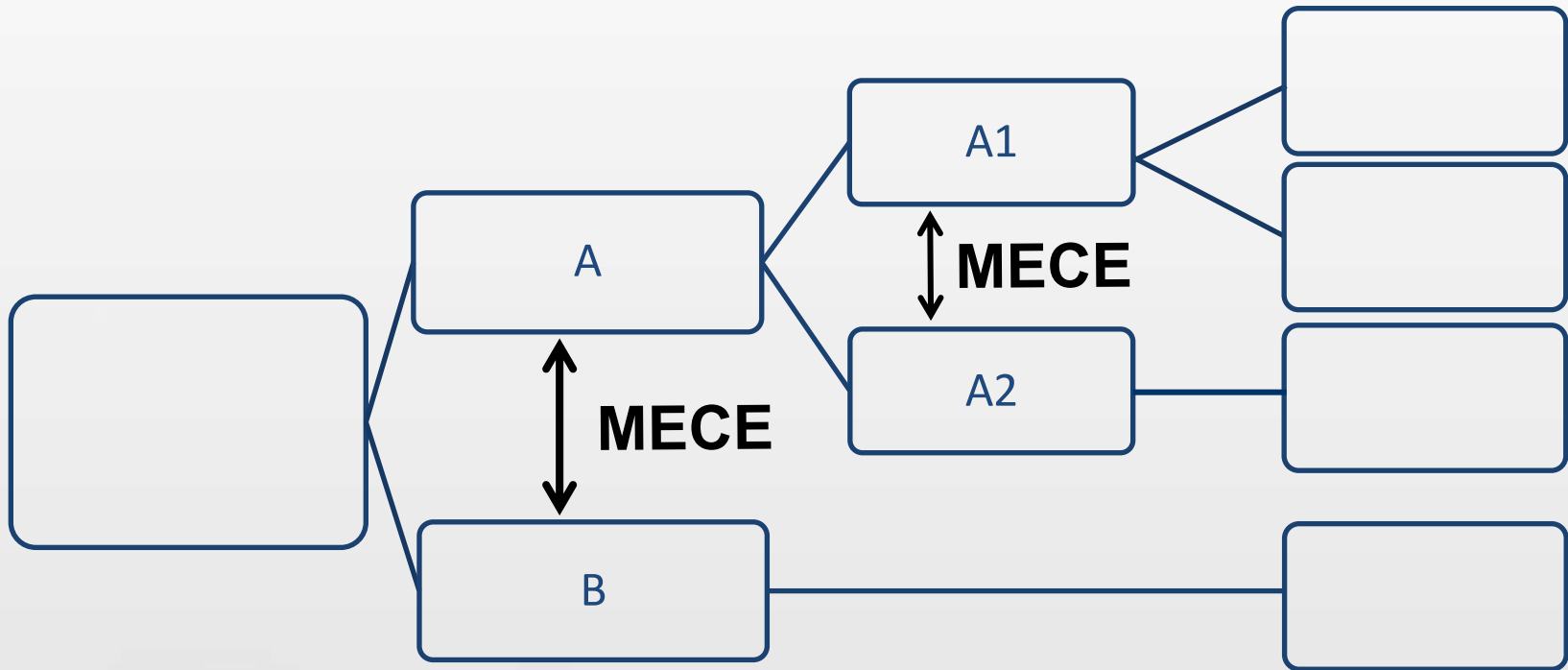
新：お願いします！！



現状を正しく把握する

ロジックツリー

全体をMECEに分解していく過程と結果を示した図



構成要素に分解する

MECE (Mutually Exclusive, Collectively Exhaustive)

全体をモレなく、ダブリなく分ける。

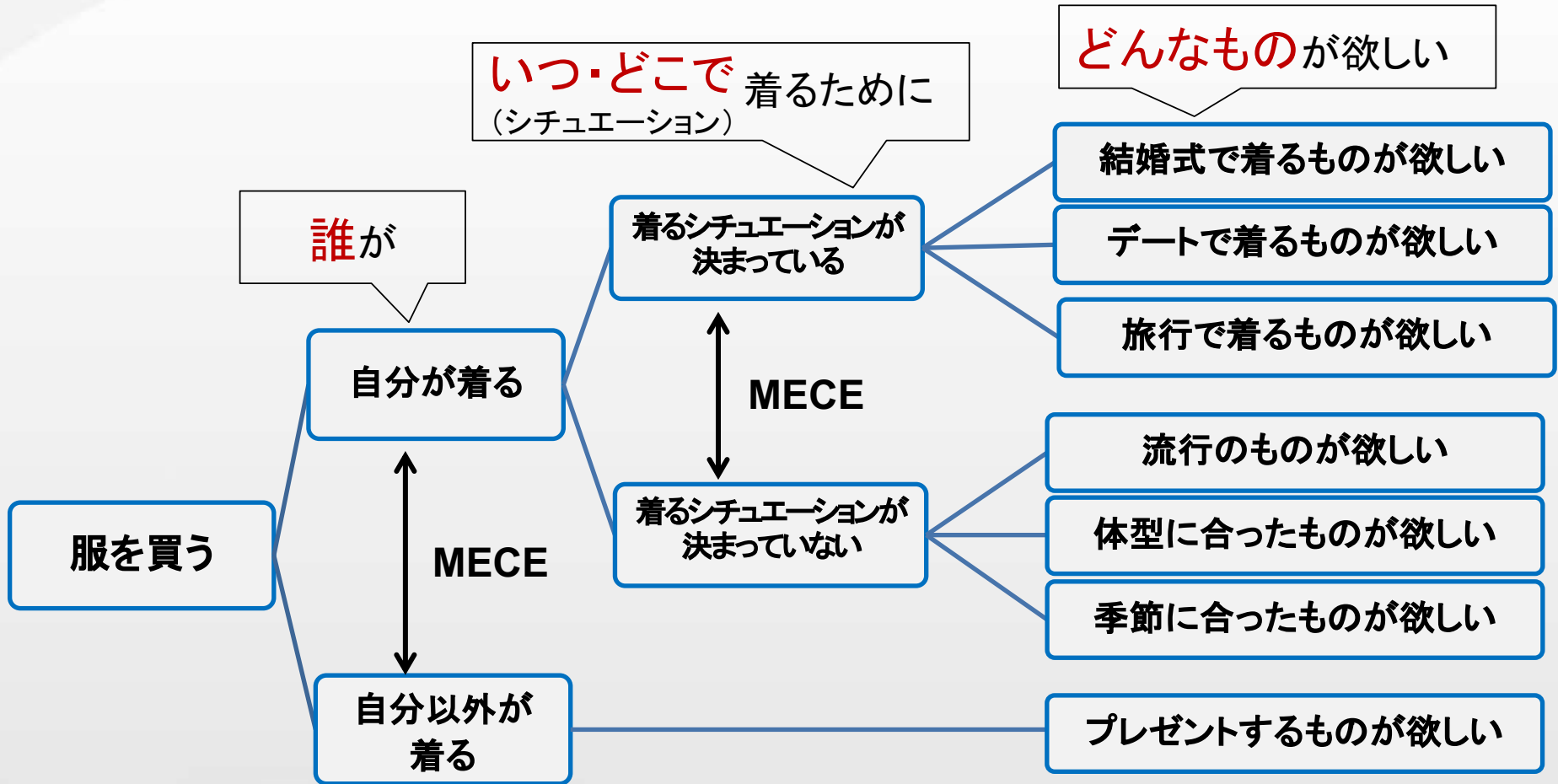
分け方にモレやダブリがあると、現状を正しく把握できない。

切り口と切り方

分析の目的に合致する視点で分ける。

意味のない切り口は、効果的な意思決定ができない。

ロジックツリーを使ってニーズを把握する



現状分析の次は…？

新：なるほど。次からこの項目に沿ってニーズの聞き出しをすればいいんですね。

ベ：うむ。だが、今回の場合は聞かなくてもお客様はニーズをおっしゃっていたね。

新：え？…あ！「ワンピースが欲しいんだけど最近太っちゃって似合わなくなった」のところですか？

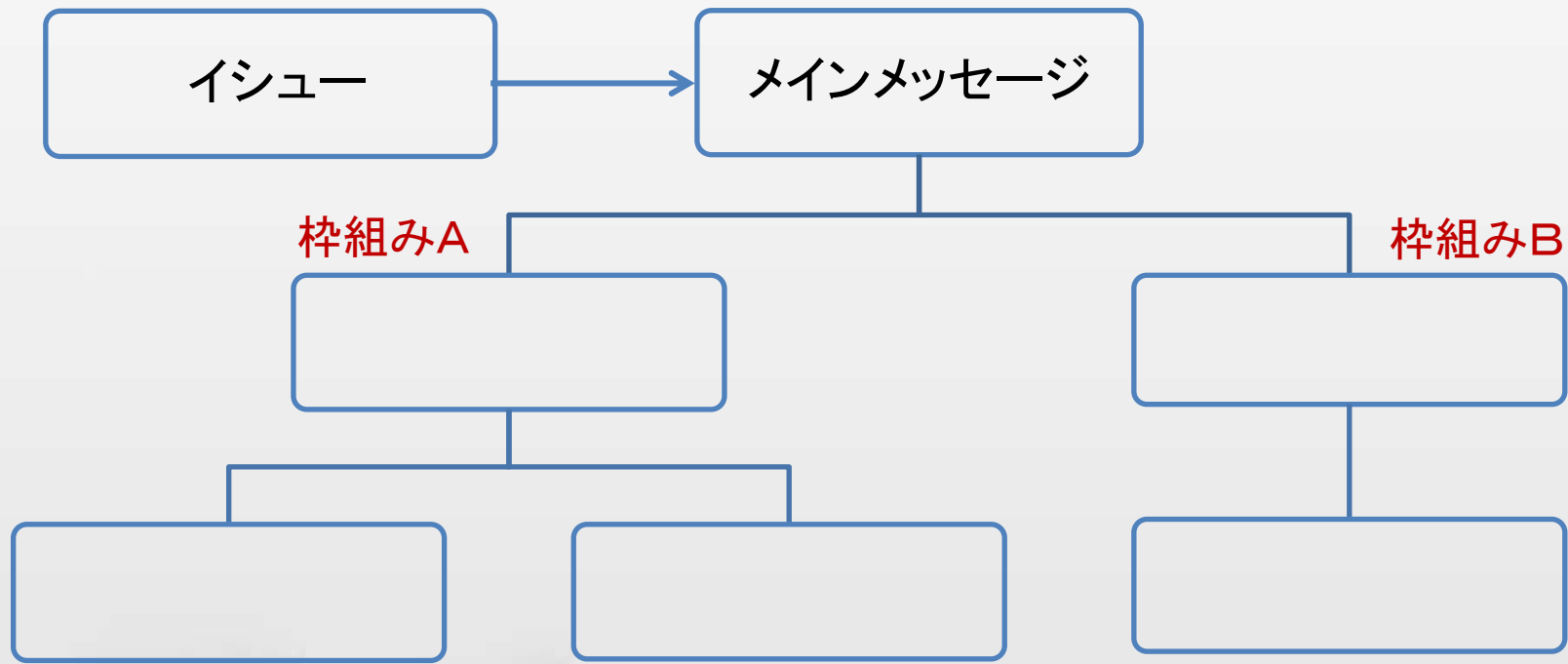
ベ：その通り！どうやらお客様は「太っていても似合うワンピース」を欲しがっているみたいだね。つまり、「太っているように見えないかどうか」に関心があるようだ。

では、**ピラミッド・ストラクチャー**を使ってお客様の関心に沿って論理を組み立ててみよう。



ピラミッド・ストラクチャー

論理構造をピラミッド型で視覚化



作成のステップ

- 1 イシューを特定する
- 2 論理の枠組みを考える
- 3 So what?を問いかけ、メッセージを抽出
- 4 Why? True?を問い、論理の成立をチェック



相手の関心に沿った論理構成

このワンピースは
ぽっちゃり体型のお客様を
細く見せられるか否か？

このワンピースは
ぽっちゃり体型のお客様を
細く見せることができる

ワンピース自体
の効果は？

ワンピースの着方
の効果は？

色、形の面で
細く見せる

着こなし方によって
着やせ効果が狙える

収縮色

体の太い部分を隠して
細い部分を見せる形

ボタンを開けて
羽織として使う

腰のあたりを
絞る

ネイビー

膝下文

首元あき

袖ふわ

前開き

ベルト

これでお客様の心を掴める！！

ロジックツリー

現状を正しく把握できるようになる

ピラミッド・ストラクチャー

相手の関心に沿った論理を構成できるようになる

**クリティカル・シンキングをマスターすると
自分の主張を相手に納得してもらうことができる**

参考文献

- グロービスMBAクリティカル・シンキング
[著者] グロービス経営大学院
[発行所] ダイヤモンド社
- 写真引用 Samansa Mos2商品
[商品名] リネン前開きワンピース (ネイビー)
[掲載サイト] STRIPE CLUB