

誰でも明日から実行できる7ステップ共感セールス  
～1回目・全体を通して必要なスキル①～

マインドック  
代表 鈴木栄美子





## マインドック 代表 鈴木栄美子

- ・米国NLP協会公認・NLP認定トレーナー
- ・米国催眠療法協会認定催眠療法士
- ・アルマクリエイション全脳思考マスター
- ・ジェイ・アブラハムのマーケティングマインドプログラム卒業。

2001年独立。独立前に数社の企業再生をしていたので意気揚々と独立するも売上不足でカードローン借りる生活になる。

神田昌典氏の顧客獲得実践会に入ったが、神田先生の衝撃の発言に、自分なりのノウハウの模索を開始。

2003年 アメリカNLP協会認定・NLPトレーナー資格取得。

2004年に会社設立。

順調に売上を伸ばし、大手企業から起業家までをクライアントにして、建設業から教育機関まで78業種100社以上をコンサルティング9割を増益。

フジテレビ、日本テレビからラジオにも出演。雑誌や新聞にも取り上げられる。

2020年に会社閉鎖。2024年に再稼働。

現在は、自分が作りあげた顧客心理に基づいた独自フレームワークによる集客方法を広めるべく活動中。





# 講師実績

- ・クライアントの願望と現状を分析して、独自のウリを見つけてコンセプトとコンテンツを改善。
- ・チラシやSNS、ホームページのキャッチコピーから文章、デザインまで改善して販促物や広告を作成して集客人数をアップ。
- ・売上アップの公式と商品サービスの見せ方で売上を改善。
- ・「顧客心理」と「工程管理」と「資金管理」の知識を融合させてマーケティングファネルを作成して、増益。

顧客の購入頻度1.3倍や1年で売上5億円や月商400万円などの実績。

住宅施工販売、リフォーム、建設業全般、不動産関係などから情報商材やSNSコンサルタントなどの売上アップに貢献。

シティバンク・エヌ・エイ、ドコモシステムズ株式会社、リクシル、オリックス生命などの研修から大手企業、中小企業や個人事業主へのコンサルティングを行い9割を増益させる。



- 顧客心理の誘導ができる心理の知識
- ボトルネックを改善する工程管理の知識
- 6W3H全てを費用換算して考える資金管理の知識

3つのチカラの融合で開発した独自フレームワークでマーケティングとセールスの悩みを解決。



マインドック

# 独自解釈が間違いの元

成功できないのは・・・



1. 良い物なのに伝わらない
2. お客様に迷惑な顔をされる
3. セールスと思うと気が重い
4. 相手の都合で時間が取られて、予定が立たない
5. 初回相談から決まるまでが長くて疲れる
6. 結局、他社に取られることが多くて悔しい
7. 売上不足で経営が苦しい



「セールスマンお断り」で  
332件の質問  
(Yahoo知恵袋)

セールスマンからの質問は、たった1件のみ！





# マインドック お客様と企業の逆情報格差

## インターネットの普及で、情報収集は簡単 専門家の意見も、政府公式情報も無料でゲット



Talks	TED Conferences	TED Conversations	About TED
Speakers	TEDx Events	TED Community	TED Blog
Playlists <b>NEW</b>	TED Prize	TED-Ed	TED Initiatives
Translations	TED Fellows	<input type="text" value="Search"/>	

### TALKS

#### マイケル・サンデル: なぜ市場に市民生活を託すべきではないのか？

FILMED JUN 2013 • POSTED OCT 2013 • TEDGlobal 2013



1,118,188 Views

Like 1.2k

この30年でアメリカは市場経済から市場社会へ移行したと、マイケル・サンデルは言います。アメリカ人が「共有する」市民生活は、どれだけお金を持っているかによって違うものになってしまったと言ってもいいでしょう。(主な例として、教育を受ける機会、司法と政治的影響力を利用する機会があります。)彼は、話と観客による議論を通して、真剣に考えるべき問題を提起します。現在の民主主義では、売りに出されるものがあまりにも多いのではないかと、問いかけます。

Michael Sandel teaches political philosophy at Harvard, exploring some of the most hotly contested moral and political issues of our time. [Full bio »](#)

Translated into Japanese by [Kazunori Akashi](#)   
 Reviewed by [Ichiro Nishimura](#)   
 Comments? Please email the translators above.

[More talks translated into Japanese »](#)



# マインドック セールスとサービスの違い

セールスマンが来たら嬉しい時がありますか？  
居て良かったと思ったことはありますか？

誰にでも1回や2回はあります。

だから、売り込みでなく  
サービスと考えましょう。





## ファースト アプローチ

最初から営業という態度でプッシュ。

## 提案

商品を提案する。

- 世界で一つだけだから希少価値です！
- 性能は……。
- 最高級品です！
- その他、商品のことと実績など優位性を語る。

## 反論処理

お客様の購入に対する心理障壁を崩す。

- 今なら安い・・・と時間を区切る。
- 私なら安くできる・・・と優位を取ろうとする。
- その他、みんなが持っているなど不安を煽る。

## クロージング

その場で決めさせる。

- 今買わないと損をするなど。



1ステップ 許可

2ステップ 質問①

3ステップ 質問②

4ステップ 確認

5ステップ 提案①

6ステップ 提案②

7ステップ 確認

1. お客様を主役にする
2. 深追いしない
3. 好かれる
4. 反論処理しない
5. クロージングしない
6. 途中でストップOK  
(バラバラに実行できるから)



自社のメリットを文章にする（4分間）

あなたの〇〇(悩み・不安)を

□□(解消した状態)にする

△△(商品名・会社名)の××(氏名)です。

作ってください！



# 【演習】自社を売り込む

初めて会う名刺交換を想定して  
最初に、キャッチトークを言って  
「許可」をもらってからセールスしてください。



# 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

- A. イメージを使う: 自分の作ったトークを他人になって他者に紹介してみる。
- B. AIを活用: AIにトークを読ませて、改善案を作ってもらおう。
- C. 動画活用: 映画やドラマの中の登場人物に自分が作ったトークを話させる。



## 1年目に160%も報酬アップ

院長と受付スタッフで2006年に私の研修に参加

2ヶ月間で自費診療部門の売上550%アップ

	1年目	4年目
年間報酬	32,082千円	51,279千円

3年間に近隣の土地を2か所購入。

医院スタッフ全員で九州からディズニーランド旅行

今は・・・





# 内勤社員だけで売上アップ事例

御用聞き営業だけでも110%の売上アップ

経理部だけ7ステップセールスを実施

DMも使って残業なしで売上アップ

	最初	1年目
年間売上	12億円	13億8千万円

御用聞き営業に回っていたセールスマンの時間を新規開拓に向けられるようになって、毎年増益。



# 人間の行動原則

行動

||



状態

五感覚  
(視覚・聴覚・触覚・味覚・臭覚)



解釈

過去の経験 × (感情 > 理性)

の快樂 or 不快

**相手の感情を瞬時に理解する。**

セールスしている時、伝えることにばかり気を取られ、相手のことを何も考えない人がいます。  
こういう人は売れません。

セールスパークソンは、商品やサービスを売る前に、自分自身を売り込まなければいけません。  
そのためには、相手の感情を理解してあげることが一番重要です。



# マインドック 【演習】相手の感情を予想する

2人1組で行う。

1.先行が大きく感情が動いた時のことを思い出して、そのことを考え続ける

→後行は完全に先行の真似する。

そして、相手の感情や思い出している場面を予想する。

2.後行が大きく感情が動いた時のことを思い出して、そのことを考え続ける

→先行は完全に後行の真似する。

そして、相手の感情や思い出している場面を予想する。



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

**A.動画活用:** 映画やドラマのビジネス交渉シーンを見て、沈黙の活用方法を分析する。

**B.友人に協力してもらおう:** 7分間のタイマーを設定し、友人との電話や対面での会話中に沈黙に耐える練習をする。

(実際にやると長く感じます。耐えてください)



# 頭の体操

**相手の良かったことを探してください。**

①まず「素晴らしい！」と口に出す。

②「あなたは〇〇しています。

それは□□で素晴らしいことです。」

と伝える。

※素晴らしいは、素敵、好ましい、カッコいい  
など誉め言葉にしてもOKです。



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。  
でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

A. 今日あったことから探す: 最近の体験を思い出して、その体験を素晴らしいと理由付けする。

B. 動画やSNSで: 動画の中の人やSNSの書き込みに対し、

①まず「素晴らしい！」と口に出す。

②「あなたは〇〇しています。

それは□□で素晴らしいことです。」

と口に出して言う。



# マインドック 【演習】8つの質問で目標設定①

あなたは、今回の6回で何が得たいですか？  
または、何が得られると思っていますか？  
それは具体的にどんなものですか？

得たいもの：

いつ：6回が終わる時に

どこで：この会場で

何を(何が)どのように：



# マインドック 【演習】8つの質問で目標設定②

あなたが得たいものを得たということは、  
どこで確認しますか？

視覚的：

聴覚的：

身体感覚的：

味覚的：

臭覚的：



# マインドック 【演習】8つの質問で目標設定③

目標が達成されたら、あなたの周りで何が変わりますか？  
何は起こりますか？

家族は：

友人は：

会社の人：

社会は：



# マインドマップ【演習】8つの質問で目標設定④

目標を達成するために、あなたがすでに持っているリソース(使えるもの)は何ですか？

人脈：

物：

資金：

情報：

考え方：

その他：



# マインドマップ【演習】8つの質問で目標設定⑤

目標を達成するために、さらに欲しいリソースは何ですか？

人物：

物：

資金：

情報：

考え方：

その他：



# マインドマップ【演習】8つの質問で目標設定⑥

あなたを止めているものは何ですか？

人：

物：

資金：

情報：

考え方：

その他：



# マインドック 【演習】8つの質問で目標設定⑦

目標が達成されることは、あなたの人生にとって、どんな意味がありますか？



# マインドック 【演習】8つの質問で目標設定⑧

そのために、あなたは目標に向かう  
どんな行動を取れば良いですか？

具体的な行動を1つ書いてください



# マインドック 【演習】を個人でする場合

一人でできる目標設定ですが、他人に話すことで、より明確化  
できます。

でも、一人でこのワークを行う時は、以下のようにしてください。

A.AIを活用: ChatGPTやGoogle Formsを使って、8つの質問を  
AIが順番に問いかける形にする。回答を記録し、後で見直  
せるようにする。

B.スマホ活用: 質問リストをスマホのメモアプリやノートに書き込  
み、定期的に自己チェックする。



学校や大学、講義が何をもたらすかは、  
人が何を持ち帰るか次第だ。

ラルフ・W・エマーソン(アメリカの思想家、詩人)

ダイヤモンドは、  
着実に仕事をした一片の石炭である。

トーマス・A・エジソン(アメリカの世界的発明家)



セールスは、  
「商品売る前に、自分自身を売れ」  
とされています。

なぜなら、お客様の心が開かれなければ、  
商品の説明を聞いてもらえず、  
資料を観ても興味を示してもらえず、  
信用してもらおうことができず、  
セールスが成功しないからです。  
**お客様の心を素早く開く方法を習得します。**



# 従来のセールス法(初訪)

長時間かけて人間関係を構築する。  
趣味の話、天気の話など話題を多くする。  
贈答品を贈るなどで気を引く。

相手の時間を奪う。  
体得しにくい。  
費用がかかる。



# 最新のセールス法(初訪)

短時間で人間関係を構築する。

話題はなくても大丈夫。

贈答品を贈るなどの必要ナシ。

時間が有効に使える。

体得しやすい。

費用が有効に使える。

# 第一印象の重要性

自分の第一印象に自信がありますか？

人は初対面の相手について、平均90秒で相手のイメージを作り上げてしまいます。

その時間で確定したイメージで、その後の関係を作っていくのです。

第一印象は、一生変わらないケースも多く、第一印象を変えるには、時間がかかります。



# 【質問】仲の良い人を思い出す

あなたは、どんな人と仲良しですか？  
仲の良い人や親しい人を思い浮かべる。





# 【質問】

仲の良い人と、  
どこで知り合いましたか？  
会うと何の話をしますか？

知り合った場所：  
話の内容：



一言で言うと（**同じ・共通**）がキーワード。

同じ・共通だと感じると、  
人は警戒心を解き、共感をしやすくなる。  
共感すれば、相手に好意を持つ。

（**共感**）を感じてもらおう技術がある。



# 共感を感じてもらおうと

## 【お客様の3ナイ】

- 1.見ない・読まない・聞かない
- 2.信じない
- 3.行動しない

これらが、

## 【お客様の3アル】

- 1.見る・読む・聞く
  - 2.信じる
  - 3.行動する
- に変化します。



# 共感の感じてもらう同調技術

ペーシング(マツチング)とも呼ばれている。

相手と同じ・共通となることで、  
素早くエレガントに抵抗なく共感をつくる技術。  
これを、いつでも、使えるようになると、  
お客様をリードできる。

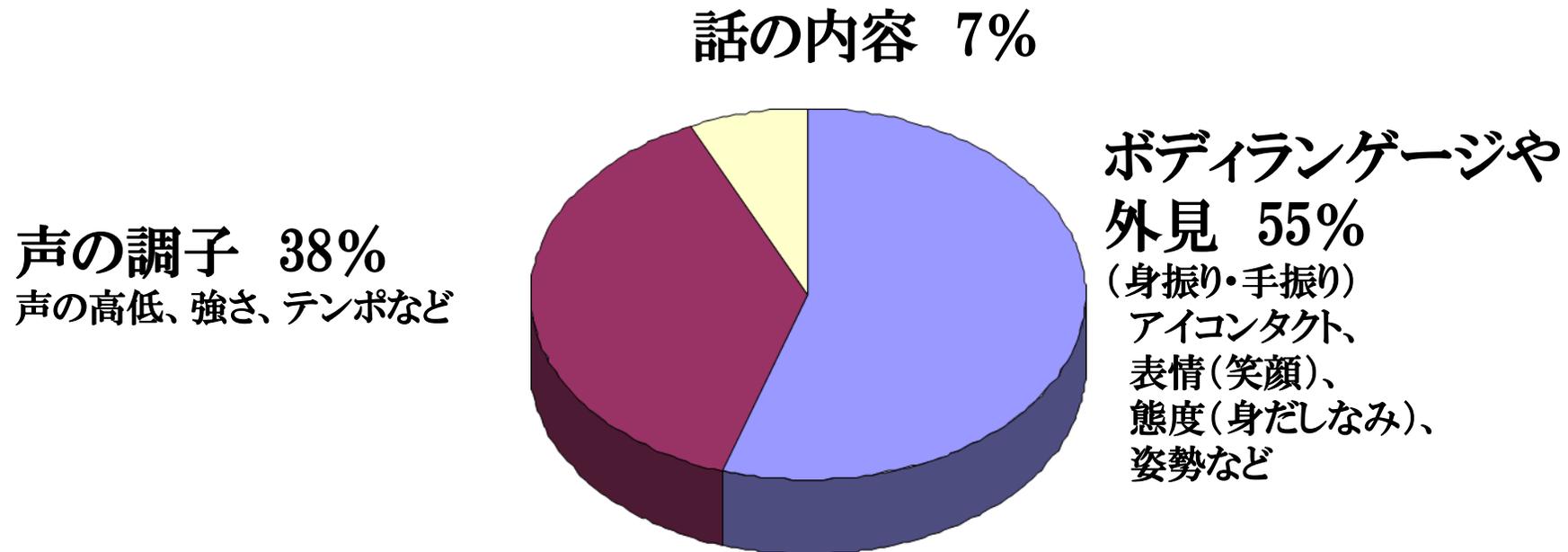
ハイパーラポール状態が目標！





# メラビアンの法則

カルフォルニア大学の心理学名誉教授、  
アルバート・マーラビアン氏の研究によれば、  
相手がメッセージを受け止めるのは、





# マインドック 第一印象構築で重要なのは

相手がメッセージを受け止めるのは

外見やボディランゲージ 55%

声の調子 38%

話の内容 7%

コミュニケーションで重要なのは、  
93%を占める非言語コミュニケーションです。

同調技術は2つあります。

## 1. バックトラッキング

(相手と聞こえるものを合わせる)

## 2. ミラーリング

(相手と見えるものを合わせる)



## 1.うなづく

(うん、うん。そうだね。はい。わかったよ。そうなんだ。)

## 2.オウム返しする

(学校でね。→学校で。 これ好きなんだ。→好きなんだ)

## 3.要約する

(クライアントの話を聞き終わって。→あなたは〇〇と言いたかったのですね)

### 【やってはいけないバケットラッキング】

ネガティブな発言やネガティブな自己表現



先行と後行に分かれ、二人向き合う。  
朝ご飯の話を1分間話し続ける。  
聞く側は質問はしない。

1. 先行が話す→後行は無視する。
2. 後行が話す→先行は無視する。
3. 先行が話す→後行はオウム返しする。
4. 後行が話す→先行はオウム返しする。



先行と後行に分かれ、二人向き合う。  
朝ご飯の話をする。  
聴く側は、質問を入れていく。

1. 先行が話す→後行は質問だけする。
2. 後行が話す→先行は質問だけする。
3. 先行が話す→後行はオウム返し+質問する。
4. 後行が話す→先行はオウム返し+質問する。



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。  
でも、一人でこのワークを行う時は、以下のようにしてください。

- A.AIを活用: チャットボット(ChatGPTなど)を使い、文章で話しかけるとAIがオウム返しや要約を返してくれるようにして実習。
- B.スマホ活用: 音声認識アプリ(Googleアシスタント、Siri、AI録音アプリ)を使い、ニュースに返事する自分の話を録音して聞き返す。



1.姿勢や手足の動き

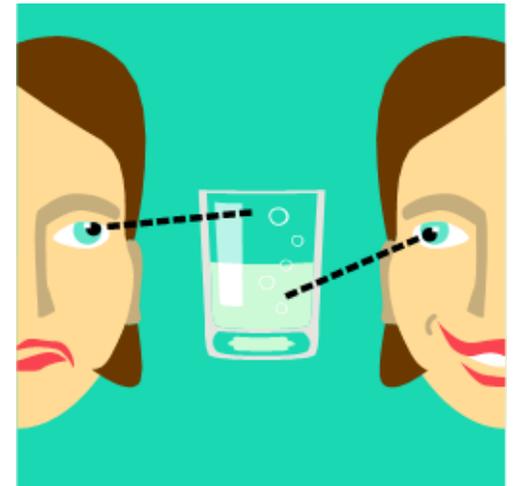
2.表情とアイコンタクト

3.呼吸



【やってはいけないミラーリング】

公共良俗に反するもの。相手がイヤだと思っている癖など。



# 【演習】ミラーリング①

先行と後行に分かれ、二人向き合う。黙って座る。

1. 先行が動く→後行は同じ動きをする。
2. 後行が動く→先行は同じ動きをする。
3. 先行が動く→後行は小さく真似する。
4. 後行が動く→先行は小さく真似する。



## 【演習】ミラーリング②

相手の感情を瞬時に理解する。

1. 先行が大きく感情が動いた時のことを思い出して、そのことを考え続ける

→ 後行は完全に先行の真似する。

そうして、相手の感情や思い出している場面を予想する。

2. 後行が大きく感情が動いた時のことを思い出して、そのことを考え続ける

→ 先行は完全に後行の真似する。

そうして、相手の感情や思い出している場面を予想する。



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。  
でも、一人でこのワークを行う時は、以下のようにしてください。

- A. AIを活用: AIの撮影アプリを使い、自分の姿勢や表情をAIにフィードバックしてもらって理解する。
- B. 鏡を活用: 鏡の前やスマホを使って、他人を真似する自分の動きを観察し、表情や動きを模倣できているか確認する。



先行と後行に分かれ、朝ご飯の話をする。

1. 先行が話す→後行はバックラッキングしながら動きを真似する。
2. 後行が話す→先行はバックラッキングしながら動きを真似する。



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。  
でも、一人でこのワークを行う時は、以下のようにしてください。

- A. AIを活用: AIカウンセリングツール(Replikaや心理分析AI)アプリを使い、バックトラッキングとミラーリングの練習をする。
- B. 過去の自分: 過去に友人と盛り上がった時や気まずくなった時を思い出して改善点を考える。



# 対人認知の流れ

注目	：情報を受け取る
速写判断	：好き嫌いなどの情緒的判断
推測	：特性を読み取る
イメージ形成	：総合評価
行動予測	：相手の取る行動予測
最終判断	：思ったとおりの印象と納得

速写判断までは、3～4秒。

最終判断までは、60秒から3分。



# 第一印象と第二印象

**第一印象:**短時間に人に与える印象を第一印象をいいます。  
このときに与えた印象で、その人の全体像が作られます。

**第二印象:**第一印象で与えた印象を決定付けます。

多くの人は第一印象には気持ちが注がれますが、  
終わりの部分がおざなりになりがちです。  
第一印象以後も相手に好印象を与え、  
余韻のある終わりを心掛けましょう。



# マインドック 【演習】好感の高い自己PR

初対面時、お互い不安な気持ちになるものです。  
その気持ちを取り除き、親しみやすさを表現しながら、人間関係を構築する第一歩が最初の挨拶を兼ねた自己紹介です。

短時間で好きか嫌いか大別される第一印象、  
この短時間の中で、相手に対して  
「私はこのような人間です」と本質を理解してもらえるよう、しっかり  
アピールしましょう。



①挨拶 + キャッチトーク

②所属・氏名

③日頃、心掛けてること

または、相手のメリット

④これからの抱負

または、メリットの証明

⑤挨拶



# マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。でも、一人でこのワークを行う時は、以下のようにしてください。

- A. AIを活用: スマホの録音機能やAI音声解析アプリを使い、自分の自己紹介を録音して聞き直し、改善点をAIのフィードバック機能で分析する。
- B. 撮影する: 鏡の前で自己紹介を練習し、動画を撮影して自己評価する。

好感が持てる点 3点

具体的な改善点 1点

他人の興味を惹こうと2年頑張るより、  
2ヶ月間他人に興味を持つよう心がけたほうが、多くの取引を  
まとめることができる。

デール・カーネギー（アメリカの話術講師・ロングセラー作家）

