



チームプロジェクト成果発表

スマート・顧客コミュニケーション
が招く未来の働き方



国保ゼミ11期生

宮崎靖也 高市祐美 名久井南奈 後藤ひなの




本日の目次



- ① プロジェクト内容について
- ② スマート・顧客コミュニケーションのご提案
- ③ スマート・顧客コミュニケーションが招く未来の働き方のご提案
- ④ プロジェクトを通しての反省、学び

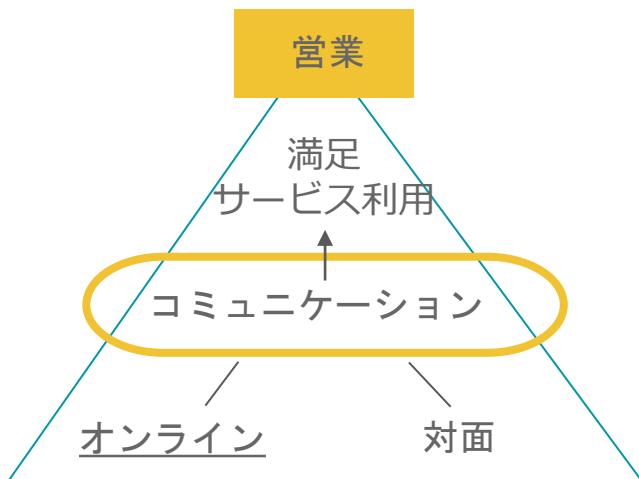


① プロジェクトについて

テーマ：  急速に進むオンライン化
コロナ禍の現状を含め、アルバイトタイムスの
顧客コミュニケーションを形式知化し、スマートに進化させよ。

 営業の仕方

 誰もが共有できる  効率的に
形に明示



企業の求める成果
オンライン営業のノウハウを
マニュアル化して共有したい

テーマ解釈：オンライン営業のノウハウをマニュアル化して提案



② スマート・

顧客コミュニケーションのご提案

アンケート調査とヒアリング調査に基づいております



スマート・

顧客コミュニケーションってなに？



Withコロナ、**After**コロナ時代における、
オンライン営業および対面営業を駆使した
次世代営業スタイルのことである。

スマート・顧客コミュニケーション (事前準備編①)

顧客調査 → お客様についての理解を深める
相手に合わせた商談を考える

関係構築 → 自分自身をアピール
顧客の利益を一番に考える
対面とオンラインをバランスよく使う

スマート・顧客コミュニケーション (事前準備編②)

- ゴール設定 → お客様との**意見交換は十分に**
- 資料作り → ゴールまでの**道筋に沿って作成**
資料だけでも伝わるようにする
- 想定問答 → 自分の伝え方を**客観視**する
話の流れを決めておく

スマート・顧客コミュニケーション（当日編）

- アプローチ → 無理に雑談をする**必要はない**
- ヒアリング → 相手が**話しやすく答えやすい**会話を相手の意見を取りこぼさないように
- プレゼンの進め方 → 顧客への**提案は論理的に**
信頼は感情でつかみ取る
- リアクション → **相手の話を促す**ようなリアクションを**見た目と声**の両方のリアクションを
- ビデオ映り → 相手に**好印象**を持ってもらえるように

スマート・顧客コミュニケーション (アフターフォロー編)

契約後にすべきこと → 契約後もお客様のことを気にかける
契約の終了後も定期的に連絡を



③ スマート・

顧客コミュニケーションが招く

未来の働き方のご提案

未来の働き方予想

場所と時間の自由



キャリアと自己学習

への責任



ジョブ型成果評価と

分散勤務





50年後、100年後の未来予想図

今後の目標は、**不死**の獲得、**幸福**追求、**神性**の獲得だろう。

エネルギーは、一家に一つ**ミニ太陽** があるんじゃない？

居住空間は、**地下と空中と宇宙へ**

→ **ラピュタ実現、星間移住** 

④ プロジェクトを通しての

反省、学び



Keep

- ・相談しやすい雰囲気、反対意見を受け入れる雰囲気があり、全員が意見を出しながら進めることができた
- ・反対意見が沢山出るようになったことで、多くのことを深掘りできた
- ・最初にしっかりと軸を固めて、ゴールを決めておき、進み具合の計画を立てられたので、進めやすかった
- ・個々の得意分野を活かした分業やフォロー、立ち回りが出来た
- ・分業の際は、各々が何をすべきか明確に認識をすり合わせることで二度手間を防いだ
- ・共通認識を頻繁にすり合わせていたので、認識に差があってもすぐに軌道修正できた
- ・ミーティングを頻繁に行い、分担、共有ができ、コミュニケーションをとることができた
- ・先輩方にたくさん相談させて頂き、アドバイスをもらうことができた

Problem

- ・ 仕事量の偏り、分担した仕事が進められていないことがあった
- ・ 分業により全体を把握しにくくなり、説明の時間が必要だったため、効率が悪かった
- ・ 初期に分担した役割の仕事が、途中からなくなった人がいた

- ・ 資料作り等では時間に余裕が持てず、ぎりぎりになってしまうことがあった
- ・ パワポ作りで効率の悪い進め方をしてしまった

- ・ フォローする人が偏っていた
- ・ 話し合いの中で、ついて来れていない人へのフォローが足りなかった

- ・ フィードバックから、色んな意見に振り回されてしまった
- ・ 一度やったことはそのままにしてしまうなど、見直しが甘い時があった

Try

- ・分業が進んでいるときほど連絡を取り合って把握するようにする
- ・誰かがやったことでも見直して、複数の意見を反映させることをしっかりする
- ・強みに基づいて分業する
- ・それぞれ何が得意なのか、何が苦手なのかを最初に話し合い、それに基づいた役割を決める

- ・言われたからフォローするのではなく、周りを見て全員がフォローし合えるようにする
- ・頼れる環境をつくる(他のチームにも相談する)
- ・何ができるか、何をしてほしいかについてコミュニケーションをとる

- ・大枠、アウトラインをきっちり固めておく



ご覧いただき
ありがとうございました

