

●2019年5月JPA 定例セミナーのご案内

ファシリテーションやプレゼンテーションをベースにした

『成功する交渉術』

日時：5月19日 日曜日 13時～16時30分
受講料：JPA 会員 2,000円 / 非会員 3,000円

営業マンはじめすべてのビジネスマンが商談や交渉事で高確率に成功するテクニックが凝縮されたセミナーです。
ファシリテーション、プレゼンテーション、ネゴシエーション技法を草創期に日本に持ち込んだコミュニケーションのプロ高野講師が、ファシリテーションとプレゼンテーションをベースにいかに交渉に成功し売り上げを上げるか、そのコツをお教えします。

詳しい内容とお申し込みは[こちら](#)からどうぞ。

●理事長からのプレゼント

アクション・ラーニングのツール ナレッジ・ファシリテーションについて

高野 文夫 NPO日本プレゼンテーション協会理事長

はじめに

私は駆け出しの薬の営業マンだった頃、営業のノウハウ本や社員教育中に渡されたセールスマニュアルを徹底的に勉強して、1日6軒くらいの病院を訪問しドクターや検査技師と向き合いましたが、全く売れませんでした。

お客様の前で、自社製品の特徴や長所をこれ

でもか、これでもかと連呼しても、ほとんどのお客様は違和感をおぼえて逃げていったのです。

ところがあるとき、一気に営業のコツをつかんでからは、あっという間にトップセールスマンに登りつめることができました。

そのコツとは、営業マンとして成功するための哲学と、これだけは押さえるべきツボを体得

することです。製品知識を左脳に詰め込んだだけでは使い物にならないという事を知りました。

重要なことは成功している営業マンのノウハウをマニュアル化した「営業マンの虎の巻」をゲットする、そしてそれに従って来る日も来る日もそのまねをして体得するのです。

私は営業マン教育講師をしています以下の言葉を刷り込んでいます。

Fake it until you can do it!

出来るようになるまでできる人の猿真似を繰り返せ！

すなわち、徹底的にできる人の型を身に着ける！という事です。

このできる営業マンのノウハウは、できる営業マンからその要諦を聞き出してマニュアル化すればよいのです。

2. 富士山五合目作戦とは？

みなさんは富士山に登ったことがあるでしょうか？ ほとんどの登山者は、山の半分の5合目までバスや車で登ります。そこから頂上の十合目を目指すわけです。

もし1合目から徒歩で登ってきたら、5合目でヘトヘト、ヨレヨレになり、もう頂上は諦めようという気持ちになってしまいます。

例えば企業の新人の営業マンの成長過程は山登りのようなものだと言えます。営業マンの5合目とは、やるべきこととその方法がわかり、独り立ちできる段階です。

世の中の大概の営業マンは、5合目まで行くのに3-4年かかってしまいます。そして、たと

え5合目までたどり着いたとしても、押さえるべきことを押さえずに遠回りばかりしていたら、いつになっても営業成績はパッとしないでしょう。当然、そこから頂上（トップセールス）にまで到達することなどできません。

富士山五合目作戦とは、できる営業マンのノウハウを引き出して徹底的な見える化をしたアニュアル「虎の巻」を作り、それを使って短期間にノウハウを注入してほぼ合格のレベルまで一気に引き上げてしまう教育方法です。

3. マックもこの手法で成功しています

マックのアルバイト用のマニュアルもわかりです。まさにマックは富士山五合目作戦をとっています。

このできる店員さんを短期間に作るノウハウは、できる先輩店員からその要諦を聞き出してマニュアル化すればよいのです。

そのマニュアルに従って新人を教育すれば、OJT だけでは3-4年かかったものを1年以内に一定レベルまで一気に引き上げることが出来るのです。その一定レベルが富士山の五合目という言葉で表しています。

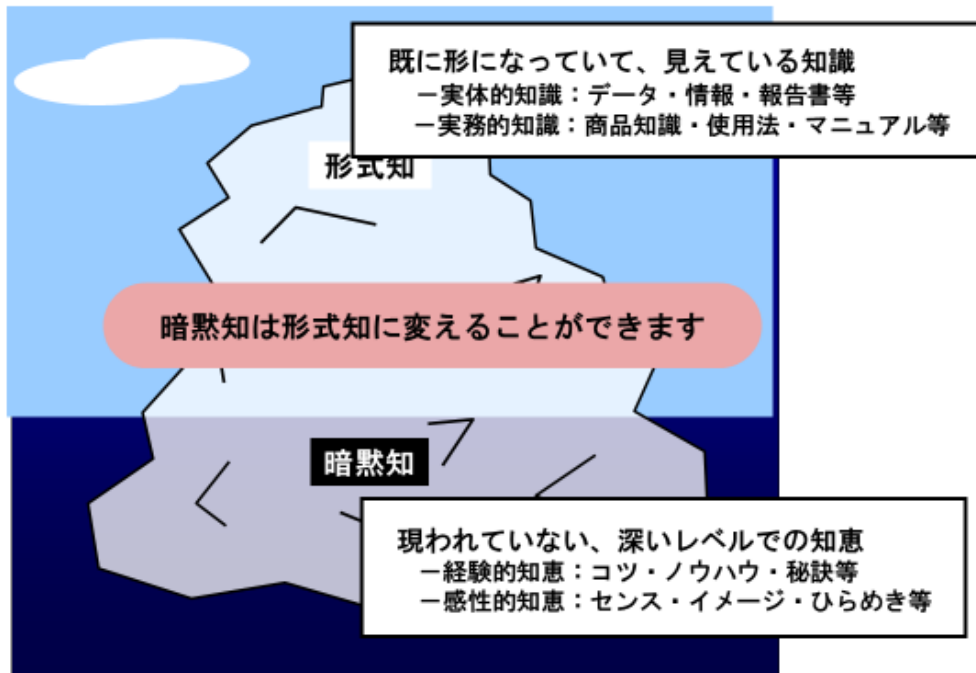
4. ナレッジ・ファシリテーションのやり方

ほんとうのできるノウハウは暗黙知として、できる人の体にコツとして染み着いています。そのノウハウを引きだして形式知化します。その引き出し手法は㈱資産工学研究所の坂本善博社長が創作したものです。そのステップを下記に示します。

① 暗黙知と形式知について

2. 「見える化」のアプローチ

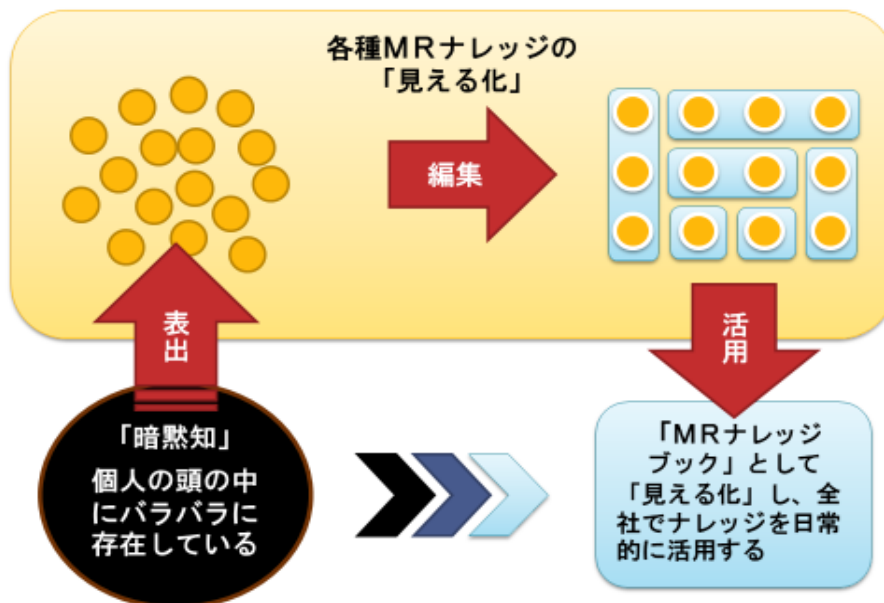
－暗黙知を形式知にすると経営資産に昇華－



② ポストイットと模造紙を使って引き出して整理してゆきます。

2. 「見える化」のアプローチ (2)

「見える化」のプロセス



6

MRとは医薬品の営業マンの事です。

ナレッジファシリテーション

- ナレッジファシリテーションとは「ナレッジファシリテーター」が、ナレッジ保有者から、「ナレッジの表出」を支援する方式である。

ナレッジファシリテーターとはナレッジ表出において、

1. 「テーマを投げかける」
2. 「経験・ノウハウをポストイットに書かせる」
3. 「模造紙に貼り付ける」
4. 「整理して切り口別の本質を浮かび上がらせる」
5. 「さらに深掘りする」

という機能を通じて問題意識を共有し、参加者のコミットメントを確認しながら、当事者意識を高めることで円滑にアウトプットを導き出すサポーターのことである。

- ③ できる人のノウハウをマニュアル化します。

3. ご提案内容

作成方式と成果物

- ハイパフォーマーのMRのナレッジ（知恵・知識・経験・ノウハウ）を「見える化」し、常時活用できるスタイルを実現することを狙った方式です。
- 成果物としては「ナレッジブック」と「イントラネット」があります。



これはマックのノウハウ本と同じです。このマニュアルを徹底的にできるまで体に刷り込むのです。

5. おわりに

社内のベストプラクティス（上手なやり方）の知恵である暗黙知を見える化して個人や組織で共有すれば仕事の効率が上がり効果も間違いなく増大します。

かなりの部分は先人の知恵や既存の知恵集から取り出すことができます。しかし今日のやり方は明日使えなくなるほど時代はただならぬスピードで変遷しています。

このような時代には一定レベル（富士山五号目）以上は自分で作る必要があります。自分で知識を創出し、知恵として発揮できる者のみがこれからのAI時代を生き残れるのです。

それができない者はいずれAIロボットに仕事を奪われ喰えなくなってゆくでしょう。富士山五合目までのレベルで行い得る仕事はすべてロボットにとってかわられるのです。

おわり

2019年5月15日号に続きます。
次回はナレッジ・ファシリテーションについて補足いたします。
についてお話しします。