画面越しの反応を、次の仕事につなぐ。

2021年6月7日発表「共働型タッチ™」。実践で得た問いから考えます。

説明の後、相手は何に迷い、何を進めたいのか。



人物場面は、関わり方を考えるための説明図です。

説明は伝わった。
でも、次の打合せが
決まらない。

反応から見えた事情を、
次に一緒にする仕事へ。

反応の後に、三つの行動が見えていた。

当社が当時捉えた、相手から困りごとや否定的な反応が返った後の行動です。

01 **連絡を待つ**

「必要なときに連絡を」と伝え、
相手と一緒に仕事を進めなくなる。

02 **自社の優位を返す**

自社の数字や比較優位を返すが、
相手の困りごとへ踏み込まない。

03 **接触を止める**

取引先から連絡が来ない限り、
こちらからは関わらなくなる。

返ってきた反応を、相手と解く問題を知る接点へ。

説明の先に、相手と進める仕事をつくる。

当時のABAオペレーションズ研究センターの実践から、関わり方を整理しました。

当社が当時見ていたオンライン営業では、きれいなプレゼンツールを
画面共有して説明しても、売上への貢献は、実際には極めて少ないものでした。

奉仕型

既に困っていることを
教えてもらい、応える。

→

共働型

望む状態・潜在ニーズを
共に捉え、仕事を進める。

→

提案型

相手の事情から
具体的に示唆する。

共に仕事を進め、行動・思考に加えて感情や心理も知り、提案へ。

原発表を読む

進めにくい理由を、一つ尋ねる。

本人から得た情報を、次の対応を選ぶ手がかりにします。

直接会話して、相手の見方を得た実験

Eyalら（2018）は、一連の他者理解の実験の最後に、
直接会話して相手の見方を得た条件で、理解の正確さが高まる結果を示しました。

> 「いま進めにくい点を一つ教えていただけますか」

返ってきた事情から、次に用意する材料や、
一緒に確認する仕事を選びます。

研究とオンライン営業では、対象・条件が異なります。
本人から情報を得るという接点を、実践での問いを考える参考にします。

一次研究：Eyal, Steffel & Epley（2018）

聞けた事情に合わせ、一枚を整える。

運用作業が思い描けないと分かったら、相手が判断できる材料を考えます。

説明用の例



運用の一作業：担当・時間・困るところ

聞けた事情

現場の担当者が、
導入後に何をするのか
まだ見えない。

用意する材料

一つの運用作業で、
担当・時間・困る箇所を
一緒に確かめる。

最近の一件から、次に確かめる一つへ。

すべてを分析せず、思い出せる一場面から始められます。

相手が受け取った後の仕事を見たい

提案や引継ぎの後、相手が何を判断し、誰と話し、何を進めるか。
最近、何かを渡した一件を思い出し、自分の想定と比べてみます。

「相手の仕事から、考え始める。」を読む →

対話での、自分の見方を振り返りたい

四つの場面から、最近の自分に近いものを一つ選びます。
相手が話したことと、自分の推測を思い出し、次に聞くことを考えます。

「相手を、どう見ていたか。」を読む →

資料の活用・オンラインの関わり方を相談する →