

学びを、次の顧客対応の判断へ。

架空例：研修で「顧客の仕事を考える」と学んだ、自社の担当者。
 任された仕事：顧客との案件確認で、必要な情報の抜けを減らす。
 紺の上着の人 = 自社の顧客担当者。相手 = 顧客の実務担当者。

1 説明して、合意した



案件確認表を説明し、合意。
 「伝われば使われる」と
 見込んでいた。

2 実際の作業を見た



翌週、表は未使用だった。
 「誰が、いつ記入するかは
 未定です」と顧客は話した。

3 次の一件で試した



分担を決めて情報を準備。
 一件で必要な情報が揃うか、
 顧客と一緒に確かめた。

「説明が伝われば進む」から、
 「顧客が実行できる条件を確かめる」へ。

人物・会話・経過は説明用の架空例です。考え方の変化を示す例であり、継続的な成果の実測ではありません。

「分かった」を、次の顧客対応に使う。

「顧客の仕事を考える」と学んでいても、最初は説明と合意に注意が向いていました。
未使用の事実と顧客の話を受け、次に何を聞き、どう関わるかを見直しました。

見直すところ	試す前の考え方	確かめた後の判断・動き
顧客の仕事	使い方が分かれば、 新しい表を使えるはず。	誰が、どの作業で、 いつ記入するかを聞く。
自分の役割	説明して表を渡せば、 顧客が進めてくれる。	必要な情報を自分も準備し、 一件を一緒に試す。
次の判断	使われなければ、 説明を増やそう。	説明の前に、実際の作業と 未定の条件を確かめよう。

スタンス = 判断するときの、ものの見方・考え方。

本人が次に聞いたこと、選んだ方法、動いたことから変化を確かめる。

前ページの架空例をもとにした比較です。実際の変化は、次の仕事の記録で確かめます。

顧客の反応から、自分の見込みを確かめる。

提案、導入・利用支援、相談対応。どの接点でも、自分で方法を選びます。

「こうすれば進むはず」と見込んだことを、顧客の話と実際の作業で確かめます。

提案



顧客

自社担当者

見込んでいたこと
合意があれば、
導入が始まる。

確かめたこと
合意した後も、
顧客は着手していなかった。

次に変える判断
始める人・作業・時期を聞き、
最初の一件を一緒に選ぶ。

説明用の架空例です。反応から原因を決めつけず、顧客の話と実際の作業を確かめて判断します。

導入・利用支援



顧客

自社担当者

見込んでいたこと
使い方を説明すれば、
顧客は使える。

確かめたこと
顧客が、実際の作業中に
操作を止めた。

次に変える判断
止めた場面と理由を確かめ、
案内や設定の変更を選ぶ。

相談対応



顧客

自社担当者

見込んでいたこと
求められたことに答えれば、
困りごとは解決する。

確かめたこと
同じ問い合わせが、
繰り返された。

次に変える判断
回答後にどこで困ったかを聞き、
次に必要な支援を選ぶ。

顧客接点の仕事を、判断を育てる経験に。

いつもの進め方だけでは見通せない課題で、自分で方法を選んで試す。
反応を確かめ、振り返り、試し直せる支援を備えた経験を「適切な経験負荷」と呼びます。

1 本人に任せる判断を決める

目的・範囲・守る条件を共有する。
顧客に何を確かめ、どう試すかを本人が選ぶ。

2 必要な支援を整える

情報・知識・時間・権限を確認する。
相談する場面と、支援する人を決める。

3 反応と見込みを比べる

顧客の発言・作業・使われ方を確かめる。
本人の見込みと、確認した事実を比べる。

4 考え直して、次に試す

見直す前提と、変える方法を本人が選ぶ。
試す日と、結果を確かめる日を決める。

課題の難しさと支援は、本人が判断し、事実を確かめられる状態に合わせて調整する。
情報が足りなければ整え、知識が足りなければ教えます。

本人が判断する課題と支援を整え、考え直す機会をつくります。

育成設計の提案です。手順全体の効果や、課題の最適な難度を検証した資料ではありません。

最近の顧客対応を、次の判断につなげる。

担当者 と 上司・育成担当者 で、一つの顧客対応を選びます。
事実と推測を分け、実施後は本人の動き・顧客の結果・未確認点を記録します。
顧客との一件・目指す結果：

確かめること	架空例：案件確認表	あなたの仕事では
1 試す前の見込み	合意したので、次の案件から新しい表が使われる。	
2 確認した事実	翌週も未使用。顧客は「記入担当と記入のタイミングは未定」と話した。	
3 問い直した前提	合意が得られれば実行できる、とみなしていた。	
4 次に選ぶ方法	記入の分担と時点を確かめ、本人も準備して、一件を一緒に試す。	
5 試した後の事実	本人は一件の情報の抜けを確認した。継続して減るかは、まだ未確認。	

試す日： _____ 確かめる人・日： _____ 必要な支援： _____

顧客担当者の判断を育てる。御社の一件から。

リクエスト株式会社は、実際の顧客対応の一件に沿って、
本人に任せる判断と周囲の支援を、一緒に検討します。

顧客視点を学んだが、説明中心に戻る。
学んだことを、どの顧客対応の判断で使うか。

任せても、対応方法は上司が決める。
本人が選ぶ範囲と、支援をどう整えるか。

合意しても、顧客の仕事が進まない。
顧客の作業と、自分の関わりを見直す。

相談は、ここから。

- ・ 最近の顧客対応
- ・ 本人に期待した判断
- ・ 顧客の反応と経過

整理の途中でも大丈夫です。

どんな顧客対応を任せ、どの事実を一緒に確かめるかまで具体化する。

相談・お問い合わせ → requestgroup.jp/request

詳しい公開資料：経験が、判断を育てる。

一件を整理する：仕事を見直す実践室

BtoB企業の顧客接点を対象とする入門資料です。特定企業の結果を、すべての業種の効果へ一般化するものではありません。