

# あいさき 公式LINE特典

顧客が自分から話しはじめる  
「魔法のヒアリングワード」7選

# はじめに

読者のみなさんからの問合せの中でも最も多い「商談の具体的なヒアリング事例」について、今回は僕が今までの営業の経験の中から効果的だった「ヒアリングワード」のみを厳選してPDFにまとめました。本当によく使う便利なワードばかりです。活用イメージとポイント付きで解説しています。すぐに使えるのでぜひ実際の商談で使ってみてください。

免責事項: 本PDFの情報、本PDFが紹介する全てのコンテンツ(トーク例・解説等)のご利用はご自身の責任で行ってください。本PDFの情報により生じたいかなる損害は一切保証を致し兼ねます。

# 目次

---

1. 本題のヒアリングに切り込む時に使えるワード
2. ヒアリングをはじめる時に使えるワード
3. 相手のネックを解消する時に使えるワード
4. 大事なことを深掘りする時に使えるワード
5. 前提を切り替える時に使えるワード
6. 相手が質問に答えやすくなるワード
7. 不確定要素をあぶり出す時に使えるワード

## 1. 本題のヒアリングに切り込む時に使えるワード

---

先日おっしゃっていたことが  
気になりました

# 1. 本題のヒアリングに切り込む時に使えるワード[解説]

---

## 〈活用イメージ〉

商談でなかなか本題に入れない人。以前話題に上がった問題点を振ることで自然な形で本題へと移行することができます。

## 〈ポイント〉

あくまでもヒアリングにつなげる問題点を想起させることが目的です。必ず提案に関係する問題点を振るようにしてください。新規顧客との商談の場合は、テレアポの際に話した問題点にすることで対応可能です。

## 2. ヒアリングをはじめる時に使えるワード

---

より精度の高い  
ご提案をさせていただくために  
お伺いしたいのですが

## 2. ヒアリングをはじめる時に使えるワード[解説]

---

### 〈活用イメージ〉

突っ込んだヒアリングに抵抗感を感じてしまう人。「今からするヒアリングは相手の利益になる」ということを前提とすることで、スムーズにヒアリングをはじめることができます。

### 〈ポイント〉

遠慮せずにしっかりと伝えることが重要です。弱々しい伝え方になってしまうと「相手の利益のため」ということが伝わらなくなってしまいます。どのようなヒアリングのシーンでも、質問する背景を伝えることで相手に安心感を与えることができます。

### 3. 相手のネックを解消する時に使えるワード

---

**私が担当させていただいている  
A社様のお話しなんですが**

### 3. 相手のネックを解消する時に使えるワード[解説]

---

#### 〈活用イメージ〉

ネックの切り返しにひるんでしまう人。ネックが解消できることを間接的に伝えるだけなので、心理的負担を軽減でき、自信を持ってネックの切り返しができます。自然な形で相手に納得感を与えることもできます。

#### 〈ポイント〉

他社の事例を紹介する時は、相手の状況に近い企業の事例を選びましょう。

## 4. 大事なことを深掘りする時に使えるワード

---

**その背景をお伺いしても  
よろしでしょうか？**

## 4. 大事なことを深掘りする時に使えるワード[解説]

---

### 〈活用イメージ〉

ヒアリングの深掘りに抵抗を感じてしまう人。相手が一度回答してくれたことに対してさらに深掘りの質問をすることでより具体的な情報を聞き出すことができます。

### 〈ポイント〉

相手の回答の抽象度が高かったり不明確な場合、その背景を自分で想像して納得してしまわないように気をつけましょう。相手が明確に回答したことが事実です。「なぜ？」と聞くよりも「その背景は？」と聞くことで相手も回答を絞り込みやすくなります。

## 5. 前提を切り替える時に使えるワード

---

もし仮に

## 5. 前提を切り替える時に使えるワード[解説]

---

### 〈活用イメージ〉

商談の悪い流れを前向きに切り替えられない人。仮の話を持ち出すことで話題の前提をスムーズに切り替えられます。例えば「もし仮にご予算の問題が解決できれば弊社にご発注いただくことは可能ですか？」のような聞き方です。相手に不快感を与えることなく前向きな話題に切り替えることができます。

### 〈ポイント〉

発注に対して前向きになるような質問が重要です。「ご発注いただけますか？」「喜んでいただけますか？」などのような聞き方をしましょう。

## 6. 相手が質問に答えやすくなるワード

---

〇〇様の個人的な意見で  
構わないのですが

## 6. 相手が質問に答えやすくなるワード[解説]

---

### 〈活用イメージ〉

相手が答えてくれない、本音を言ってくれないという恐怖心がある人。質問の回答を「相手の個人的な意見」という前提にすることで相手も本音を言いやすくなります。

### 〈ポイント〉

相手も直球な質問には少なからず戸惑いますし、本音を伏せて建前で答えてしまうことがあります。本音を言いにくそうな質問をする時に有効です。

## 7. 不確定要素をあぶり出す時に使えるワード

---

〇〇の可能性って  
どれくらいですか？

## 7. 不確定要素をあぶり出す時に使えるワード[解説]

---

### 〈活用イメージ〉

商談の終盤にも関わらず受注できる手応えを感じられない人。ざっくりでも構わないので具体的に数字にしてもらうことで相手の発注に対する不確定要素をあぶり出すことができます。

### 〈ポイント〉

可能性が100%でない場合は、どんなところがネックになっているのかをしっかりと質問して具体的なネックを把握しましょう。

## まとめ

---

いかがだったでしょうか。商談でヒアリングが苦手な人にとっては、これらのワードを使うだけでヒアリングの苦手意識がなくなります。

慣れないうちは意識して使うように心掛けてください。  
ただ一度覚えてしまえば、これらのワードは一生使えます。  
僕もいまだに商談で多用するものばかりです。

また効果も検証済みのものだけを厳選しています。  
ぜひ今日の商談から実際に取り入れてみてください。

最後に今回紹介したワードを一覧にまとめていますのでお役立てください。

## 顧客が自分から話しはじめる「魔法のヒアリングワード」7選

本題のヒアリングに切り込む時に使えるワード	先日おっしゃっていたことが気になりまして
ヒアリングをはじめる時に使えるワード	より精度の高いご提案をさせていただくためにお伺いしたいのですが
相手のネックを解消する時に使えるワード	私が担当させていただいているA社様のお話しなんですが
大事なことを深掘りする時に使えるワード	その背景をお伺いしてもよろしいでしょうか？
前提を切り替える時に使えるワード	もし仮に
相手が質問に答えやすくなるワード	〇〇様の個人的な意見で構わないのですが
不確定要素をあぶり出す時に使えるワード	〇〇の可能性ってどれくらいですか？