

MMQC リーダー研修 4回目

平成22年5月

 「未来」へ確かな「変革」・・・AMIの使命
有限会社エー・エム・アイ

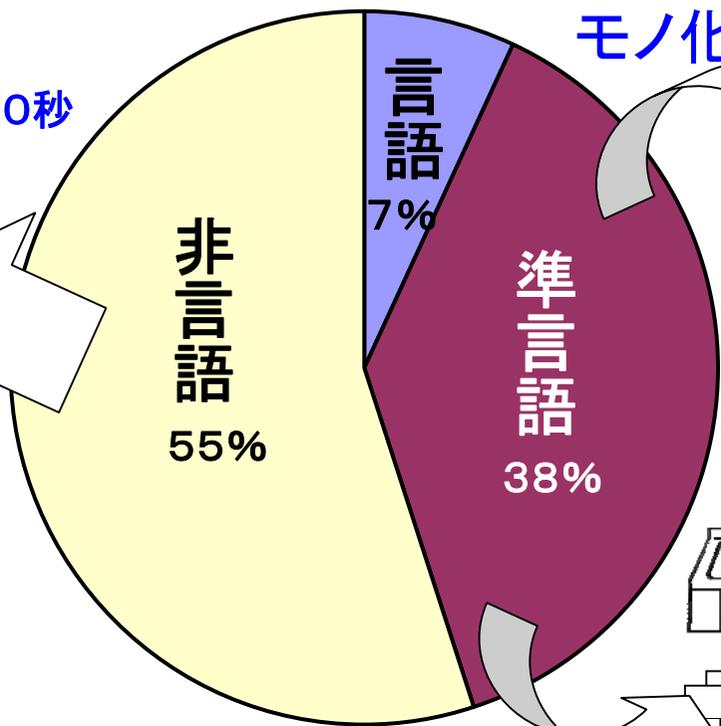
1. メラビアン の 法則



最初の10秒

第1印象が9割

- ・身なり
- ・聞き方 (SPIN法)
- ・話し方 (3大話法)
- ・マナー
- ・エチケット



《メラビアンの法則》

資料化
FABE法

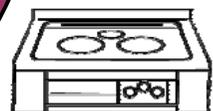
モノ化

FABE法



知識・経験データベース

【使える知識化】



商品/出典マーケティング	効用マトリクス				
	1次効用	2次効用	3次効用	4次効用	5次効用
1. サラット	お掃除手入れがラク	お酢や調味料等を置きやすい	キッチンがスッキリ		
2. 熱が逃げない	ムダのない光熱費	換気扇が汚れにくい	取っ手が熱くならない	周囲が熱くならない	水濡が不要
3. 温度管理がよい	てんぷらがカラッと蒸がる	煮物がカンタン	出火の心配がない		
4. 自動調理	焼き具合がリアルに任せられる	焼き具合を自動調理で手探り不要	焼き具合がわかる	調理の途中でできるのにパントリー増える	家族が喜ぶ
5. 蓄えられても加熱する	熱量の90%はお鍋の熱になる	戻しはお鍋からの熱で済む	戻しはお鍋からの熱で済む	調理の途中でできるのにパントリー増える	換気扇が汚れない
6. 3KWEーター	3KWEでハイパワー加熱 (4000Kw)	お湯を沸かす速度が驚異的	お湯を沸かす速度が驚異的		
7. 手入れがカンタン!	シンクで自動クリーニング	受け皿・蓋を取り出して簡単に洗える			
8. 高い台所	換気扇を掃除しやすい	CO ₂ が出ない	火傷の心配がない		
9.					
10.					
11.					
12.					

【会わずに売る】:「さり気なく」!

2. ザイアンスの法則

「ザイアンスの法則」

1: 人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする → 「呼び水法」で共感！

2: 人間は会えば会うほど好意を持つようになる → 「信頼」= Σ (信用)
「頼」=「束」+「頁」

3: 人間は相手の**人間的な側面**を知ったとき、
より強く相手に好意を持つようになる

2時間×1回 < 30分×4回

忙しさを演じる

《共感力》

心

顔
声
筆
文字

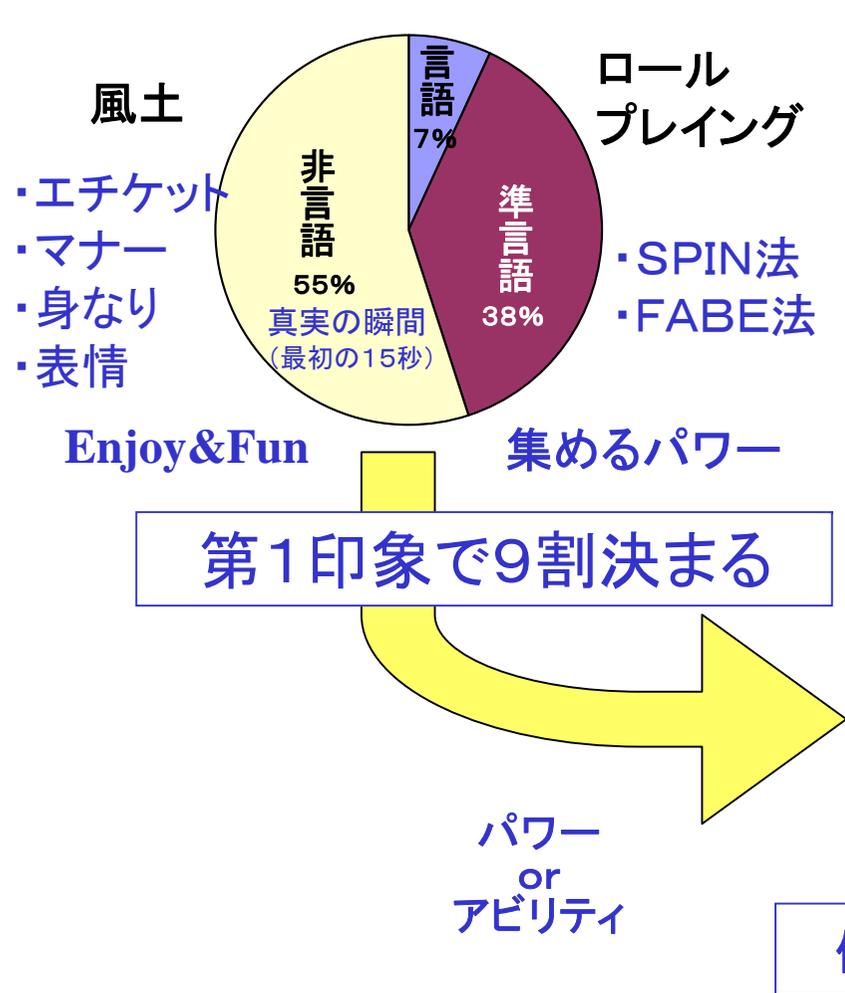
- 予告
- 時間を訊く
- 挨拶だけ
- ..



「3回安定・10回固定の原則」

3. 「メラビアン」の法則」x「サイアンス」の法則」

《メラビアン」の法則》の実践法



《サイアンス」の法則》の実践法

- 1: 人間は知らない人には警戒的な対応をする
 ⇒ 事前に相手を調べる (HP・趣味など)
 ⇒ 相手の商品 (得意) を訊く
 ⇒ 雑談力 (話題性・共感性)
 ⇒ 3大躰け (時を守り、場を清め・礼を正す)
 ⇒ お礼 (電話・Fax・ハガキ・メール)
- 2: 人間は会えば会うほど好意を持つようになる
 ⇒ 「3回安定10回固定の法則」
 (2時間/回 < 30分x4回)・・・30分会話力
 ⇒ 「4つの般若」で相手の困っていることで
 キャッチ・ボール
- 3: 人間は相手の人間的な側面を知ったとき、
 より強く相手に好意を持つようになる
 ⇒ 意外性 (Enjoy&Fun) で共感力
 ⇒ 断られてから真の営業
 (クレーム)

信者客: 口コミ

「儲」⇔「信」+「者」⇔「人」+「言」+「者」

4. 定期コミュニケーション

購入確認期	購入満足期	購入無関心期	購入意欲期
購入前2週～ 購入1ヶ月 期待／満足感を醸成	購入後6ヶ月 実感を提供 ファン化・紹介	購入6ヶ月～ 実感を提供 フォローPGM	購入後？月 顔を思い出して もらう

1週間後
の調子伺い

《共感力》



顔
声
筆
文字

- 予告
- 時間を訊く
- 挨拶だけ
- ...



1週間後の調子伺い: 初期の「お客様の声」を書く!

5. 「呼び水法」

S・・・**S**ituation

・・・様子伺い

他社の事例

P・・・**P**roblem

・・・呼び水法

I・・・**I**mplication

・・・改善示唆

N・・・**N**eed-payoff

・・・テストクロージング

「他社の事例」＝成功事例・困っている状況など！

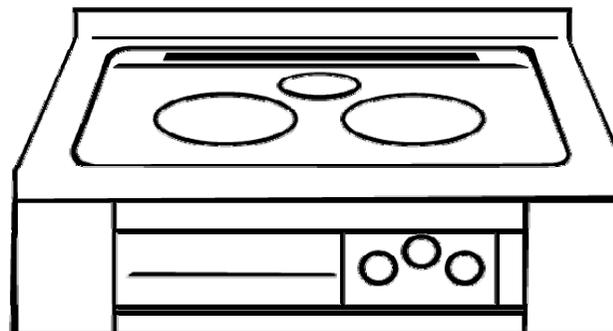
6. 効用マトリクス法

F・・・Feature (特長)

A・・・Advantage (利点)

B・・・Benefit (利益)

E・・・Evidence (証拠)



商品：IHクッキングヒーター

効用マトリクス

	事実	1次効果	2次効果	3次効果	4次効果	5次効果
1	フラット	お掃除手入れがラク	お鍋や調味料等を置きやすい	キッチンがスッキリ		
2	熱が逃げない	ムダのない光熱費	換気扇が汚れにくい	取っ手が熱くならない	周囲が熱くならない	冷房が不要
3	温度管理がよい	てんぷらがカラッと揚がる	煮物がカンタン	出火の心配がない		
4	自動調理	焼き物をグリルに任せて調理に専念	焼き物・炙き物を自動調理で手間が省ける	ご飯・おかゆまで作るのにシルバーに最適	料理が下手でも安心しパートリー増える	家族が喜ぶ
5	箸を置いても加熱する	熱量の90%はお鍋の中に入る	天板はお鍋からの熱で熱くなる	料理の表面で空気が熱くなるので上昇しにくい	換気扇が汚れない	
6	3KWヒーター	2KWでハイカロリーバーナー(4000Kcal)に相当	お湯を沸かす速度が断然速い			
7	手入れがカンタン!	グリル5・6回毎にボタン1つで自動クリーニング	受け皿・扉を取り出して掃除・丸洗い			
8	炎ない台所	袖口を焼く心配がない	CO ₂ が出ない	火傷の心配がない		
9						
10						
11						
12						

「事実」x「効用」(使い方)⇒シーンを訴求!