



— Vol.2 —

第2章

人は、
どうすれば動き始めるのか。





・ Vol.2 ・

1

人は、 どうすれば動き始めるのか。

— 人は、安心できたとき、自ら一步を踏み出します。 —



人は、動かされたくて
動くではありません。



人は、自分で納得し、
自分の意思で動きたいと
願っています。



では、その「最初の一步」は、
どのように生まれるのでしょうか。



本書では、人が安心して行動を始める
ための「環境設計」と「関わり方」を、
人間理解の視点から紐解いていきます。



2 | 安心とは、 何でしょうか。

営業では、

「安心してください。」

という言葉を目にすることがあります。

しかし、本当に安心は、

言葉だけで生まれるのでしょうか。



安心とは、

説明の上手さではありません。



説得する力でもありません。



商品やサービスの魅力だけでもありません。



人は、

「この人なら大丈夫。」

そう感じたとき、

初めて安心し始めます。

だから安心とは、

相手に与えるものではなく、

相手の中に**育っていく感覚**なのです。



人間理解の視点



安心は、つくろうとして生まれるものではありません。

相手を**尊重し、受け止め、急がずに関わる**ことで、
少しずつ育っていきます。

3 | 人は、「答え」よりも、 受け止められることを求めています。

私たちは、相手が悩んでいると、
すぐに答えを伝えようとしてしまいます。

💬 「こうすればいいですよ。」

💬 「それなら大丈夫です。」

💬 「安心してください。」

その言葉が、
かえって相手を遠ざけてしまうことがあります。



人は、
正しい答えよりも、

「分かってもらえた。」

と感じたとき、安心して始めます。

相手が求めているのは、
解決策だけではありません。

自分の気持ちを否定されず、
受け止めてもらえることです。



人は、答えに安心するものではありません。

受け止められたときに
安心するのです。

だからこそ、
人間理解で最初に大切なのは、



話すことより、**聴く**こと。



伝えることより、**受け止める**こと。

そこから、本当の信頼が始まります。

4 | 安心は、 「関わり方」で生まれます。

安心は、
特別な話術から生まれるものではありません。
ほんの少しの関わり方の違いが、
相手の心を開くきっかけになります。



⇒ 例えば、こんな違いはありませんか？ ⇐



「それは違います。」



「そう感じられたのですね。」



「こうすれば大丈夫です。」



「一緒に考えてみませんか。」



「早く決めた方が
いいですよ。」



「納得できるまで
考えてください。」



人は、
安心できる言葉よりも、
安心できる **関わり方** に、
心を開きます。



だから人間理解とは、
相手を変える技術ではなく、

相手が **安心できる時間** を
つくる技術なのです。

5 | 人は、 「質問」で動き始めます。



私たちは、相手を動かそうとすると、
つい答えを伝えたくくなります。
しかし、人が本当に動き始めるのは、
自分で答えを見つけたときです。

こんな問いかけはありませんか？

1



何が一番
気になりますか？

2



もし不安がないとしたら、
どう考えますか？

3



どんな状態になれば
安心できますか？

4



今、一番大切にしたいことは
何ですか？



答えを教える質問ではなく、
相手が自分自身と
向き合える質問。

その問いが、
相手の中にある
答えを引き出します。



人は、答えを与えられて動くではありません。
自分で答えを見つけたとき、
人は動き始めます。

だから人間理解とは、
相手を導くことではなく、
相手が自ら気づける
環境をつくること。



それが、人の行動を
生み出す本当の
きっかけになります。

6

営業現場で、 こんな**変化**が起きます。

安心を意識した関わり方に変えると、
営業の現場では、少しずつ変化が現れます。

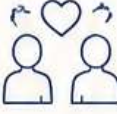
こんな変化はありませんか？

- 

✓ 相手から
話してくれるようになる。
- 

✓ **本音**を
話してくれるようになる。
- 

✓ **質問**が増える。
- 

✓ 「検討します。」の
理由を話してくれる。
- 

✓ 商談の空気が
柔らかくなる。



成約率が上がる前に、
信頼が育ち始めます。



信頼が育つから、
相談される。



相談されるから、
比較されにくくなる。



比較されにくくなるから、
選ばれる。



営業とは、商品売る仕事ではありません。
安心を届け、**信頼**を育てる仕事です。



安心

安心できる関わりが、
心をほぐします。



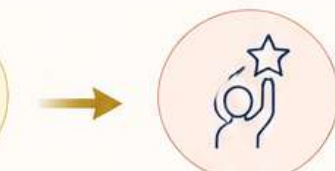
信頼

信頼が育つと、
本音を話してくれます。



相談

相談されるようになると、
関係が深まります。



選ばれる

深い信頼が、
選ばれる理由になります。

7 | 人間理解を、 日常の営業に活かすために。



人間理解は、特別なスキルではありません。
日々の関わり方を少し意識するだけで、
相手との信頼関係は大きく変わります。

⇒ 今日からできる 5つの実践ポイント ⇐

1



まず、聴く。

相手の話を遮らず、
最後まで聴くことから
信頼は始まります。

2



受け止める。

正しい・間違いより
まずは「そう感じて
いるのですね」と
受け止めます。

3



質問する。

相手が自分自身と
向き合える質問で、
本音と気づきを
引き出します。

4



共に考える。

答えを与えるのではなく、
一緒に考える姿勢が、
安心と信頼を
生み出します。

5



気づきを支える。

相手の決断や行動を、
否定せず、信じて
見守ることが次の一步に
つながります。



人間理解を意識した関わり方は、
信頼を育て、**成果**をつくります。

小さな積み重ねが、大きな結果に変わります。

日々の実践のコツ

- ✓ 1日の終わりに、1つ振り返る
- ✓ 「聴けたこと」「受け止められたこと」
を記録する
- ✓ 良かった関わりは、次の商談で
意識して再現する
- ✓ 相手の小さな変化に気づき、
言葉で伝える

人は、理解されると心を開き、
安心すると、未来に向かって動き出します。



人間理解は、
営業の**本質**であり、
あなたの**最大の強み**になります。

8

おわりに



人は、
安心できたとき、
自ら考え、
自ら選び、
自ら動き始めます。



Vol.1 では、

「なぜ人は動かないのか。」
を考えました。



Vol.2 では、

「人は、どうすれば
動き始めるのか。」
をお伝えしました。

その答えは、特別な話術でも、巧みな説得でもありません。

相手を変えようとする前に、
安心して動ける環境をつくること。



人間理解とは、
人を動かす技術ではありません。

人が、**自ら動ける環境**を
設計する考え方です。

次号予告



Human Understanding White Paper Vol.3

「人は、なぜこの人を**信頼**するのか。」

信頼が生まれる順番、人との距離の縮め方、
そして長く選ばれ続ける関係づくりについてお届けします。

