

先見経済

Management & Economic Information SENKEN KEIZAI Since1938

シリーズ・この国の未来

参議院を地方代表者の議会に変え そこで交付税の配分を決め、 真の地方分権を確立する

慶應義塾大学教授、元宮城県知事 浅野史郎
聞き手／社団法人福祉社会研究所理事長 田中克人

Top Interview

「お客さまと問答し合うことが大切です」

——実践してくれる意識の高い人のためのメルマガを追求しています
M&C研究所代表 弘中勝
聞き手／株式会社プロ・アクティブ代表 山口哲史

特集

小よく大を制す!

～中小企業成長のためにヒント～

ジャーナリスト 千葉明

好評企画

赤木美香が聞く! 女性活用のヒント

先端企業現場レポート

「女性支援の制度が整っていると、
男性にとっても働きやすいはずです」

株式会社千趣会 総務・IR広報部 IR広報チーム 土井佐季

聞き手／クラーク・フューチャー・コンサルティング有限会社代表取締役 赤木美香

お客さまと 問答し合うことが 大切です

M&C研究所代表

弘中 勝

聞き手/山口哲史 株式会社プロ・アクティブ代表

実践してくれられる意識の高い人のための
メルマガを追求しています

Photo/三田真哉

今回のゲストは、M&C研究所代表の弘中勝さんです。16万部を超える実践メルマガ「ビジネス発想源」の発行人であり、「クイジング」を世に出した人でもあります。今号では、「クイジング」と「理念」について伺います。なお、今対談は、本人のご意向により、顔写真の撮影を控えさせていただきました。

お客さまの 好奇心を突く

山口 弘中さんとは共通の友人を通じて知り合いましたよね。

弘中 最近出会ったばかりですね。

山口 弘中さんと言えば「クイジング」ですが、最近使われていないそうですね。何でも、ほかのコンサルタントの方が勝手に、自分がクイジングをつくったかのようにモノを喋っていたからですか。

弘中 クイジングを世に出したときには、ちょうどコーチングが話題になっていたときだったんです。だから、コーチングに変わる新しい用語として使いたいと思った方が多かったのではないのでしょうか。

なかには、私のつくった造語なのに、「マーケティング理論の用語で……」などという人もいて（笑）。

山口 そもそも、クイジングとは何ですか。

弘中 クイジングは、お客さまと問答をすることにより、コミュニケーションを取る手法のことです。質問の投げ方としては、一方的にお客さまに選択を迫るような質問だと、全然関係性をつくることにはならない。そうではなくて、お客さまの好奇心を突いて、逆に質問してもらい、お互いに問答がし合えるようにする。これが考え方です。

山口 昔からクイズが好きだったのですか。
弘中 そうですね。大学のときに友だちが