

ヒアリングの心得

相手は忙しい中、時間をさいて対応していただいているので礼儀を忘れない、約束を守るなど基本を確認。

アポイント(手紙>FAX>電話>メール)

- ・リアルな話を聞くため、できるだけ広報部ではなく営業部などへ直接連絡をする。
- ・大学学部氏名、所属ゼミと研究内容を手短かに伝え、なぜ貴社にヒアリングに行きたいかを明確にする。
- ・連絡した後、FAXor メールで具体的な研究内容と日程調整など詳細を伝える。
- ・ヒアリングの2、3日前にはヒアリングの質問項目をA41枚にまとめて相手に連絡する。(当日は相手の分も印刷して持参)
- ・アポイントがなかなか取れない場合、電話→FAX→電話の黄金パターンで応戦。
- ・もし聞かれたら、ヒアリングで聞いた特定企業についての情報は本に書いたりよそでしゃべったりしない旨、約束する。

ヒアリング当日

- ・前日に必ず「明日〇時××で待合わせ」とチーム内で確認する。
- ・待合わせの場所は現地受付に10分前。全員そろってから受付に申し出る。
- ・こちらから名刺を差し出すと、相手は名刺を出さざるを得ない。(こちらから出さないともらえないこともある)
- ・「ノートをとってもよろしいですか」と聞いてからノートをとる。
- ・話が基本的過ぎるときは作成中のストーリーラインなどを紹介してこちらの仮説をぶつけてみる。
- ・はじめに“笑い”を取ると、話がはずみやすい。
- ・各自の大まかな役割を決めていくが(司会質問担当、切り込み担当、ログ担当)、必ず全員発言する。全員で下を向いてノートをとるのは最悪。
- ・司会質問担当は相手の顔を見て、時折話に頷いたりして反応する。(相手に気持ちよくしゃべらせる)
- ・数字や固有名詞は必ずメモする。
- ・聞くべき情報は、“数字やFACT”と“その人の見解”にわかる。

ヒアリング後

- ・得た情報は当日中にチームで共有、パッケージ化。
- ・当日、もしくは翌日には礼状を送る。(良好な関係を築く)
- ・ヒアリングで得た情報は安易に他企業へのヒアリング時に漏らさない。(〇〇さんは〇〇言っていたのですが、貴社はどうですか?など)

最終発表終了後

- ・相手によってはヒアリング先に発表資料と再度礼状を送る。
- ・感じのよい相手や良い議論ができた企業には、もし可能なら再度、発表&意見交換に行けないか聞いてみる。(行けたらラッキー、いい経験)

著作権問題

- ・著作権は書いた人と上山にある。
- ・ヒアリング先が図を引用するときは上山先生に相談してもらう。