



女性Webマーケティング協同組合

～ 『学ぶ・繋がる・自立』で、女性が自由に羽ばたける「知識と意識」を広げる～

売上実践会：SPIN話法

女性Webマーケティング協同組合

人間には、購買行動心理があり、
この9ステップを踏まなければ
購入しない！



認知・興味・理解・検討・信頼・共感・**購入**・利用・愛情

←今回はココ

人間の購買行動心理

あなたのことを信頼している身近な人から売れていく！

【1】クロージングする際の在り方

超・大事♡♡

クロージングは、 顧客を幸せにする事！



相手の悩みや問題を解決してあげることは、相手が前に進むこと。
未来に向かって、前に進むことになる。=幸せの後押しをしていること！！
相手を必ず幸せに導くとコミットする！

【1】クロージングする際の在り方

クロージングは、

超・大事♡♡

説得・否定せず

質問して自ら気づかせる！

理想と現実のギャップを埋めるのがこのサービスということを
整理してお伝えするだけ♪

今日のポイント

SPIN話法で 自然に申し込まれる 状態を作ろう♡♡



SPIN話法 4つの質問

Situation (状況質問)

相手の現状を把握するための質問

Problem (問題質問)

相手が抱える問題点を
洗い出すための質問

Implications (示唆質問)

相手に問題の重要性を
認知してもらうための質問

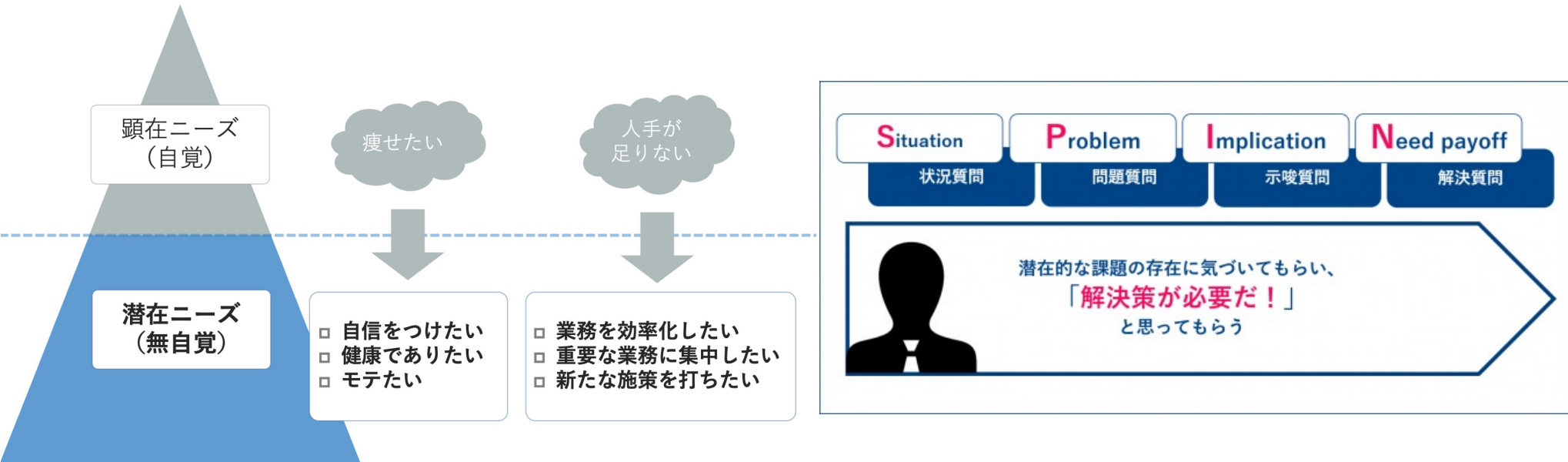
Need-Payoff (解決質問)

相手に問題を解決した理想の姿を
イメージしてもらうための質問

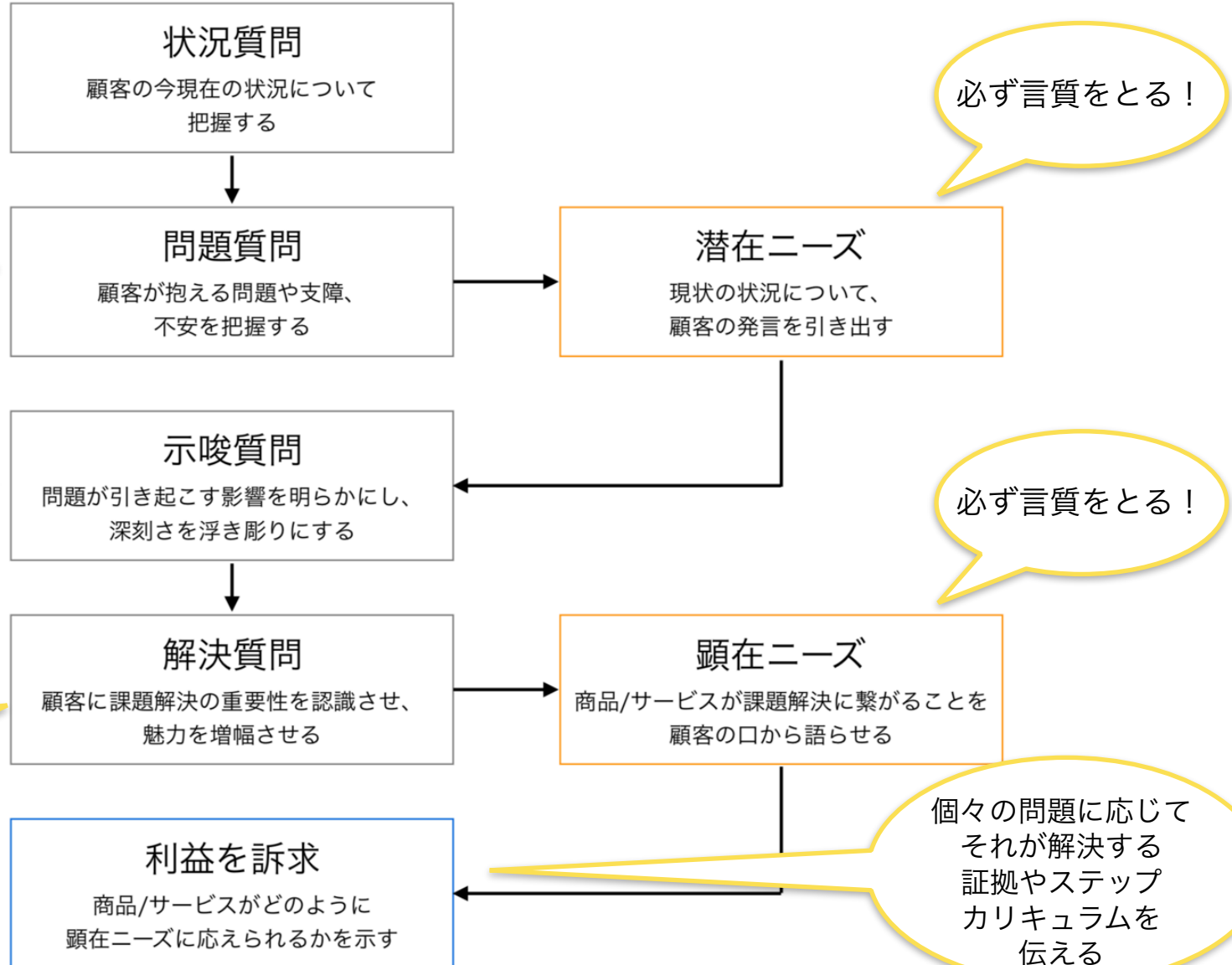
【6】：成約率をあげる高度なテクニック (潜在ニーズの掘り起こし編)

SPIN話法 = ①状況質問②問題質問③示唆質問 ④解決質問により、潜在ニーズを顕在化し 商品を購入する意欲を高める！

ポイントとして、いきなり商品説明をしないこと。顧客が自らの問題に気が付かず、購入意欲が高まっていない状態で、商品の説明をしても顧客の心が離れていく。問題や障害は顧客が質問に答える形で、必ず顧客に言ってもら(言質をとる)こと。問題質問で明確になった問題・障害が、将来どのような影響を顧客に及ぼすかを、示唆質問によって顧客に意識してもらう。(潜在ニーズが顕在化する。意識階層の整合性の一致)。



SPIN話法のフローチャート



信頼感(ラポール)を
先に得てから
丁寧に質問する。

超・重・要！！
潜在意識の問題を
引っ張り上げる！

お客様の
問題は1つではない！
これも💧あれも💧
山積みが普通。
それが1つ(脳のしくみ)で
解決すると
サラッと言う

個々の問題に応じて
それが解決する
証拠やステップ
カリキュラムを
伝える

①状況質問 顧客の現状・環境について、客観的事実を聞く

(事前に調べられることは調べておく！質問数を多くしない)

②問題質問 顧客の不完全な状況(問題・障害)を聞く

(顧客の問題や障害を質問によって、顧客に意識してもらう。オープンクエスチョンを活用=「例：今お持ちのPCで何か不満な点はありませんか？」→この段階では、まだ顧客の「欲しい」は十分に高まっていないので、商品説明はしない！)

③示唆質問 顧客に新たな発見・深さを促す。問題の重要性を認知。

(例：これから10年、20年と家賃を払っていくのは大きな負担ではないですか？)

(例：60歳70歳すぎても、集客できますか？？年金4000万円問題、考えていますか？今と同じ体力でお仕事できそうですか？)

④解決質問 顧客が気づいた問題が解決した時に得られる 望ましい状態を確認する。理想の未来の姿をイメージする質問をする。

(例 「もし、〇〇が解決したら、どのように仕事がやりやすく発展しますか？」例：〇〇さんの問題が解決して、念願のレシピ本が爆発的に売れ、全国から生徒さんが慕って大人気料理研究家になったら、どんな気持ちですか？)

示唆質問で気づいた潜在ニーズ = 問題に対して、不安な気持ちを抱いている顧客に、それが解決した時の
気持ちを語る事で、お金を払ってでも解決したいと強く思うようになる。

ポイント = 解決法はこちらから先に言わない。感情を語らせることが先決。
顧客は自らが語った事の方がより強く影響されるから。

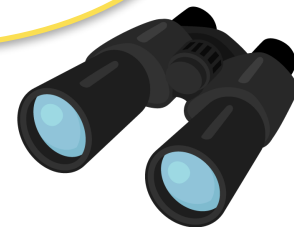
SPINをもう少し
分かりやすく！

自然に申込まれる♡♡

共感カウンセリングトーク(SPIN話法)の 7つのステップ

1. 質問力 = 【共感】 + 【理解】 : 本当の問題を明確にする
2. 今までうまくいっていない原因を特定
3. お客様の悩み・不安を解消
4. 他との違いを認識
5. 改善に必要なステップの理解
6. 自然にやりたい気持ちにさせる (解決した未来でワクワク♡♡)
7. 一緒に羽ばたいていきましょう！ (背中を押す！早くやりたくなる気持ちへ)

ヒアリングしたら必ずメモる！
 『先ほど〇〇とおっしゃって
 ましたが...』と相手の言質をとり、
 矛盾から無意識の意識を引き出すことで
 相手の意識が変わる！



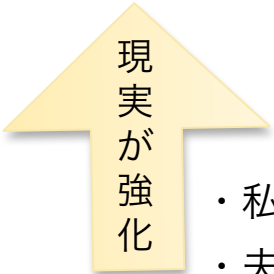
お客様のレンズで見る

1：何を言っているか

- ・それはやりたくない
- ・子供がいるからできない
- ・時間がない etc...

2：何を考えているか

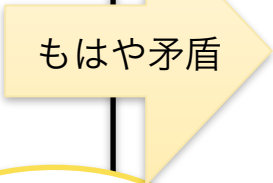
- ・自分らしく生きたい
- ・家族のために
- ・幸せに安心して生きたい



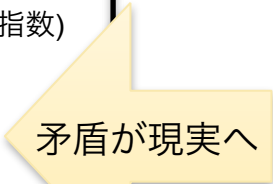
- ・私には無理 (劣等感)
- ・夫に反対される (自由にならない)
- ・幸せを感じられない (ジェンダーギャップ指数)



感情から
行動が変わることを
知らない！



4：何を感じているか



3：何をしているか

- ・自分より家族を優先
- ・仕事に家事にヘトヘト
- ・自分を蔑ろでダメ出ししている

①状況質問＝脳のしくみ編

お客様の状況・環境についての客観的事実を聞く質問

- ・セミナーご参加ありがとうございます♪短い時間なので、事前アンケートから読み解いていきたいと思います。(アンケートない場合は、「現在のお悩みなど、いくつかお聞きしてよろしいでしょうか?」)
- ・今、特に、どんなことでお困り or お悩みですか?
- ・みなさん、色々学んできたかと思われませんが、今までどんなことを学んできましたか?
- ・いつ頃から?どんなことを?どれだけ?等
- ・3日間のセミナーを聞いて、どんな風に関わりたいと思いましたか?

人は、自分のことしか興味がない!
共感し、受け入れる♡当たり前の前提 !!
それを理解して質問する!

- ・自分にメリットがあるのか(の前提で来ていることを受け入れる!)
- ・そのためには、相手を知る必要がある、そのために聴く
- ・悩み、これからやりたいこと、興味、関心など
- ・〇〇なんて嫌ですね・・・
- ・実は私もそうでした💧...

②問題質問＝脳のしくみ編

お客様の不完全な状況（問題や障害）、不平不満を聞く質問

- ・今まで、どんなことを学ばれて、どんなことを言われてきましたか？
- ・なんか違うな??って思うことありましたか? or 言われましたか？
- ・それをどう解釈して行動に移しましたか？
(行動移せなくてもありのままでもいいよ♪という前提を先に言う)
- ・今までやってみて (スピや心理学等) いかがでしたか? **それで解決しましたか?**
- ・どの辺につまづいていますか? or どの辺で行動が止まってしまいましたか？
- ・現実の結果について、あなたはどのように思われていますか？
- ・お金も時間も相当かけられてこられたかと思いますが....？
- ・問題or間違いが多いんですか? (おうむ返し)
- ・過去、色々学んでどの辺に問題ありましたか？
- ・なんか? 嫌💧って思った点って覚えてますか？

③示唆質問例＝脳のしくみ編

お客様に問題の重要性を認知してもらうための質問

お客様の抱える問題が引き起こす結果や影響について尋ねる質問

お客様の問題に対して
この7つから
重要性に気付かせる！

示唆質問のフィールド7選

【お金、時間、心と身体、労力、責任(ポジション)、他者への影響、将来像】

- ・それは、時間がかかるのではないのでしょうか？
- ・それは大変ですね💧。ずっとラットレースですが、あと10年続けたいですか？
- ・〇〇さんは、△△の問題があると仰りましたが、それを続けると、どんな影響を与えますか？
- ・〇〇さんは、現実が変わらないのが辛いということで間違いないのでしょうか？
- ・これから、10年、20年同じ状況は、心も体も大きな負担にならないですか？
- ・〇〇さんは、どのような状況になるのが理想ですか？
- ・積み上がる資産 or ここまでやってきたことを現実化する作る時期になっているかと思うのですが、ご自身はどうお考えですか？

④解決質問＝脳のしくみ編

お客様が問題を解決したい時に得られる望ましい状況を確認する質問。
問題を明確にした上で提案。(商品の価値や有効性を認識させる)

- ・〇〇さんの△△の問題が解決したら、どんな良いことがありますか？
- ・〇〇さんの△△の問題がこのままだったら、どんな問題が起こりますか？
- ・今の状況から、〇〇さんの△△という苦しみ(辛さ、問題)を解決するのが脳のしくみなのですが、〇〇さん専用の解決プログラムお聞きになりますか？
- ・もし仮に、その時間が浮くとしたら、何に当てたいですか？
- ・今までのお悩みをお聞きして、この3つの脳全てが大事で1から学びますが、〇〇さんは、特にココの部分(思考・感情・行動のどれかに絞る！)の脳の配線を変えるだけで、大分、変わるかと思います。
- ・1 2 3の順にどんどん深堀していきますが、真理子さん、とても分かりやすく説明してくれるのでご安心ください。
- ・実は、私も〇〇〇で、悩んでいて、埋まりきらなかった穴が脳のしくみで点が線につながりました。思考がクリアになるので、凄いスピードが変わってきました💖脳を知ることは大事だなと実感したから、これを広めたい🌟と純粋に思っています。

解決質問で この3つのチャンキングに 絞り込む

【人を動かす・自分を動かす ✨ 脳のしくみ】

1 : 考える脳のしくみ

思考や捉え方 = 深く洞察し、
本質を見抜き全体像を掴む

『思考のメカニズム』

今の自分を動かし、人を動かし
人生を動かす ♡ 3つの脳のしくみ

スピ系や
優しすぎる人
夫に逆らえない人
仕事でいつも忙しい人は
反動的な行動をするので
こちらを言う

自信がない人
行動がなかなか
できない人用
特に、お金や時間管理
健康管理をしてなく
実感できなくて
うまくいかない人。

3 : 行動の脳のしくみ

意識・行動を高める脳内物質を理解し、
どうすれば人や自分が行動するかを理解する

『行動のメカニズム』

2 : 感じる脳のしくみ

感情が瞬間に湧き上がる理由
を知り、喜び・怒り・悲しみ
楽しみ・愛しさ・憎しみ・欲望の
7つの感情は飲み込まれやすい事を知る

『感情のメカニズム』

人間関係で
お悩みの人は、
偽のエゴ(こうであるべき)で
人の感情が見えない
のでこちら

絶対に💧

あなたが悪い・ダメとは言わない！

そうゆう脳の配線に環境等で 作られただけ！ と言う！

(コレ本当だから💧だから、得たい結果の現在地を確認する作業が必要！)

(今、何しているの？得たい結果に沿った行動しているのか？言い訳してないか？自分の意見を押し付けない！)

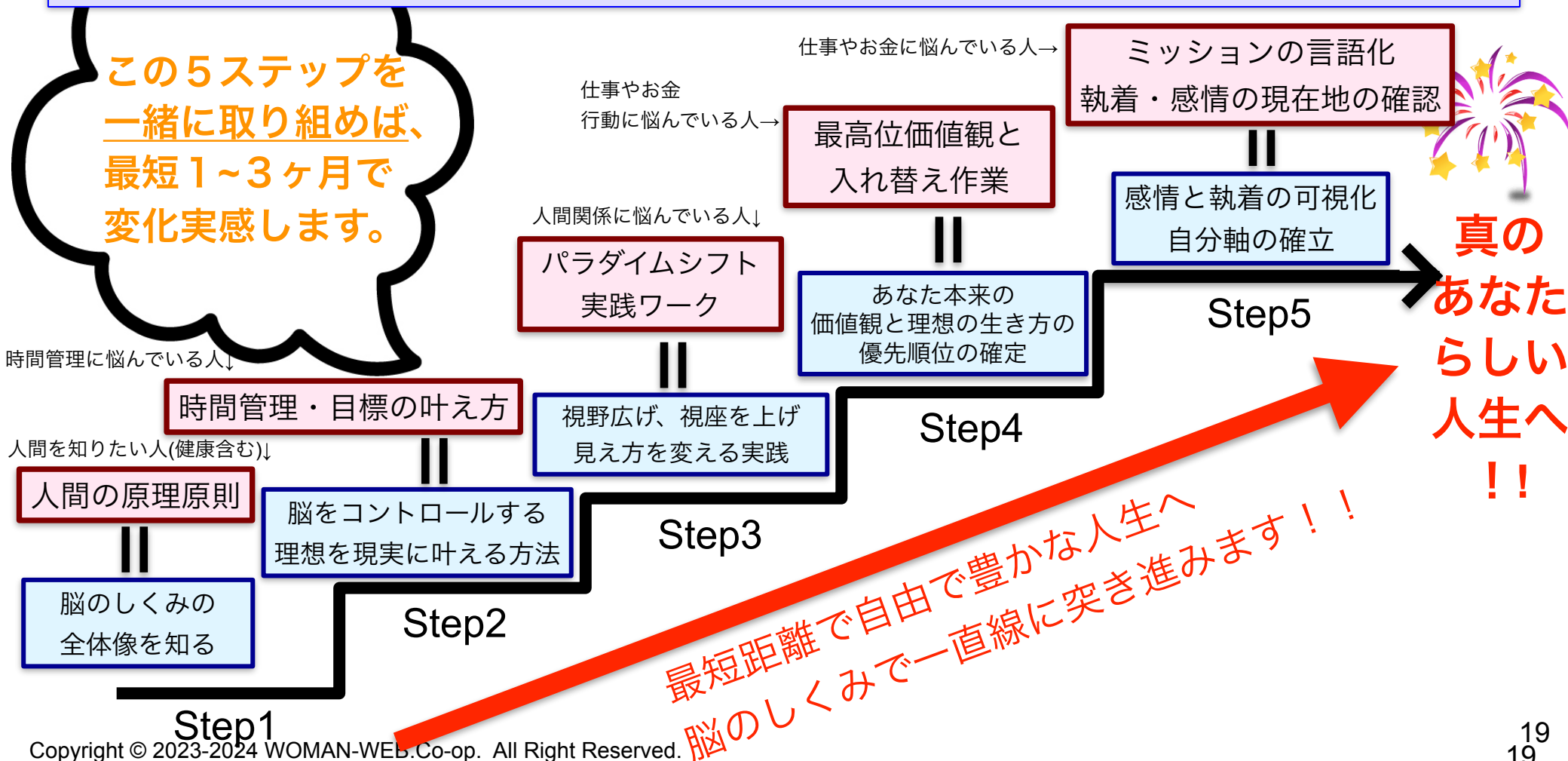
人は気づかなければ、変わらないから💧この前提で話し、愛を持って導く💕)



【8】 解決の資料作成テクニック

『脳のしくみ』であなたが自由に豊かになる 5ステップは、コレ！！

この5ステップを
一緒に取り組めば、
最短1~3ヶ月で
変化実感します。



今、学んだことは、何ですか？

そこからの気づきは何ですか？

違いを明確にしてシェアしましょう♪



【2】：人間の購買心理

潜在ニーズを顕在ニーズに上げて 強い欲求を自覚することで、人は物を買う

潜在ニーズとは、見込顧客が口にした問題や不満のこと。この段階では、人は欲しいとも必要とも思っていない＝買わない。顕在ニーズは、見込顧客が口にした欲求や欲望。質問で見込顧客のニーズを上げていく！商品の利点の説明はいらぬ。黙って聞いて利益をお伝えするのみ。

顕在ニーズ

強く自覚する

強い
欲求や欲望

すぐには買わないと！！



少し不満がある

潜在ニーズ

意識してない
気づいてない

問題や不満

ニ
ー
ズ

問題ない

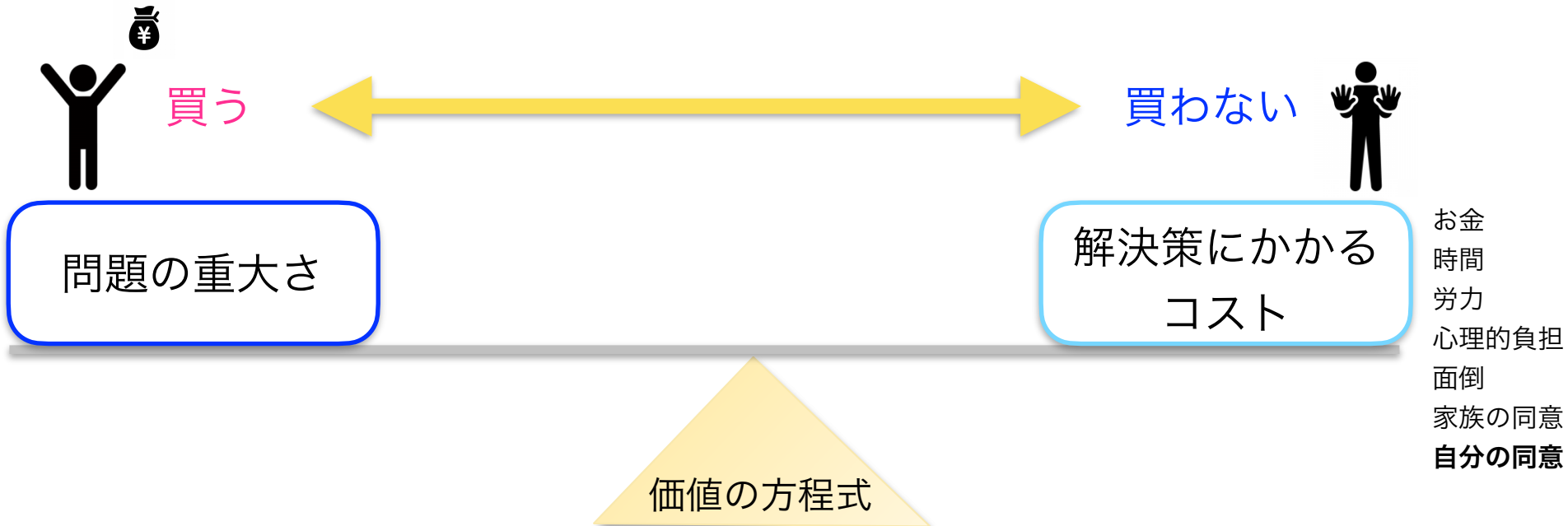




【2】：人間の購買心理

『価値の方程式』 = 問題の重大さ \geq or \leq 解決策にかかるコストの関係

見込顧客の問題の深刻さが、解決策にかかるコストよりも上であれば、クロージングが成功しご成約となる。反対に見込顧客の問題が解決策にかかるコスト(お金や心理的負担)よりも軽ければ、クロージング失敗となる。この場合、問題の深刻さを理解できてなかったか？コストが高かったかを検証し、改善していく。

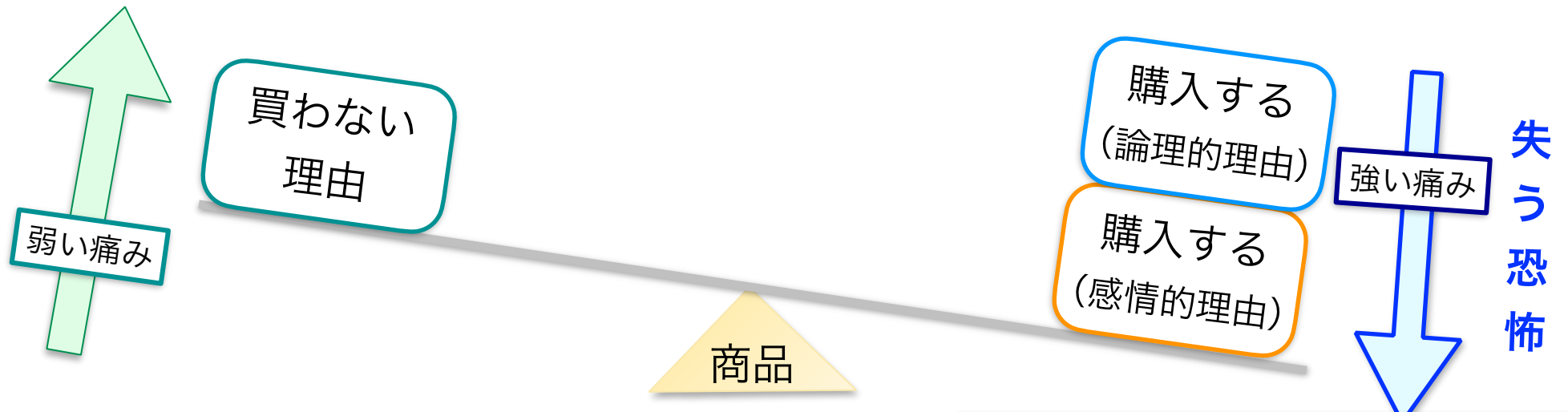




【2】：人間の購買心理

人は快樂を得るよりも苦痛から逃れる方が行動に移すスピードが10倍速くなる！

人は、「失う恐怖」の方が行動に移しやすい。何故なら、生存の欲求が最強に強い生き物で「無い事に強烈に反応するDNAに埋め込まれた本能。一つの「何々をしたい！」という欲求には、快樂を得たい側面と苦痛から逃れたいという両側面が混在しており、特に痛みスポットライトをあてると、行動が速くなる。購入しない理由は、強い感情的理由と強い論理的理由が合わされば、購入しないことはない。



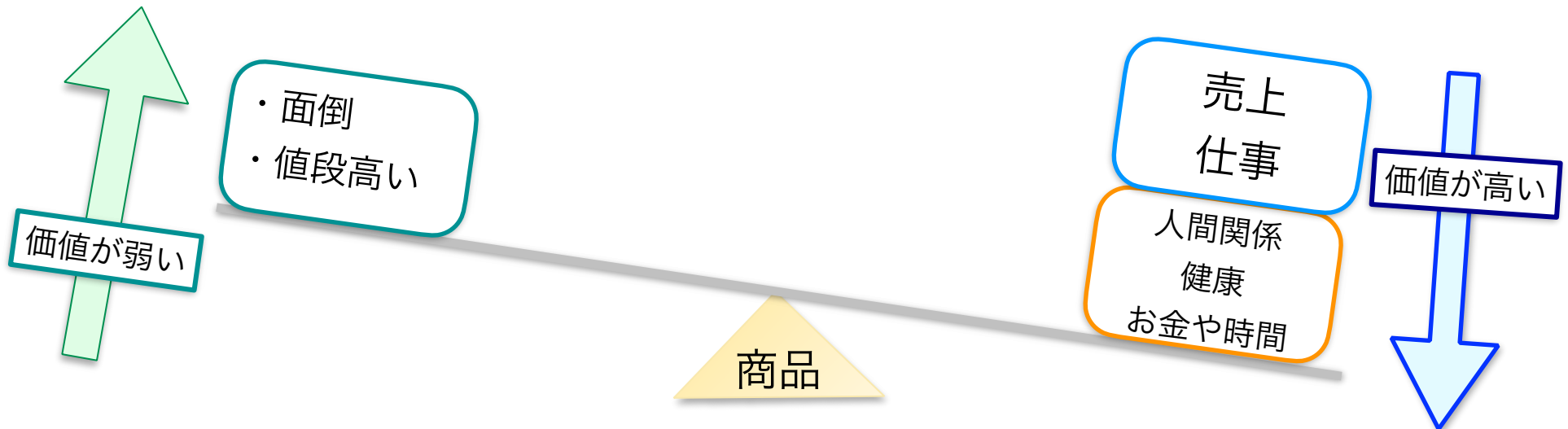
例：期間限定・タイムセール・会場限定価格



【2】：人間の購買心理

問題点が解決策のコストより重いこと =価値が高いことを認識させる！

人間関係は家族関係からで、この土台がうまくいかないと、全てが狂ってくる。
さらに、健康な体がなければ、何もできない。（病気になると何もできない=あなたの体力が資金の体力）24時間で何をするか？があなたの限界を決める。お金を皆で稼ぐか？1人でラットレースで孤独にチマチマ稼ぐか？あなたのお仕事は、大きな挑戦の場でもある。だから、あなたの司令塔である脳のしくみを知ることは、あなたの未来をコントロールすること！と繋げる。



ちなみに、これを忘れずに♪

【9】：具体的なクロージング方法

アサンプティブ（みなし）クロージングも 効果的！会話の中にさりげなく入れる。

みなしクロージングとは、お客様が「買う」という前提を勝手に作り、自然に話を進めてしまうクロージング話法。お客様が「まだ買うと行ってません」と言えず、何となく商談が進み、説得される人もいる。

はい！
ありがとうございます。

じゃあ、金曜日の
午後に。

一緒にやるので
大丈夫ですよ♪

これをやると、
こうなるんですね♪
一緒に頑張りましょうね！

いつ頃お届け
すれば宜しいですか？

【9】：具体的なクロージング方法

人は、変化を嫌う生き物である。

**変わらなくても良い理由は、時間が経過するほど出てくる。
見込み客にとっても、その場で決断してもらうのが良い。**

具体的なクロージング方法

- 1：金額提示した後に、
もし、仮に講座をお受けになるとしたら、どちらのコースですか？
- 2：分割払いは〇万円からお受けしておりますので、無理なくお支払いも可能です。
そして、本日、この場で、ご契約していただける場合に限り、先ほどの特典と特別価格をご用意しております。

いつもは、こちらの金額になりますが、それぞれ〇万円も安くなるので、とてもお得になっております。
- 3：ご興味はありますか？ →答えさせる。
- 4：先ほど気になっておられたコースをお受けになられますか？



GRAND
Bring satisfaction to

【9】：具体的なクロージング方法

具体的なクロージング方法

(お金がないと言われたら)

- お金がないからと言われましたが、今、本当に叶えたい事は、なんでしょうか？
- おいくら位なら、大丈夫でしょうか？その金額でできる限りの事をさせて頂ければと思っています。少しでも、輝く未来のために、ご協力したいと思っております。

(今、忙しい 今じゃなくても良いと言われたら)

▶▶ できれば、本コース紹介前に、時間が取れるか確認しておくのが効果的)

- では、いつぐらいにスタートされますか？
- 今、決断して、行動しなかった方の9割の方は、残念ながらその後、変化されていません。今の状況が続くだけです。

(効果があるか分からない)

▶▶ できれば、本コース紹介の資料に、効果を最大限ある事を認識させておくのが効果的)

- 効果があるか分からないと思われる点は具体的にどこでしょうか？
- どのような効果に対して不安に感じられますか？—不安をその場で解決する。



GRAND
Bring satisfaction to

【9】：具体的なクロージング方法

具体的なクロージング方法

→効果が出るかは何事もですが、やってみないと分からないものです。

一緒に挑戦してみませんか？

→少しでも挑戦しやすいように私にできる事はありますか？

(夫に相談します)

→仮に、相談した場合に、旦那様は、何て言われそうですか？

→それに対してどのように対応されますか？

→反対されたとしても、やりたい意思を通し、説得できそうですか？

→今、決断して、行動しなかった方の9割の方は、残念ながらその後、変化されていません。

今の状況が続くだけです。

(それでも、まだ渋る)

今夜12時まででしたら、この特典制度が効きますので、じっくりご検討ください。



【9】：具体的なクロージング方法

具体的なクロージング方法

(キャンセル防止)

- その場で、お内金をいただく。(今回はなし！)
- ペイパルかストライプの決済リンクを用意しておく。
- 一度、支払いしたものであるため、後からキャンセルしづらくなる。
- 料金が高ければ高いほど、これはやっておくべき♪(^^)

(改善)

- セミナーであれば、何曜日の何時が一番早く埋まったのか？データーをとっておく (告知は2~3週間前)
- 自分のクロージング率の数字を確認しておく (同じ商品や値段でない場合も記載。)
- 何人LINEに入り、そこから何人セミナーに来て、さらに個別相談まで何人来たのか？
数字で把握し、どこを優先的に改善すべきかを検証して磨き上げる。

LINE(200) →セミナー申し込み(47)→実質参加(33)→個別相談(30)→クロージング成功(17)

セミナー訴求 23% 要改善

ワクワク度合い70%

セミナー満足度90%

クロージング率 56%

→新規(5) 実参加 29% →キャンセル防止の強化が必要

重要なことは...相手が

- 何に悩んでいるか？
- 何が欲しいか？
- 何があったら嬉しいか？
- お客様の欲しいものは何か？
- 悩みが解決して、欲しいものが得られたらどうなるか？

を言葉から理解する💕💕

**1 to 1 で
相手のニーズを引き出し
SPINで潜在意識のニーズを
引き出してみよう！**

(クロージングまでは時間の関係無理なので💧)

今、学んだことは、何ですか？

そこからの気づきは何ですか？

違いを明確にしてシェアしましょう♪

【7】：最後に



ご清聴ありがとうございました♡自由に豊かに✨