

税理士が経営者から頼りにされる交渉術の磨き方

コミュニケーションスキルを向上しコロナ禍でも売上アップ！

EMIP

# 売り込まなくても依頼される秘密

---

先月契約した、税理士紹介会社からの案件の成約率？

## <ポイント>

1. 人間関係ができていない見込み客 & 相見積
2. 差別化を図りにくい税務顧問というサービス

成約率 100% (約3割は値上げ)

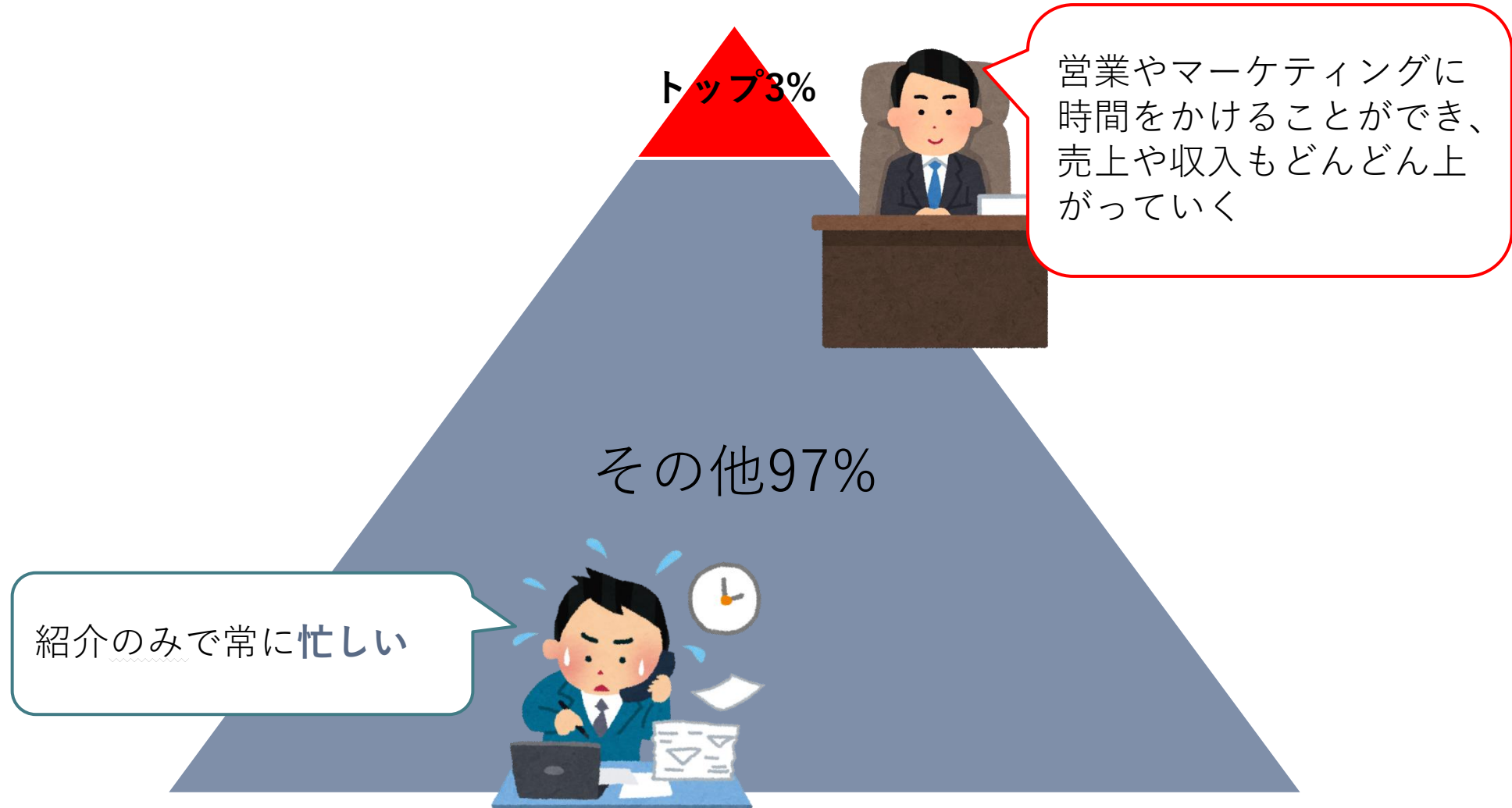
# 今日の目的

---

1. 理論的に、交渉がうまくいく状態がわかる
2. 相手の理論や感情をコントロールできる
3. お互い納得するゴールを得ることができる
4. あべきが交渉の際にやっている具体的な思考法がわかり、実践することができる



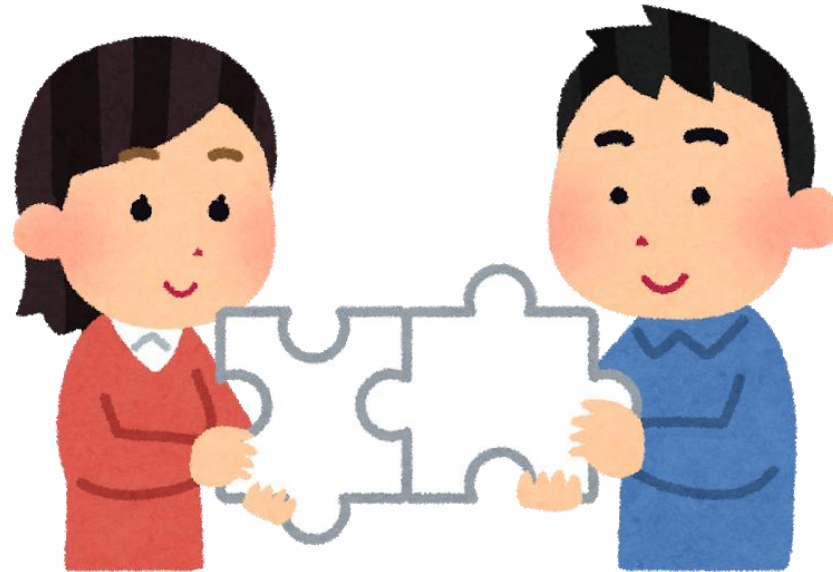
# 税理士の世界はトップ3%とその他97%の世界



# NLP (=Neuro Linguistic Programming/Programing)

---

- ▶ 「脳と心の取扱説明書」とも呼ばれる最新の心理学
  1. コミュニケーション（自分・他者）
  2. トラウマやコンプレックス
  3. セルファイメージの向上



# 自己紹介

- ▶ あべき 光司 (45才)
  - ▶ 株式会社オフィスEMP 代表取締役・EMP税務会計事務所/行政書士事務所 代表
  - ▶ 1975年生まれ・1998年大阪大学外国語学部 (旧：大阪外国語大学) 英語専攻卒業・2012年関西大学大学院法学研究科修了

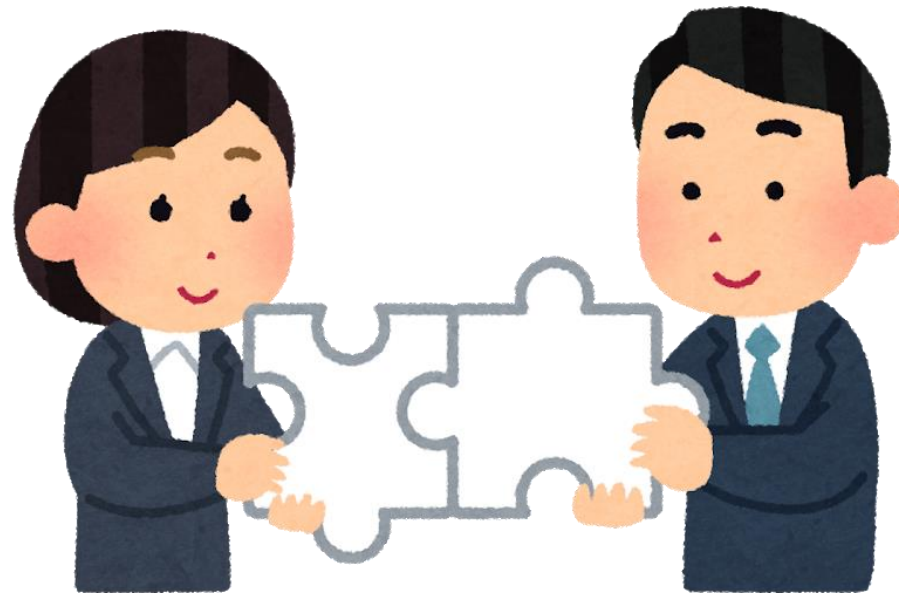


- ▶ 略歴
  - ▶ 大学卒業後ITコンサルタントを経て、より中小企業経営者に悩み相談に乗るべく、税理士への転身を決意。「**10万人の成功のお手伝い**」をビジョンに掲げ、コーチングのスキルを用いてクライアントに成果を出すパートナー型のコンサルティングを得意としている。**日本キャッシュフローコーチ協会第3回MVP**
  - ▶ 保有資格：全米NLP協会公認NLPトレーナー、(一財)生涯学習開発財団マスターコーチ、税理士、行政書士、ITスキル多数

## コミュニケーションスキルをアップする3つの方程式

---

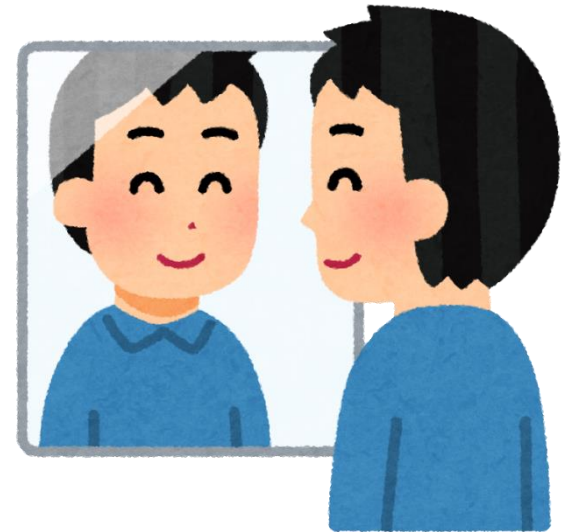
1. ミラーリング：相手のしぐさや表情をペーシング
2. マッチング：相手の声の情報をペーシング
3. バックトラッキング：相手の言葉をペーシング



# ミラーリング

---

1. 相手の身振りや動作に合わせる方法（姿勢、座り方、身振り、手振り、態度、表情）
2. 相手の無意識とつながるスキル
3. 類似性の親近効果
  - ① 人は自分と共通点がある人には、心がオープンになり、親しみを感じやすい
  - ② 良好な関係の二人は、同じ動作をする傾向が高くなる
4. 本能レベルに影響を与える
5. 共感能力を高める（ミラーニューロン）
6. 注意点





# マッチング

---

1. 相手の話し方に合わせる方法  
(声の高低、大小、リズム、スピードなど)
2. 相手の警戒心を取り、安心感を与えることができる
3. 相手の自分への肯定感や重要感を満たし、信頼関係が増す
4. あなたのことを大切な存在、重要な人だと認識し始める
5. あなたの話や提案を受け入れやすくなる



# バックトラッキング

---

## ▶ 方法

1. 相手の話した「事実」を反復する
2. 相手の話した「感情」を反復する
3. 適宜、要約して返す

## ▶ 効果

1. Yesを引き出しやすくなる
2. 否定、拒否といった違和感や抵抗感を打ち消す
3. 「大切にされている」といった肯定的な感覚を与えることができる。
4. 相手の悩み事や問題の整理を促し、あなたを貴重な存在に感じてくれる
5. 顧客の警戒心を取り除き「聞く姿勢」を作る



## コンサル病対策

---

**Q.** どうして、関与先にアドバイスしても聞いてくれないのか？

**A.** クライアントは、アドバイスして欲しいわけではなく、  
( **自分で気付きたい** )



相手に意見を押しつけてしまう



「相手がどう思うか」に視点をおく

# コンサル病対策

---



相手に意見を押しつけてしまう



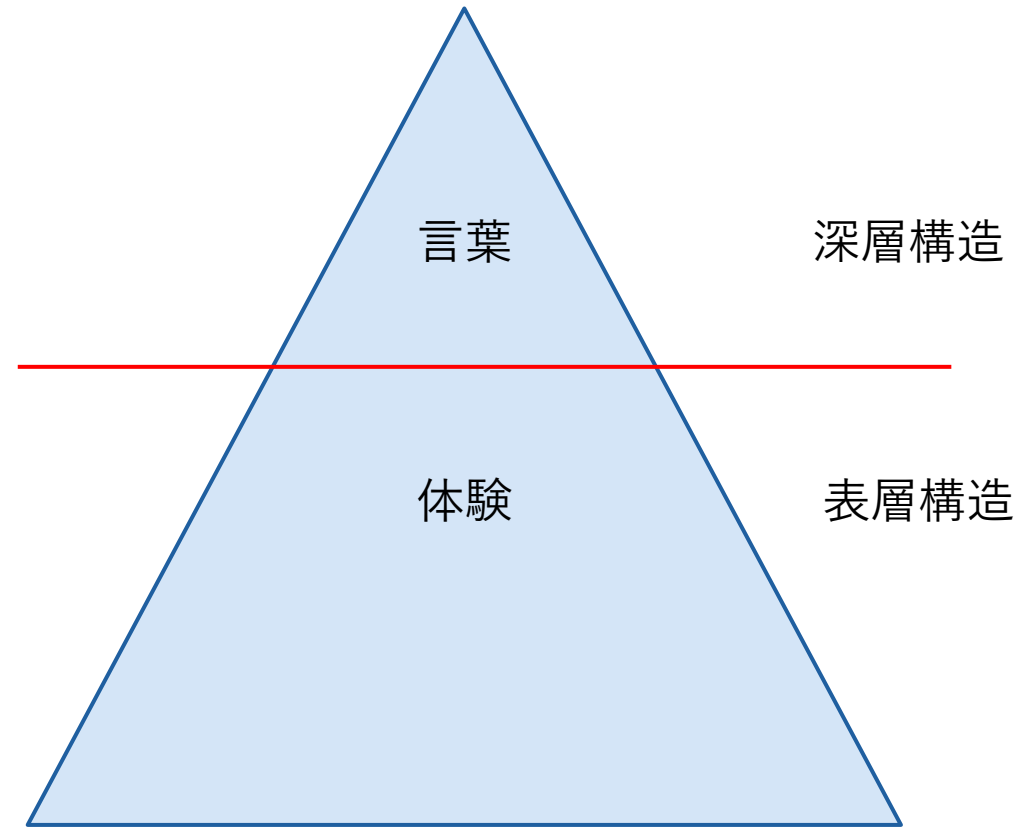
「相手はどう思うか」に視点をおく

相手に…

- ① 許可を取って
- ② 自分の意見として伝えて
- ③ どう思ったか言語化してもらう

# 深層心理を活用する秘訣（＝メタモデル）

---



# 削除・歪曲・一般化

---

- ▶ 削除：自分の関心のある情報を優先的に選択
- ▶ 歪曲：自分の都合のいいように意味づけ・解釈を行う
- ▶ 一般化：経験をパターン化して全てに当てはめる



質問によって、削除・歪曲・一般化されているものを見つけ出します。

## 削除・歪曲・一般化（削除）

---

1. スタッフは、会話が下手だ。
2. 彼女は努力が足りない
3. この商品は高い



## 削除・歪曲・一般化（歪曲）

---

1. 人前でうまく話せないから、私は上司をイライラさせてしまう。
2. どうしたら、あなたはもっと真面目に取り組むの？
3. きっとあの人は私を嫌いに違いない





## 削除・歪曲・一般化（一般化）

---

1. 女はみんな嘘つきだ
2. 東京の人は、冷たい
3. いつも上司は私を無視する



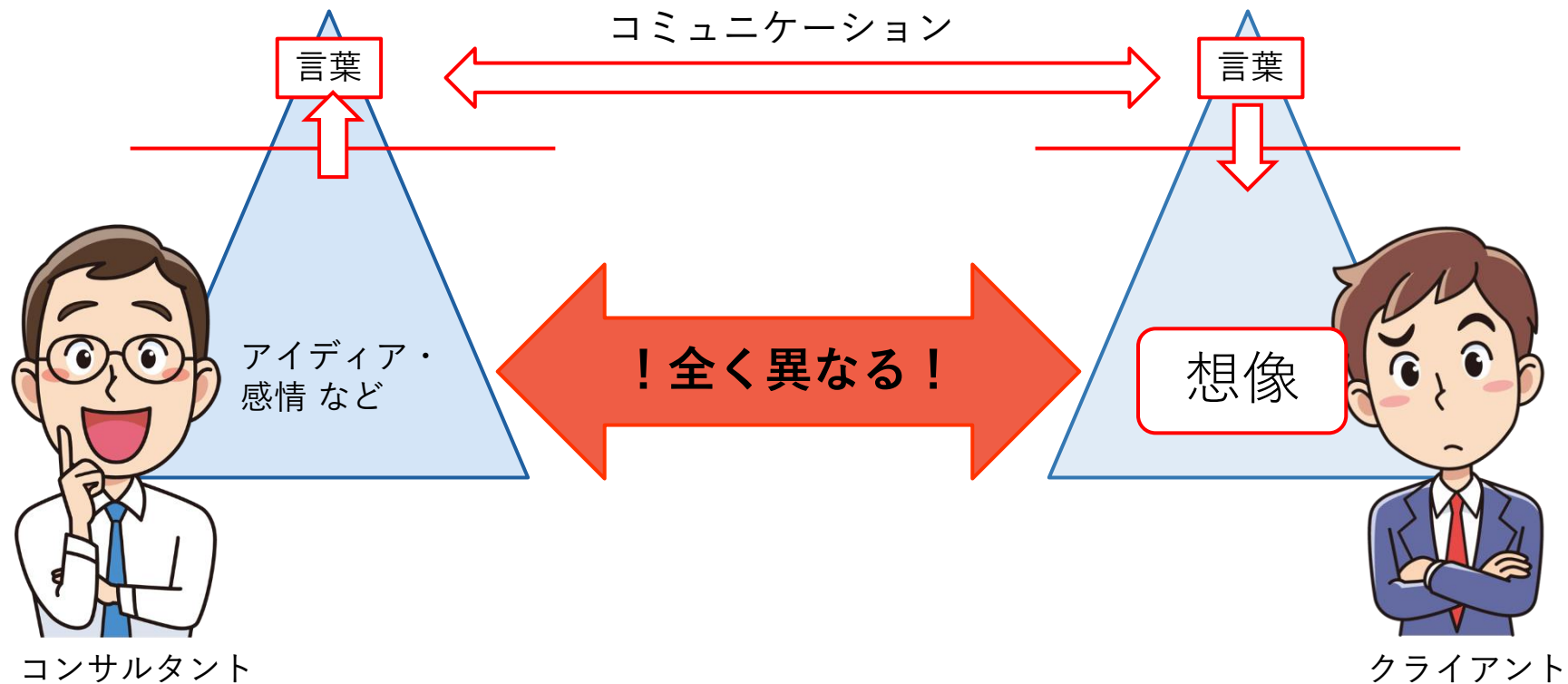
# メタモデルのポイント

---

1. 質問は尋問ではなく、相手の選択肢を広げるもの
2. ラポールが基本
3. 自分自身の地図と相手の地図は違う

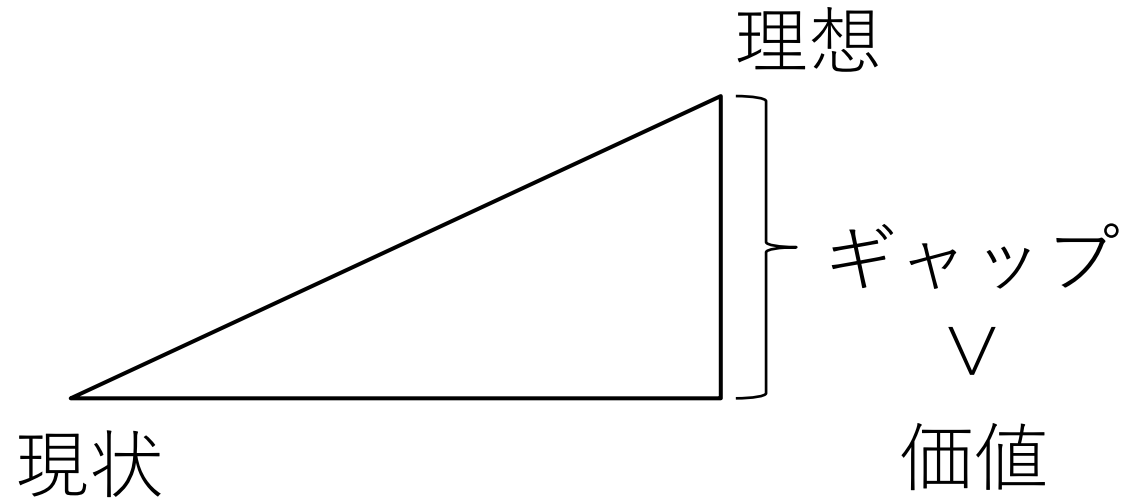


# コミュニケーションモデル

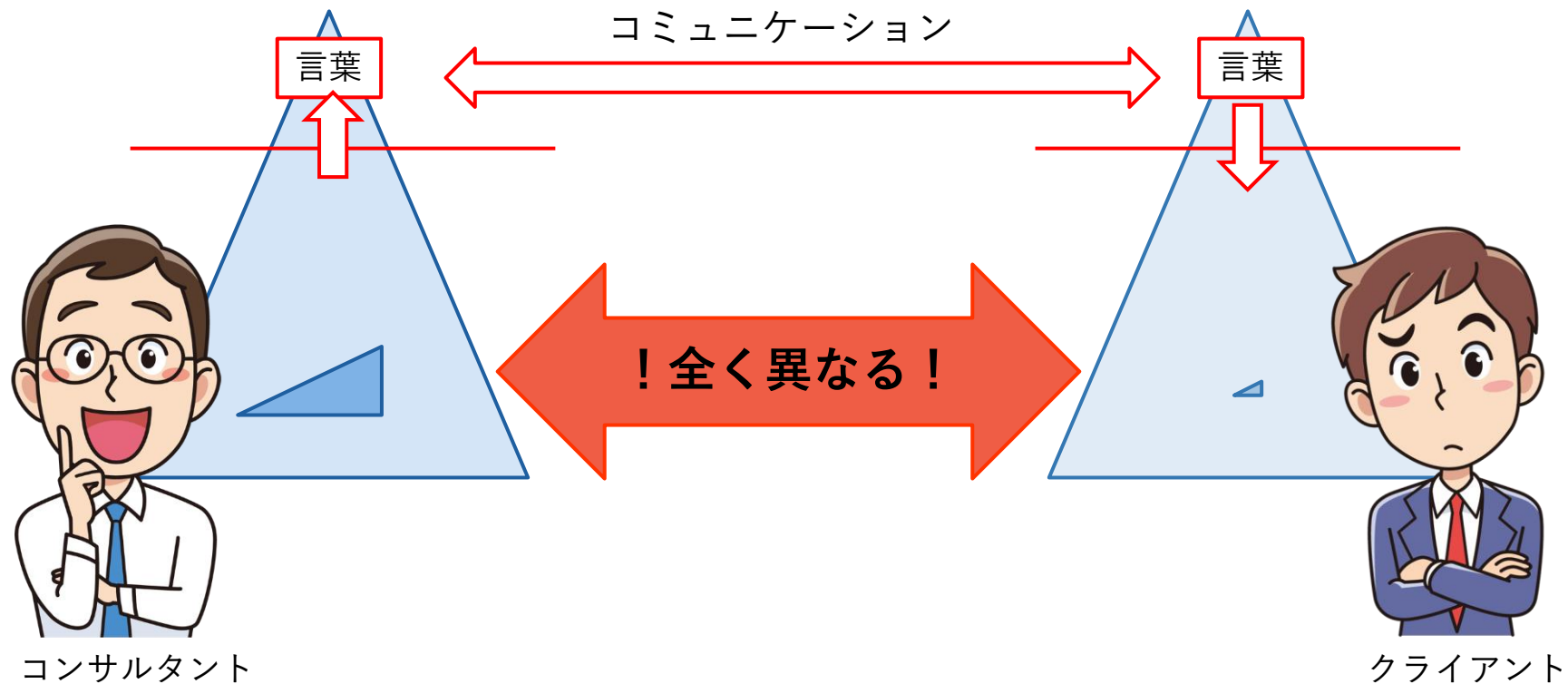


# 相手が買うための条件

---



# コミュニケーションモデル



# コミュニケーションギャップを埋めるには

1. 現状を相手に言語化してもらう
2. その「現状」のまま放置したときの**避けたい未来**を相手に言語化してもらう
3. 理想を相手に言語化してもらう
4. さらに、理想が叶ったときの**バラ色の未来**を言語化してもらう

