

フェーズ①:リサーチ・事前準備

1. 顧客企業の詳細なリサーチ

- スコア5: 企業の基本情報・財務状況・ビジョン・最新ニュース・取引先・業界動向を網羅し、提案資料や会話に反映できている。
- スコア4: 基本情報・財務・ビジョン・一部の業界動向を調査し、提案の軸に活かしている。
- スコア3: 基本情報とニュース・IR資料などを確認しているが、業界全体の視点や活用は不十分。
- スコア2: 企業HPや表面的な情報しか見ておらず、実践活用に結びついていない。
- スコア1: 顧客の業種や所在地すら不明な状態で商談に臨んでいる。

2. 担当者の経歴や関心を把握

- スコア5: 経歴・専門分野・SNS傾向・過去プロジェクトまで把握し、関心に沿った会話ができる。
- スコア4: 氏名・役職・SNS情報・過去の勤務先を確認し、興味を引き出す工夫がある。
- スコア3: 氏名と役職のみ把握しており、関心や経歴には未着手。
- スコア2: 名前は知っているが、調査や話題準備はしていない。
- スコア1: 誰が担当者なのかすら明確でないまま接触している。

3. 過去の商談履歴・問い合わせ内容の確認

- スコア5: 過去のやり取り・資料・クレーム・競合履歴まで把握し、今回の提案に活かしている。
- スコア4: 過去の見積・やり取り内容・関心領域は確認済みで、提案の準備がされている。
- スコア3: CRM上の記録を参照したが、内容の理解や活用は浅い。
- スコア2: 問い合わせ履歴の一部だけを確認している。
- スコア1: 過去の商談履歴について何も確認していない。

フェーズ②: 初回接触・関係構築

1. 適切な自己紹介と会社紹介

- スコア5: 相手の立場に合わせた価値ある紹介ができ、関心を引く内容となっている。
- スコア4: 会社の特徴や相手の業務に関連する情報を交えて伝えている。
- スコア3: 会社情報は伝えられているが、提供価値や相手に応じた要素が不足。
- スコア2: 形式的な紹介のみで、相手に合わせた工夫がない。
- スコア1: 自己紹介・会社紹介が不明瞭で、相手に伝わっていない。

2. 顧客の興味・関心に沿った話題の提供

- スコア5: 相手が強く興味を示す話題を的確に選び、会話が活性化している。
- スコア4: 事前リサーチを活かし、相手の関心を引く話題を用意している。
- スコア3: 業界一般の話題やプレスリリースに触れているが深掘りがない。
- スコア2: 話題を振ったが相手の関心とずれており、効果が薄かった。
- スコア1: 相手の関心を無視した一方的な話題で、場が硬直してしまっている。

3. 信頼関係を構築するためのコミュニケーション

- スコア5: 相手に安心感を与える対話ができ、信頼関係を築く土台ができている。
 - スコア4: 相手の話をよく聞き、共感やリアクションもある程度できている。
 - スコア3: 傾聴姿勢はあるが、表面的で深い共感が感じられない。
 - スコア2: 相手の話を遮ったり、反応が乏しく不信感を与えている。
 - スコア1: 一方的に話しすぎてしまい、相手の反応を見ていない。
-

フェーズ③: ニーズヒアリング

1. オープンエンドな質問を活用し、顧客の真のニーズを引き出しているか

- スコア5: 顧客が自然と本音を話せるような深掘りの質問を自在に使えている。
- スコア4: 傾聴しながらオープンな質問で顧客の考えを丁寧に引き出している。
- スコア3: オープンクエスチョンを使っているが、タイミングや流れがぎこちない。
- スコア2: 一部オープンクエスチョンはあるが、深掘りが不十分。
- スコア1: 表面的なクローズド質問が中心で、顧客の本音を引き出せていない。

2. 顧客の課題・悩み・現状の業務プロセスを深掘りしているか

- スコア5: 業務フロー全体を可視化し、真の課題を構造的に把握している。
- スコア4: ボトルネックやKPIまで踏み込んで話を引き出している。
- スコア3: 業務の概要や一部の課題を把握できている。
- スコア2: 表面的な課題は聞いているが、深掘りができていない。
- スコア1: 課題や業務プロセスについてほとんど聞けていない。

3. BANT情報(予算・決裁権・ニーズ・導入時期)を取得しているか

- スコア5: 顧客の懸念を考慮しつつ、違和感なくBANT全体を引き出している。
- スコア4: 自然な流れでBANTの大半を把握できている。
- スコア3: すべての要素を確認しようとしたが、相手の反応は限定的だった。
- スコア2: 1~2項目だけ取得できたが、会話の流れは不自然だった。
- スコア1: BANT情報を全く取得できていない。

フェーズ④: 提案・プレゼンテーション

1. 顧客の課題に沿ったカスタマイズ提案ができているか

- スコア5: 顧客の業務フロー・業界課題に即した具体的な提案がなされ、顧客の言葉も反映されている。
 - スコア4: ヒアリングを踏まえてある程度カスタマイズされた提案になっており、実践的な内容が含まれている。
 - スコア3: 顧客の状況はある程度反映されているが、提案内容はテンプレート的な印象を受ける。
 - スコア2: 顧客の業務に対する理解が浅く、一般的な提案にとどまっている。
 - スコア1: 顧客ニーズを無視した提案で、個別性や関連性が見られない。
-

2. データや事例を用い、提案の説得力を高めているか

- スコア5: 同業種の導入実績・定量データ・ROIなどを提示し、導入後のメリットを明確に示している。
 - スコア4: 定量データや事例を使用し、ある程度の説得力を持った提案ができている。
 - スコア3: 一部事例や参考データはあるが、定量的な効果は示されていない。
 - スコア2: 数値や事例がほとんどなく、実感を持たせる工夫が不足している。
 - スコア1: データや根拠が一切なく、主観的・抽象的な説明に終始している。
-

3. プレゼンの流れが整理されており、聞き手が理解しやすい構成になっているか

- スコア5: 「課題→解決策→メリット→導入プロセス」の構成で、要点が明確に整理されている。
 - スコア4: 一般的な構成で流れがわかりやすく、相手にストレスを与えない進行ができている。
 - スコア3: 内容は伝わるが、構成や順番にやや分かりづらさがある。
 - スコア2: 情報が断片的で、話の全体像がつかみにくい。
 - スコア1: プレゼンの構成が不明確で、要点が伝わらず混乱を招いている。
-

4. ROIやコスト削減、業務効率化などの導入メリットを示せているか

- スコア5: 現在の課題と比較しながら、コスト・工数削減などの定量効果を明確に伝えている。
 - スコア4: 定性的なメリットは明確であり、ある程度の効果のイメージを提供できている。
 - スコア3: 導入の良さは伝えているが、数値や根拠が弱く説得力に欠ける。
 - スコア2: 抽象的なメリットばかりで、実感を持てる説明が不足している。
 - スコア1: 「便利」「すごい」など、抽象的・感覚的な表現に終始している。
-

5. 双方向のコミュニケーションを意識し、顧客の反応を確認しながら進めているか

- スコア5: 質問・要約・相槌・確認をバランスよく取り入れ、相手の理解を都度確認しながら進行している。
- スコア4: 適宜相手に話を振りながら進行しており、基本的に双方向性が保たれている。
- スコア3: 双方向の姿勢はあるが、説明に偏っており対話が少ない。
- スコア2: 会話のキャッチボールがほとんどなく、一方的な説明に近い。
- スコア1: 顧客の反応を無視し、独りよがりのプレゼンになっている。

フェーズ⑤: 交渉・クロージング

1. 顧客の懸念点を適切に把握し、解決策を提示しているか

- スコア5: 価格・リスク・社内調整などあらゆる懸念を的確に把握し、事例・データを用いて論理的に解消している。
 - スコア4: 主な懸念についてはヒアリング・共感し、具体的な対処案を提示している。
 - スコア3: 懸念点はある程度聞き出しているが、十分な対策提案はできていない。
 - スコア2: 顧客の不安を深く掘り下げられておらず、表面的な説明で済ませている。
 - スコア1: 顧客の懸念に触れずに契約を急ぎ、不信感を生んでいる。
-

2. 競合他社との比較において、自社の強みを明確に伝えているか

- スコア5: 機能・サポート・導入実績など多角的な視点から競合比較を行い、自社の優位性を納得感ある形で伝えている。
 - スコア4: 競合と比較した特徴や強みを、ある程度の根拠をもって説明できている。
 - スコア3: 差別化ポイントには触れているが、比較情報が不足し、説得力が弱い。
 - スコア2: 「うちは違います」といった抽象的表現のみで、具体性が乏しい。
 - スコア1: 競合との違いに一切言及せず、自社の良さも説明できていない。
-

3. 値引きではなく、追加価値の提案で差別化できているか

- スコア5: 無償サポート・トレーニング・段階導入など、価格以外の付加価値で顧客の期待に応えている。
 - スコア4: 値引きに頼らず、サポート・機能強化などの提案ができている。
 - スコア3: 一部値引きに対応しながらも、付加価値にも言及している。
 - スコア2: 値引きを中心とした交渉に終始しており、他の価値提案がない。
 - スコア1: 値段だけで勝負し、価格競争に巻き込まれている。
-

4. 決裁者との商談機会を確保し、契約締結への流れを作れているか

- スコア5: 決裁者の確認・同席を事前 to 取得し、合意形成をスムーズにリードしている。
- スコア4: 決裁者の立場や意思決定フローを把握し、必要な情報提供ができている。

- スコア3: 決裁者については確認済みだが、直接のアプローチはできていない。
 - スコア2: 決裁フローを把握せず、担当者ベースで商談が止まっている。
 - スコア1: 誰が決裁者かも確認せず、契約に進める体制が整っていない。
-

5. クロージング(期間限定オファーなど)で意思決定を促しているか

- スコア5: 緊急性や特典を適切に使い、顧客の意思決定を自然に後押ししている。
- スコア4: クロージングの提案はあり、契約日や流れも明確に示している。
- スコア3: 契約の方向性には触れているが、背中を押す仕掛けが弱い。
- スコア2: 決定を促すことを避け、次回以降に丸投げしている。
- スコア1: 契約に関する話をせず、商談が中途半端に終わっている。

フェーズ⑥: 契約・導入

1. 契約内容(支払い条件・納品スケジュールなど)を正しく伝えているか

- スコア5: 契約条件・納品スケジュール・支払い方法・サポート内容などを明確かつ丁寧に説明し、顧客の理解と合意が得られている。
 - スコア4: 主要な契約条件は説明されており、顧客もおおむね理解している。
 - スコア3: 契約条件の一部に不明瞭な点が残っているが、全体像は共有できている。
 - スコア2: 内容の説明が曖昧で、顧客から確認を求められる場面が多い。
 - スコア1: 契約の基本事項すら説明されておらず、誤解やトラブルのリスクが高い。
-

2. 導入までのロードマップを提示し、顧客の不安を解消しているか

- スコア5: 導入スケジュール・ステップ・担当者・リスク対応までを含んだ詳細なロードマップを提示し、顧客が安心して導入できる状態を作っている。
 - スコア4: 導入フローやステップの概要が示されており、顧客も準備の見通しが立っている。
 - スコア3: 一部の導入手順については説明されているが、全体像は不透明。
 - スコア2: 説明が断片的で、導入に対する顧客の不安が残っている。
 - スコア1: 導入プロセスに関する説明が一切なく、顧客任せになっている。
-

3. 顧客の社内展開(関係者への説明、トレーニングなど)をサポートできているか

- スコア5: マニュアル・動画・説明会を用意し、関係者全体の理解・活用を支援している。
- スコア4: トレーニングや説明資料を用意しており、必要な部門への対応がなされている。
- スコア3: 主要担当者には説明できているが、他部門や現場へのフォローが不十分。
- スコア2: 顧客任せにしており、社内展開に支障が出る可能性がある。
- スコア1: サポートを一切行っておらず、導入が現場で停滞している。

4. 導入前後のフォロー体制を明確にしているか

- スコア5: 導入前後のサポート窓口・定期MTG・トラブル対応・フィードバック機構まで明確にし、継続的な支援体制を構築している。
- スコア4: 問い合わせ方法やフォロー対応は共有されており、顧客も安心感を持っている。
- スコア3: 一部の体制については共有済みだが、顧客の理解が浅い部分もある。
- スコア2: 体制の説明が不足しており、顧客が何かあった時の動きが不明確。
- スコア1: 導入後の対応方針が一切共有されておらず、放置されている状態になっている。

フェーズ⑦: アフターフォロー・関係深化

1. 導入後の定期フォローアップを実施しているか

- スコア5: 導入後の定期フォロー(1週後・1ヶ月後・3ヶ月後など)を計画的に実施し、課題抽出・改善支援を継続している。
 - スコア4: 数回のフォローアップを行い、顧客の使用状況や満足度を適切に確認している。
 - スコア3: 最低限のフォロー(初回確認など)は行っているが、継続的ではない。
 - スコア2: 顧客側から連絡があったときのみ対応している状態。
 - スコア1: フォローアップを一切行っておらず、導入後の関係性が途切れている。
-

2. 顧客の満足度を確認し、課題があれば適切に対応しているか

- スコア5: 定期アンケートや面談を通じて満足度を把握し、社内に共有・改善対応まで実施している。
 - スコア4: 顧客からのフィードバックを収集し、必要に応じて調整・支援している。
 - スコア3: 簡易なヒアリングなどは行っているが、改善にはつながっていない。
 - スコア2: 顧客の不満を把握していても、特に対応していない。
 - スコア1: 顧客の声を収集しておらず、不満や課題が放置されている。
-

3. アップセル・クロスセルの提案が適切に行われているか

- スコア5: 顧客の利用状況や業務変化を分析し、タイミングよく価値ある追加提案をしている。
- スコア4: 利用データや状況に応じた追加サービスの提案を行い、反応も良好である。
- スコア3: 追加提案は行っているが、ニーズとのずれや一方的な印象がある。
- スコア2: 商品紹介のみで、提案としての価値が伝わっていない。

- スコア1: アップセル・クロスセルの提案を全く行っていない。
-

4. 関係を深めるための情報提供・イベントが行えているか

- スコア5: ニュースレター・勉強会・ユーザー会などを通じて、継続的に有益な情報を提供し、関係強化に成功している。
- スコア4: 定期的な情報提供や顧客向けのイベントにより、一定の関係性維持ができている。
- スコア3: メールなどでの情報提供はあるが、接点としては弱い。
- スコア2: 一方的な配信はあるが、双方向の関係性構築にはなっていない。
- スコア1: 情報提供もイベントも一切行っておらず、関係性が希薄になっている。