

■ イシューを押さえているか？

- ✓ 「クレームは宝の山か？」という質問の意味を正しく捉え、答えているか？
(具体的に何の話をしているか？を押さえ続けているか？)

■ 主張に対する根拠(「なぜそう言えるのか」の説明)はあるか？

- ✓ そもそも根拠は書いてあるか？
- ✓ 根拠は具体的か？「例えば」の例は適切か？
- ✓ 「個人的な思い込み」を一般化していないか？

■ イシューに答えるために必要な論点のセット(枠組み)は適切か？

- ✓ 何について考慮・判断すれば「クレームは宝の山か？否か？」を言えるのか？

■ 良い面ばかりでなくマイナス面をも考慮しているか？反論への備えは十分か？

■ そもそも、人が読んで分かる文章、読みやすい文章、具体性ある文章になっているか？(読み手絶対主義:「私の趣旨はXXXではない」では、ダメ)