

■相手の認識は？（何を知っている／知らないのか？）

例えば、江口さんは顧客情報管理についてどこまで知っているのか？
「以前いた部署で、似たようなことを行っていた」ということはないか？

■相手の関心は？（何を重視するのか？）

例えば、江口さんが作業内容よりも周囲からの期待に関心を持っていたら？
「この業務を行う意義は？なぜ江口さんなのか？」の説明はしたか？

■相手の反応は？（賛成か／反対か？感情は？）

例えば、江口さんの現業務とのバランスは考えたか？
「負荷が高くなってそこまで対応できない」と反論がきたら？

相手の立場に立って考え、それに応じて
伝えるべき論点、重みづけ、順序を構成していく