

令和5年度 山形県商工会連合会 経営支援員等研修会

事業者の「真の課題」を引き出す 実践的ヒアリング手法

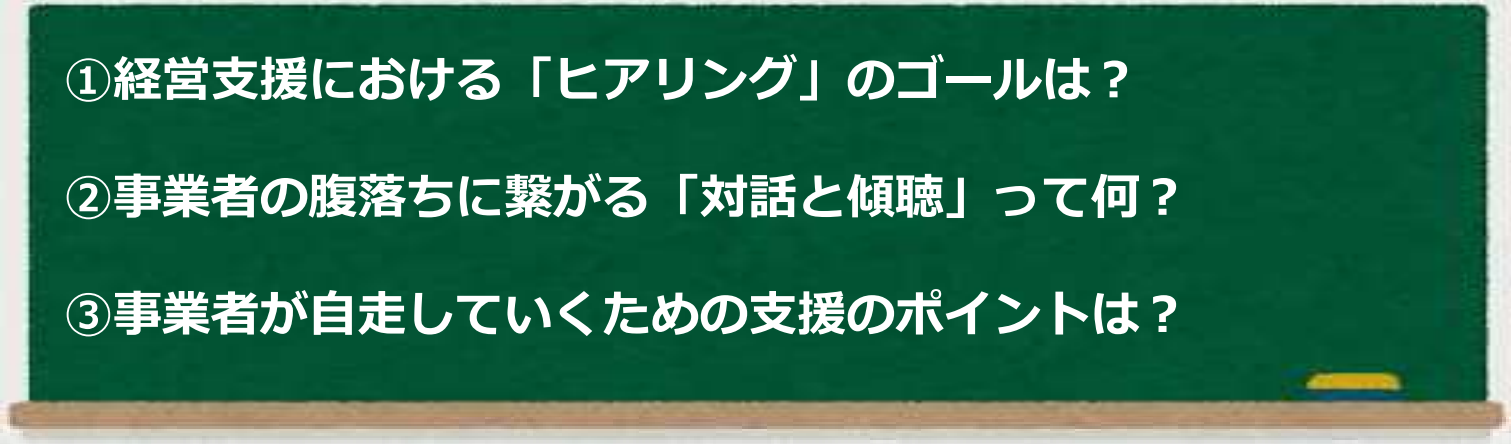
2023年6月28日
株式会社ランフォワード
中小企業診断士 室岡 庸司



RunForward
経営戦略オフィス

本日のセミナーでお伝えすること

今回のセミナーでは、

- 
- ① 経営支援における「ヒアリング」のゴールは？
 - ② 事業者の腹落ちに繋がる「対話と傾聴」って何？
 - ③ 事業者が自走していくための支援のポイントは？

といった疑問を解消し、「経営力再構築伴走支援」における支援力の向上を目指します。具体的な支援事例を交えながら、後半にはアウトプットの時間を設けています。

もくじ

1. 伴走支援に必要な「対話と傾聴」

- ・ 経営者へのヒアリング
- ・ 「経営力再構築伴走支援」について
- ・ 必要な支援の骨子

2. 「傾聴⇒敬聴」へ、対話での基本姿勢

- ・ 伴走するために必要な事業者理解
- ・ ラポールの構築と内発的動機付け

3. 事業者理解に繋がる対話スキル

- ・ ヒアリング ≠ インタビュー
- ・ 対話で活用するスキル
- ・ 主訴への回答と提案タイミング

【実践】 対話と傾聴を試してみましよう



本日のまとめ

- 経営力再構築伴走支援の入口は「**対話と傾聴**」。事業者が抱える悩み・課題を引き出し、支援者と一緒になって経営課題を設定する
- 傾聴（敬聴）で大切なのは「**教えてもらう**」姿勢。好奇心を持って回答を掘り下げていくことで事業者の「気づき」に繋がり、内発的に動機付けされる
- 事業者との**信頼関係構築**が伴走支援の第一歩。相談相手がいない小規模事業者こそ伴走支援が必要
- 伴走支援は**あくまで一つの支援手法**。事業者の状況に合わせて課題解決型、課題設定型など柔軟に支援手法を選択する