



# あわーず ステーション研修

～医療従事者とのコミュニケーション②サービス提案スキル1～

**講師 株式会社あわーず 取締役  
社会保険労務士法人HALZグループ  
HALZあわーずグループ役員  
山本 直人 COO**

九州大学卒業後、大手放送通信会社、人材育成コンサルティング企業にて、営業職を経験。その後、インターネット関連ベンチャー企業の営業部門の立ち上げに参画し、社内ブログ事業の営業部長、事業部長に就任。2008年株式会社エンターイノベーション設立。企業向け研修講師、人材教育・営業戦略などのコンサルティングに従事。在宅医療の研修に定評がある。





医療関連施設に対する  
営業の初回トークスクリプトを作成する(2回目)

ステーションのサービス提案の言葉を作る

営業の初回アプローチや提案における  
課題を把握し、現場で実践する



## ■ アイスブレイク ～目的の確認～

研修を始める前にグループで簡単に自己紹介、参加目的の確認をしましょう。

今回の研修で特に学びたいこと

最近のトピックス ～Good & New～

MEMO

## ■ アプローチトーク設計シート



STEP	トーク内容	追加メモ
①導入	<p>元気で明るいあいさつ 一言で自己紹介(あわーずの〇〇) 訪問の目的(相手視点でのメリット) 担当者の確認・名刺交換 アイスブレイク(雑談)</p>	<p>前回の学習したこと</p>
②確認	<p>現状やご要望を確認する質問 (現状、課題など)</p>	<p>次回の学習ポイント</p>
③提案	<p>サービスの魅力を一言でアピール (相手への具体的なメリットや事例を中心に)</p>	<p>★今回の学習ポイント</p>
④終了	<p>次のアポイントにつなげるアクション</p>	



## 相手に伝わるコミュニケーションは……

- ・聞き手に知らせたいことと、
- ・聞き手が知りたいことを
- ・わかりやすい形で伝え、
- ・聞き手に理解、納得してもらい、
- ・聞き手を動かすこと

営業におけるコミュニケーションの目的は、

相手を納得させ、動かすこと  
【理解、賛成、信頼、好意、共感を得られるか】



## ■ あわーずの特徴・強みをピックアップしよう

サービス内容、できること、各ステーションの特徴、チーム体制など短い文でたくさんあげてみましょう。

- ・24時間、365日対応ができる
- ・小児(精神)対応ができる看護師が2名いる など



# ■ 提案トークの整理 サービスの強み

## 特徴

ステーションの特徴  
サービス内容  
対応できること(対象者、症状)  
費用・実績  
など

## 違い

競合他社との違い、  
他サービスとの違い  
これまでとの違い  
など  
※可能であれば数値を出す  
(10%UP、3倍)

## 利点

(ご利用者さまにとって)  
想定される効果  
身体的なメリット(動き、痛み)  
物理的メリット(費用・時間・環境)  
心理的なメリット(安心感・負担)  
など

## 証拠

具体的な事例、  
利用者さまの声、  
統計的・数値的データ  
(満足度、実績数)  
など

## 特徴

【例】  
365日24時間対応が  
できます。

## 違い

【例】  
■現状この地域で24時間  
対応が可能なのはあわーず  
のみです。

## 利点

【例】  
■緊急時にも○時間以内  
対応できます。  
■单身住まいのご家族の方にも  
ご安心いただいています。

## 証拠

【例】  
■以前、○○で退院された  
ばかりのご利用者様が○○  
した際に、深夜○時に○○  
といった対応をして、大変  
喜んでいただきました。



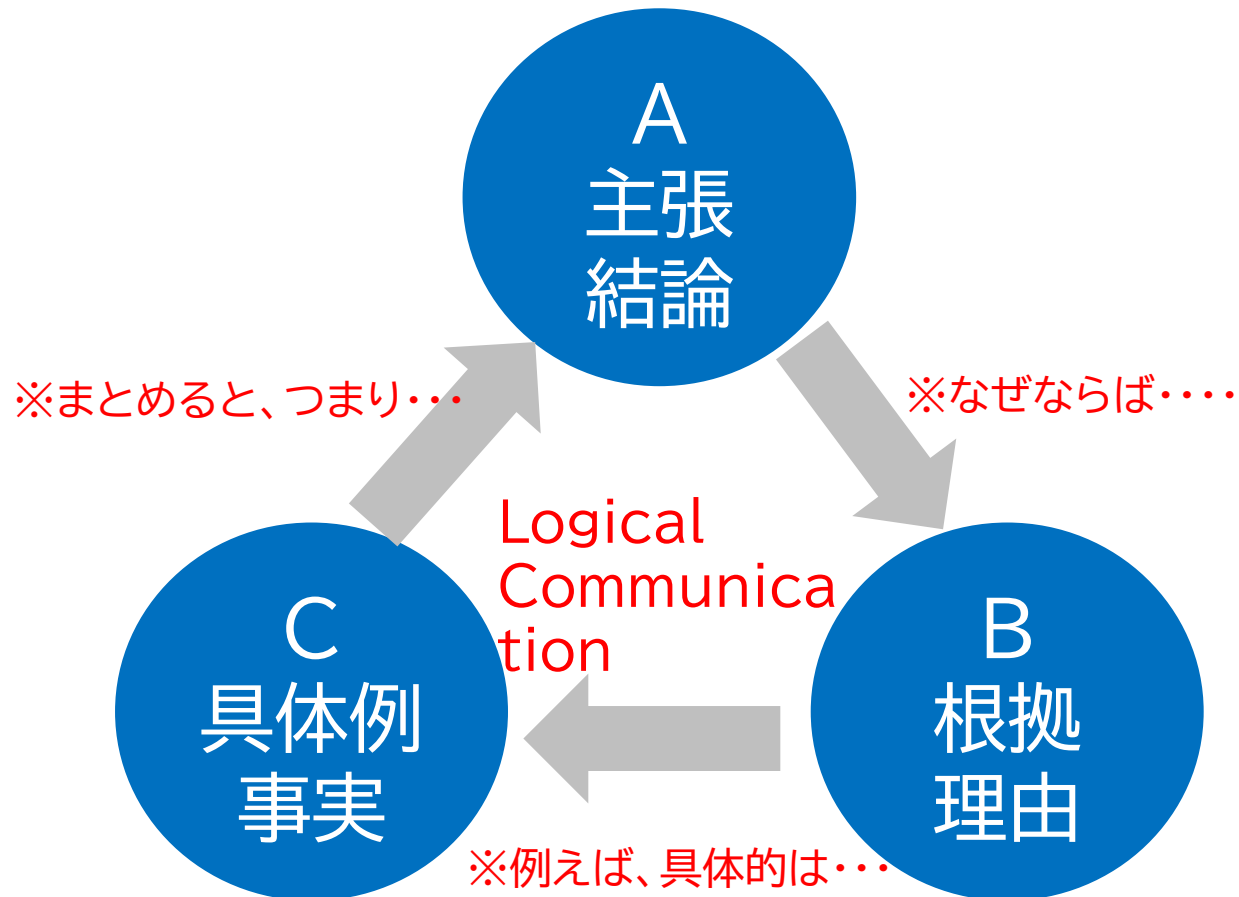
特徴	違い	利点	証拠





## ■ (参考)わかりやすい報告・説明・提案のフレーム

PREP法  $A \Rightarrow B \Rightarrow C \Rightarrow A$   
(Point、Reason、Example、Point)  
SDS法  $A \Rightarrow C \Rightarrow A$  /  $A \Rightarrow B \Rightarrow A$   
(Summary、Detail、Summary)





## ■ ロールプレイングの振り返り

よかった点

改善点

※チェックポイント

話し方(声の大きさ、スピード、姿勢、表情、マナー面)

内容(具体性、論理性、わかりやすい表現、相手目線、適切な長さ)