

## 『顧客を真に理解するコミュニケーションスキルを磨く！』

FPとして実務を進めて行く上で、顧客を深く理解し、顧客みずから問題に気付き行動を変えてもらうためには、どのような力が必要でしょうか。誰もが陥る可能性のある承認欲求の心理を理解し、対話の中で顧客の本音を探り導いていく手法について、12月継続教育研修会では『顧客を真に理解するコミュニケーションスキルを磨く！』と題して、個人を尊重する組織の研究で知られる太田肇氏と、コーチングの先駆者である稲垣陽子氏にご講演いただきます。

開催日時：2019年12月15日(日) 13:00～16:30

## 第一部 承認欲求の功罪～誰にでもある「欲求」にいかに向き合うか

＜同志社大学 政策学部 教授、同大学院 総合政策科学研究科 教授＞ 太田 肇 氏

具体的な相談から漠然とした悩みまで、FPへの相談は多岐にわたります。

顧客がその相談に至るまでの悩ましい背景や「聞いて欲しい」「わかって欲しい」という誰にでもある欲求に関して、FPはどのように答えたらよいのでしょうか。顧客を真に理解する上で必要な承認欲求という心理について、その光と影、悩みを解く鍵をわかりやすく解説いたします。



## 第二部 相談者の本音を引き出す面談の技術

＜株式会社コーチング・システムズ 代表取締役＞ 稲垣 陽子 氏

よりよい提案をするためには相談者自身が「気づき」を得られる場づくりが有効です。潜在的・将来的な課題に気づくことができれば、より厚い信頼に繋がります。「相談者を主体的に動かすコミュニケーションスキル」「目標達成に向けてのガイドラインの示し方」「30～60分の面談の効果的な進め方」など、FPの相談業務に活かせるコーチングのメソッドを事例をまじえてお話します。



## 太田 肇 氏 【プロフィール】

1954年兵庫県生まれ。同志社大学政策学部・同大学院総合政策科学研究科教授。神戸大学大学院経営学研究科修了。経済学博士(京都大学)。専門は組織論、モチベーション論。個人の価値観や生き方、モチベーションといったミクロなテーマから企業その他の組織、一般社会、国家のあり方というマクロなテーマまで研究範囲が広く、著書やメディア登場も多い。2019年2月刊行の『承認欲求の呪縛』(新潮新書)では、「承認欲求」という心理を分析し、効能と問題点を指摘、対処法を記し、増刷を重ねるベストセラーとなっている。

## 稲垣 陽子 氏 【プロフィール】

1970年東京都生まれ。株式会社コーチング・システムズ代表取締役。国際コーチ連盟(ICF)認定マスターコーチ。青山学院大学で心理学専攻後、プライスウォーターハウス(現:PwC)上海事務所日系企業の中国進出コンサルティングに従事。帰国後、株式会社コーチ・トゥエンティワン(現:コーチ・エイ)に入社。2001年独立。面談時間は15,000時間超。自分も相手も活かす【共創コーチング】を創設。2014年設立したスクールのプログラムはICFに基準認定されている(日本で4社目)。著書に『言いづらいことをサラリと伝える技術』(三笠書房)。

会 場：東京都千代田区大手町1-3-7  
日経ビル 日経ホール(右地図参照)

受 講 料：3,300円

認 定 単 位：3.5単位(倫理)

※申込受付は、日本FP協会東京支部サイト、または  
日本FP協会Myページにて10月28日より開始予定。



〈お問い合わせ〉日本FP協会 東京支部  
tokyo\_bb@jafp.or.jp



特定非営利活動法人(NPO法人)

日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 東京支部