



人間の行動原理と原則にもとづいた

smart creative management

【世界初】需要創造の芸術と科学

NEWS RELEASE

2021年6月7日

スマートクリエイティブマネジメント総合研究所

ABAオペレーションズ研究センター

リクエスト株式会社

オンラインで結果を出す

## 『共働型タッチ™』 発売

～オンラインの良さを活かした価値創造のやり方～

『若手』の場合。取引先や顧客（社内メンバーを含む）と上手く仕事が進んでいる場合は積極的に関わる。デジタルツールを駆使して、取引先が不快にならない情報提供ができる。取引先の役に立とうと、若手のレベルで一生懸命に接触してくれる。しかし、相手から少しでもネガティブな反応があると大きく3つのパターンの問題行動をとりはじめる。もったいない。相手は期待しているのに、自分でその期待に応えない選択をしてしまう。

1. 「〇〇の際にはご連絡ください。尽力致します」のような取引先に踏み込み共働で仕事をしなくなる
2. もしくは「〇〇の結果は他の〇〇に比べて高いほうです」のような自分・自社都合の返答をする
3. または、急に関わることをやめる。取引先からコンタクトを取らない限り関わってこない

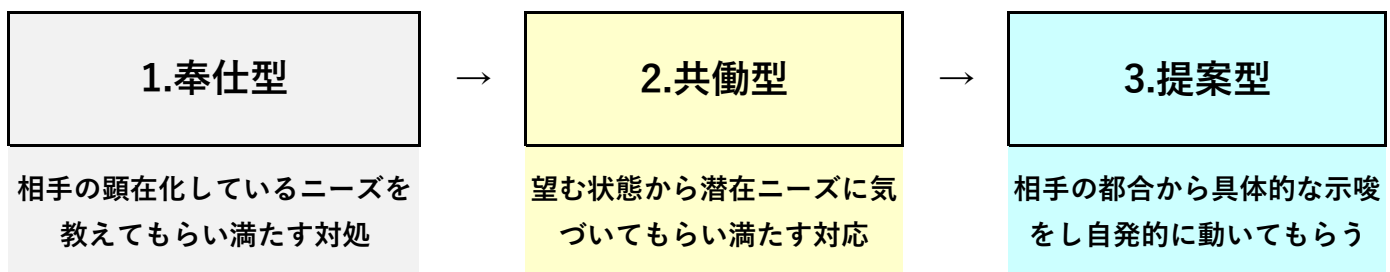
取引先からネガティブな反応があることは、問題が具体的になった証拠。その問題の解決策がピンポイントでわかっていなくても、共働型で解決していくことができる。にもかかわらず、そのことがわからず、継続した受注・仕事が得られる機会・チャンスを自分から捨てる行動をしてしまう。



『中堅・ベテラン』の場合。直接、対面で接触ができたころの行動パターンを使う。「上から圧のある提案をしてくる」「不安をあおる」「見え透いた限定感を訴求する」「コンプライアンスすれすれの脅しをかけてくる」。オンライン化により、取引先や顧客はいつでも、この手の不快感が発生する小手先のやり口を遮断することができる。オンラインでは無く、同じ空間に拘束できる、直接対面・オフラインの環境では、この手のやり口が自分よりもレベルの低い相手には機能し、結果を出すことができた。しかし、オンラインではそれができなくなっている。焦れば焦るほど、相手への圧力が高くなるが、オンラインのため空間を同じにできないため、相手はその圧力を簡単に回避できる。不快感がまさり、画面はつないでいても、シャットダウンをする。

このような状況を変え、継続した受注・仕事を得ていくために、デジタル化の真意がわかっている企業は、環境を活かすためのやり方を開発、運用しています。

## 取引先やお客様とのタッチポイントを担う人の成長ステップ



1 はじめは経験が不足しているため、奉仕型で相手の顕在化された問題を解決する。

奉仕型で進める過程で、相手と信頼関係をつくるやり方が身体感覚でわかる。

2 信頼関係ができることで、相手の行動と思考をパターン化できるようになる。

相手のありたい姿とそこに至る課題と解決策が、共働しながらみえてくる。

3 共働の過程で相手の行動と思考だけではなく感情と心理がわかるようになる。

相手の行動・思考・感情・心理を踏まえピンポイントな提案ができてくる。

オンラインの場合、1と2の具体的な行動と思考の習慣が身についていることで、3の提案が機能します。一時、流行った提案・ソリューション提案は、オンラインでも1と2が習慣にできているからこそ、機能します。オンラインできれいなプレゼンツールを共有して説明しても、売上への貢献は実際は極めて少ないことが弊社 ABA オペレーションズ研究センターの研究からわかっています。

具体的なやり方は2021年6月中に公開予定です。<https://requestgroup.jp/method>



# 芸術と応用行動分析学にもとづいた smart creative management<sup>®</sup>

## クリエイティビティの再現



【会社概要】 社名： リクエスト株式会社 URL：<https://requestgroup.jp>  
 代表者：代表取締役 甲畑智康 URL：<https://requestgroup.jp/profile>

【事業内容】：需要創造型リーダーの開発<sup>®</sup>、自律型人材(メンバー)の育成、ロボットのマネジメント：

「リーダーが人とロボットと共働し需要を創る」をミッションに「需要創造型リーダーと自律型人材(メンバー)に必要な思考と行動」「ロボットのマネジメント手法」の研究開発と実地訓練に取り組んでおり、約820社、従業員数30,000人の組織から年商30億円までの中堅企業、上場準備直前のスタートアップ企業への開発提供実績を有しています。また“需要創造の芸術と科学”をテーマに、人間と組織の行動に着目したビジネスの創造力、人間がマネジメントしやすいロボットのユーザーインターフェースの実験検証をするスマートクリエイティブマネジメント総合研究所とABAオペレーションズ研究センターを構えている。スマートクリエイティブマネジメント<sup>®</sup>は弊社の登録商標です。

【過去の商品リリース】

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/68315](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/68315)

【本リリースに関するお問い合わせ先】

担当：末光

e-mail：[request@requestgroup.jp](mailto:request@requestgroup.jp)

問合せフォーム：<https://requestgroup.jp/request>



弊社を知っていただくために、実際にクライアント先で使用していますテキストを無償公開しています。

以下のURLからご覧いただけます。

<https://requestgroup.jp/free>