誰の言葉かを分けて書く記録

本の記入例：表5-5（第5章）

対象 どの商品の、どのセグメントか	**書いた日／書いた人**
根拠にしたもの 記録、聞き取り、観察。だれに、いつ	**まだ確かめていないこと** 聞けなかった相手も

案件（止まった一件）

聞いた場

記録で確かめたこと 見積書の控え、失注メモなど。何で確かめたか	
顧客本人から聞いた言葉 誰が、誰に。言ったとおりに「」で。短くまとめない	
間に入った人から聞いたこと 営業、代理店・販売店の担当者。誰の読みか	
こちらが考えたこと 自社の推測。会議で出た見立てや、AIに聞いた一覧もここへ	
聞けていないこと 聞けなかった相手と、聞けなかった問い	
次に確かめること 誰が、何で、いつまでに	

① 「本人の言葉」と「間に入った人の読み」と「自社の推測」を分ける。人を通るたびに短くなり、様式を通るときに別のものになる。

② 本人の言葉の欄を埋められるのは、実際に話を聞いた人だけ。相手が言ったことでないものは、この欄に入れない。

③ 聞くのは、これからの意向ではなく、これまでの行動。聞けなかったことは、聞けなかったと書く。

分からない欄は、空けたままに。想像で書いたことには、印をつける。

 © 株式会社スパークル