

◆ ソリューション提案スキルの定義

| ソリューション提案スキル | 定義 |
|-----------------|--|
| 1. 基本コミュニケーション力 | 顧客や営業担当者信頼関係を築き上げるための意思疎通を行うことができる。 |
| 会話力 | 顧客の話す内容を理解し、その内容に反応しながら共感的に会話を進めることができる。 |
| 好感度 | 顧客に信頼感を与える第一印象を演出することができ、SEとして信頼され好かれているという自信を持っている。 |
| 親和力 | 顧客に信頼感を与えることにより、お互いが協力的に取り組もうという姿勢を作り出すことができる。 |
| 2. 顧客把握力 | 顧客の状況を的確に把握した上で問題分析と課題構築をすることができる。 |
| 顧客理解力 | 顧客を取り巻く環境変化や業績傾向を把握するとともに、特定部門に限らず広く各部門の状況を把握している。 |
| 顧客分析力 | 収集した顧客情報を分析することにより、顧客の問題や問題原因を把握できる。 |
| 課題把握力 | 重要な情報と瑣末な情報を区別し、顧客の経営的な視点から課題・ニーズを把握することができる。 |
| 3. 提案力 | 顧客に対して、問題を解決するために最適なソリューションを提案することができる。 |
| 表現力 | 顧客に分かりやすく文章や口頭表現をすることができると共に、身振り手振り、表情などにより相手を惹きつけることができる。 |
| 説明力 | 顧客に対して分かりやすく、納得性のある解説を行うことができる。 |
| 発想力 | 必ずしも現状に拘泥せず、まったく新しい視点から発想し、提案することができる。 |
| 4. 説得力 | 顧客に説明したソリューション提案について顧客からの納得を得ることができる。 |
| 論理性 | 筋道だって、明快に説明することによって顧客の納得度を高めることができる。 |
| 共感性 | 社内外の人々に対して説明した内容について、認知し同意を得ることができる。 |
| 交渉力 | 顧客との合意形成を行うとともに、関係する社内外の人間との合意を得ることができる。 |
| 5. 自律性 | ソリューションSEとしての使命を果たすために、自らの行動を責任をもって遂行することができる。 |
| 積極性 | SEの使命を理解したうえで常に向上心を持ち、顧客の課題解決と自己の目標達成に努めている。 |
| 役割遂行力 | 自分が果たすべき役割を明確に理解したうえで、その役割を的確に果たすことができる。 |
| 目標設定力 | 向かうべき方向性を明確にした上で、達成すべき目標値と期限を具体化することができる。 |
| 6. 調整力 | 顧客や営業担当者とともに共同する作業を円滑に進めていくことができる。 |
| 行動力 | 考えるばかりではなく、行動が現実的に伴っていて、困難な障害を乗り越えていくことができる。 |
| 協調性 | 関係するさまざまなメンバーと協力して目標達成に向けて誠心誠意努力することができる。 |
| 指導力 | 自らの考えをもち、他者に明確に伝えることによって他者を導くことができる。 |