

令和元年 10 月 1 日

会社名 ウィルソン・ラーニング ワールドワイド株式会社
代表者名 代表取締役社長 トーマス・H・ロス
(JASDAQ・コード 9610)
問合せ先 HPI 事業本部 本部長
常務取締役執行役員 大谷 彰一
電話番号 03-6381-0225

顧客対応力強化プログラム

「VSP 状況対応セールス」新バージョン提供開始

～「対応性向上」によって、顧客接点の差別化を図る～

ウィルソン・ラーニング ワールドワイド株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：トーマス・H・ロス、以下 WLW）は、顧客対応力強化のプログラム「VSP 状況対応セールス（The Versatile Salesperson）」（以下、VSP）の新バージョンを、10 月 1 日より提供開始します。

VSP は、お客さまによって異なるニーズや期待（ソーシャル スタイル）を知り、そのスタイルごとの対応法を知ることで、より効果的かつ生産的に営業活動を行えるようになるためのプログラムです。

WLW は、ソーシャル スタイル理論に基づく対応性向上に関する研修の草分け的存在で、本プログラムは、単に相手のスタイルに合わせた言動をとるという域を超え、自分らしさを保ちながらも、相手のニーズや期待に応えようとする誠実な意図を持ち続けることにより、相手からの信頼感を深められるようにすることが特色です。世界では 1974 年に、日本でも 1983 年に提供を始め、対応する言語は 15 を超えました。VSP は、営業担当者の顧客対応力の向上に特化したプログラムです。

今回の改訂では、受講者が自らのビジネスに適用することをより意識できるよう、「対応性」の向上を強く打ち出しました。「ソーシャル スタイル」の理解より「対応性」を先に扱い、その重要性や意味合いを強調し、「対応性発揮の方法」はシンプルな 3 つのステップにまとめました。演習では、営業プロセスのさまざまな局面における実践的な場面を想定したケースを扱い、現場に戻ってすぐに使えるアクションプランを立てるなど、研修の効果をより実感していただける内容となっています。

本プログラムの主な特長

- ◆ 対応性を発揮する重要性やその効果を理解し、対応性発揮の方法をわかりやすいシンプルなステップで学習します。
- ◆ 研修中に、事前調査のフィードバック（お客さまが、どのように営業担当者の仕事の進め方を見ているのか）を得て、客観的に自身の活動を振り返ります。

- ◆ 豊富な映像（営業場面やインタビュー、解説など）によって、さまざまなお客さまの異なるニーズや期待を理解します。受講者自身が得意／不得意としてきたお客さまの傾向と理由に気づき、対応方法を理解します。



- ◆ 演習では、受講者の実際のお客さまを想定し、対応計画を立て、研修後に即活用可能な「実践につながるスキル」を修得します。
- ◆ 当社のリーダー向け研修「バーサタイル リーダー (Building Relationship Versatility)」と、概念や用語を統一しています。併せてご導入いただくことで、組織内での共通認識／共通言語化が深まり、組織全体の対人対応力をより一層高められます。

今日のように競争が激しく、情報があふれている市場において、お客さまとの接点である営業担当者の重要性はますます高まっています。お客さまに合わせて営業の仕方を適応させることができる営業担当者は、お客さまから強い信頼を得て、顧客組織に浸透し、非常に高いパフォーマンスを発揮することがわかっています。

しかし、さまざまなお客さまの違いを正しく理解するのは難しいものです。相手を理解できなければ、互いに緊張感が高まり、仕事はうまく進みません。VSP では、お客さまの客観的な言動を手掛かりに、お客さまの期待やニーズ（ソーシャル・スタイル）を理解し、対応性を発揮する能力を身につけ、実践に生かすことを目指しています。対応性を向上することで、対人関係による不要なストレスを回避しつつ効果的に営業活動を進めていくことができ、個人の成長やビジネス成果の向上が期待できます。

□ □ □

ウィルソン・ラーニングは 1965 年に米国で創業した人材育成を専門とする会社で、1981 年に日本に進出しました。1991 年以降は日本が本社になり、これまでに世界約 50 か国・地域、30 の言語で、リーダーシップやマネジメント、営業力強化のプログラムを提供しています。言語の違いを超え、企業成長におけるグローバルな組織基盤としての“共通言語”作りをサポートいたします。最適な学習を作り上げる過程において、各国のビジネス文化や慣習に合わせて映像やケースワークを使い、「受け入れやすさ」に配慮したコンテンツを提供できることはウィルソン・ラーニングのプログラムの強みです。

□ □ □

なお、2019 年 10 月 3 日（木）に、東京・港区六本木一丁目 ウィルソン・ラーニング本社にて、本プログラムの一部をご体験いただけるフォーラムを開催いたします。

詳細の情報は下記の URL から

<https://jp.wilsonlearning.com/793/>