

相手の考えを引き出す オープンクエスチョン

■オープンクエスチョンとは

回答の範囲を制限せず、回答者が自由に考えて答える質問のことです。開かれた質問と呼ばれることもあります。相手のニーズを引き出したいときや相手から積極的に話してほしいとき、雑談を広げたいとき等にオープンクエスチョンを活用するとよいとされています。

逆に、「はい」や「いいえ」など限られた選択肢の中から回答する質問は“クローズドクエスチョン”と言われています。

オープンクエスチョンの具体例

- ・具体的にどのようなお困りごとがあるのか教えていただけますでしょうか
- ・現在お使いの商品の使い心地はいかがでしょう



■オープンクエスチョンを使うメリットとデメリット(一例)

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・一度に多くの情報が得られる ・相手の本音を聞き出しやすい ・会話をつなげやすい ・自由な回答を引き出せる 	<ul style="list-style-type: none"> ・明確な答えが返ってこない場合がある ・信頼関係によって回答の質が変わってしまう ・話がそれる可能性がある ・質問の仕方によって回答がうまく引き出せない可能性がある

■オープンクエスチョン活用のポイント

- ・クローズドクエスチョンからオープンクエスチョンへ
初対面や会話の糸口を掴む際は、クローズドクエスチョン→オープンクエスチョンの流れが有効だとされています。
- ・相手の考えやニーズを引き出したいときに使う
相手に自由に考えて回答してもらうため、相手の考えや具体的なニーズを把握したい場合や詳細に話を詰めていきたいときにオープンクエスチョンを使うとよいでしょう。



■オープンクエスチョンを使う際の注意点

①信頼関係の構築を優先する

相手への配慮が欠けた質問をしてしまうと信頼関係が構築されず、相手の本音を聞き出すのが困難になってしまいます。

②誘導尋問・詰問調にならないようにする

質問する意図は、相手の考えや気持ちを伝えてもらうことで、こちらが期待する答えを相手に言わせるような尋ね方はさげましょう。

ヒアリングを通して相手の現状や課題を把握することがビジネスでは重要視されています。相手から多くの情報や忌憚のない意見を引き出すためにオープンクエスチョンを活用してはいかがでしょうか。