

No. J01	まっちゃん	年 月 日	令和5年1月23日(月)
---------	-------	-------	--------------

## 設問

[問い1] 今だったらどんな質問ができるか

(1) 異動が決まった際は、どのような思いでしたか？

(2) びっくりと仰いましたが、どのような点にびっくりしたのですか？

(3) お客様のニーズとは例えばどのようなことなのでしょう？

(4) お客様のニーズが満たせるときは、どのように感じられるのでしょうか？

(5) 部品が無いこの状況をどのように感じられていますか？

(6) マーケティングや企画はどうしてやりたいと思われているんですか？

[問い2] 良かった点と悪かった点 (各2行)

事例ⅠのCCt8 (相応しい・相応しくない)

(良) どうして相談者が顧客のニーズを満たしたいのか、ということに焦点を当てて質問することにより、過去におけるマーケティングの仕事での経験や感情を聴くことができた。

事例ⅡのCCt9 (相応しい・相応しくない)

(悪) 相談者が企画やマーケティングの仕事からサイクルショップの販売員の仕事に異動した経緯や異動が決定した時の感情を聴くことができなかった。

[問い3] クライアントの主訴

サイクルショップの販売員としての仕事をしており、初めは楽しいと思っていた。しかし、最近海外の部品が国内に入ってこなくなり、顧客のニーズを満たすことができないと感じている。ニーズを満たさないことによって、顧客に対して申し訳なさや心苦しさを感じており。そういった状況の中で、仕事を続けていくモチベーションが下がっており、仕事についてうまくいかないと思っていることが現時点での主訴だと考えられる。

[問い4] 今後の展開 (どのように進めるか)

相談者の今の販売員としての仕事を難しいと感じている感情を丁寧に緊張し、販売の仕事に向き合えるように促したい。その上で、職場の先輩、上司へ話すことを促し、職場で求められている役割の理解を深めてもらう。さらに、現在の状況で顧客のニーズを満たす方法についても話し合ってもらい、その理解を促す。また、ジョブカードの職務経歴シートを紹介し、相談者の同意が得られれば、その作成を通じてこれまでの経験の棚卸しを行ってもらい、経験やスキルの理解を促す。これらにより、相談者が今後のキャリアを主体的に意思決定ができるよう支援を行っていく。