

部下の報連相を引き出す



YES and 法

参考：ミリオンセールスアカデミー®



もくじ

1. YES and 法とは？
2. YES and
3. YES but
4. YES so that
5. YES if
6. YES how
7. おわりに



1. YES and 法とは？

この方法はまず「YES = そうだね！」と
相手を 肯定 = 受け入れて、

相手を否定せず、 自分の意見を聞いてもらう 方法です

最初の応対で「相手を否定しない」ことにより、
相手がまず「受け入れられた」という安心感が出ます

よって、相手の次のセリフを促せます



2. YES and

相手の意見を、内容は どうであれ 聞き入れる

部下：「私は〇〇だと思います」

自分：「そうか、君はそういう意見を持っているのだね」

⇒ 肯定・YES

→→→でも『それはちょっと違うのでは?』と思っている自分がいる

自分：「自分の意思や意見も理解できる



2. YES and

自分：「自分の意思や意見も理解できる

(例えば) ○○をしたら、もっと良い方向へいく
と思うよ」 ⇒ and

誰だってまず「いや、違うでしょ」、
否定されたらショックだし話を聞きたくなくなるはず

どんなに違う方向でも、相手が考えた末の結論であるので、
その過程を吟味せず

否定してしまうと、「この人（上司）は、話を聞いてくれない！」
になってしまいます



3. YES but

「YES and」方式に似ていますが、ちょっと違います
相手の意見を聞きますが、切り返しが「しかし」や「でも」で
切り返す方法 です

部下：「私は〇〇だと思います」

自分：「そうか、君はそういう意見を持っているのだね。」

⇒ 肯定・YES

→→→でも『それはちょっと違うのでは?』と思っている自分がいる



3. YES but

自分：「自分の意思や意見も理解できる

しかし〇〇をした方がよいのでは？」 ⇒ but



否定ではないですが、相手の意見を切り返す、切り崩す方法です

セールスではお客様に微妙な反応を与えてしまう可能性があります

否定されたと思われる可能性 があるので、使用方法と場面を

注意しましょう



4. YES so that

「YES but」に似ている方法です

これも使用方法に注意が必要ではありません

部下：「私は〇〇だと思います」

自分：「そうか、君はそういう意見を持っているのだね」

⇒ 肯定・YES

→→→でも『それはちょっと違うのでは?』と思っている自分がいる



4. YES so that

自分：「自分の意思や意見も理解できる

だからこそ〇〇した方がよいのでは？」 ⇒ so that

相手の意見に **応酬** します

内容がより豊かになるように提案する方法です



5. YES if

相手の真意・本心を もっと探る 方法です

部下：「私は〇〇だと思います」

自分：「そうか、君はそういう意見を持っているのだね」

⇒ 肯定・YES

→→→でも『その思考は本音かなあ？』と

思っている自分がいる



5. YES if

自分：「自分の意思や意見も理解できる

もし〇〇になったら、君はどうする？」 ⇒ if

相手の意見に反論していることもなく、肯定したうえで
相手の意見をもっと出そうとする方法です
相手の一歩を引き出す方法でもあります



6. YES how

相手の要望をもっと引き出す方法です

お互いにWIN.WIN. になる方法を探ります

部下：「私は〇〇だと思います」

自分：「そうか、君はそういう意見を持っているのだね」

⇒ 肯定・YES

→→→でも『もうちょっと改善できないかなあ?』と

思っている自分がいる



6. YES how

自分：「自分の意思や意見も理解できる

ちなみにどのような内容ならもっとよいと思う？」

⇒ how

相手が満足する、自分も満足する方法を探り出します

お互いの食い違う内容をすり合わせるために、意見を出し合う方法です



7. おわりに

営業、上司・同僚・後輩等の会社関係、
学校等の人間関係、
親子関係・夫婦関係...と
いろいろな場面に使用できる方法です
いっぺんにマスターしようとせず、
少しずつ試してみましよう！

