

## 1

## 顧客の欲求・購買動機とは何か

理解度 A B C

## なぜ人は物を買うのか

「ニーズ (needs) なければセールスなし」。ニーズがあって初めてセールスの可能性が生まれます。ニーズは、人が現在保有している商品や、提供を受けているサービスに対して、不満足感を抱いていることから生まれます (問題)。そしてその不満足感を解消するために、新しい商品やサービスを得ようとするのです (問題解決)。

基本的に、人は自分のニーズを充足するために行動します。ここではニーズを心理的な基本的欲求のことであるととらえています。ニーズは抽象的なものであり、ニーズそのものにアプローチすることはできません。そこで具体的な目標や願望 (ウォンツ) を実現することによって、基本的欲求を充足させるのです。

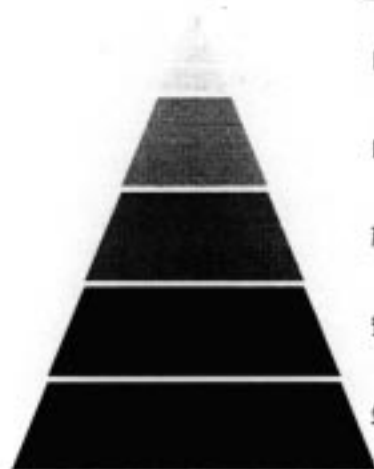
人間の欲求については、多くの学説がありますが、ここではアブラハム・マズローの5段階欲求説を簡単に説明します。

顧客もニーズを充足させるために商品やサービスを購入します。ですから、人間がどのようなニーズを持った存在であるのかを知っていることは、顧客の欲求を把握し、顧客の状態に応じたセールスを実行するうえで、役に立つでしょう。

## アブラハム・マズローの5段階欲求説

マズローは、人間の基本的欲求を5つのレベルでとらえています。

まず、レベル1は生理的欲求といいます。飢えや渇き、寒さから身を守りた



欲求のレベル	ビジネス上のモチベーター
自己実現の欲求	価値と意味
自己尊重、承認の欲求	称賛、名声、信望、地位、権限、業績
所属と愛の欲求	コミュニティ、良好な人間関係
安全の欲求	雇用の安定
生理的欲求	給与

いという生物として根本的な欲求です。これは欲求の中で最もベースにあるもので、それがある程度満たされなければ、次のレベルの欲求を満たそうとはしないというものです。ビジネス上のモチベーター (動機要因) にあてはめると、レベル1は給与にあたります。お金が与えられると、明日の食事については心配しなくても済みます。

次に、レベル2として、安全の欲求があります。衣食住という生活基盤を安定させたいという欲求です。これは、ビジネスでは雇用の安定がモチベーターになるでしょう。衣食住を確保するためには、安定した雇用が必要です。

レベル3は、所属と愛の欲求です。自分の生活基盤が安定すれば、人と一緒に過ごしたい、グループに入りたいという所属と愛の欲求が芽生えます。これは、社会でも、会社という組織に入ったり、結婚したりというコミュニティを形成することにあたります。

レベル4は、自己尊重、承認の欲求です。人に認められたい、自分を尊重して欲しいという欲求のことです。

人は自分が大切な存在なのだとことを知りたがっています。また、承認の欲求は、より高いレベルでは、自己尊重、つまり自分で自分の存在を尊重するという欲求になります。ビジネスでは、周りからの称賛、名声、信望、地位、権限が委譲されること、高い業績を示すことなどがそれにあたります。

レベル5は、自己実現の欲求です。名声や信望を手に入れて、自分自身の夢