

行動を変える営業心理学確認テスト

制限時間: 60分

配点: 100点満点

【穴埋め問題】(各4点 × 4問 = 16点)

問1. 人は繰り返し接触する対象に好意や安心感を抱きやすくなる現象を _____ と呼ぶ。
(4点)

問2. 誰かから好意や行為を受けたときに「返したくなる」心理原理は _____ である。(4点)

問3. 人は一度肯定した立場や発言をその後も維持しようとする傾向を _____ と呼ぶ。(4点)

問4. 自分の判断の偏りに気づき、客観的に考えを見直す力は心理学で _____ と呼ばれる。(4点)

【正誤問題】(各3点 × 4問 = 12点)

問5. 「取引量が少ない顧客は、固定化しており新しい提案に耳を傾けにくい」というのが資料の立場である。(_____) (3点)

※正しい場合は○、誤っている場合は×を括弧内に記入してください。

問6. 単純接触効果を営業に応用する際は、毎回の内容の質よりも接触の頻度とリズムが重視される。(_____) (3点)

問7. 宿題対応は即時の契約につながらなくても、返報性を生み出す「信頼の貯金」となる。
(_____) (3点)

問8. 社会的証明は「みんなやっている」と量を強調するほど良く、相手に近い事例を選ぶ必要はない。(_____) (3点)

【選択式問題】(各8点 × 4問 = 32点)

問9. 次のうち、「営業で注意すべき認知バイアス」ではないものを一つ選べ。(8点)

- A. 現状維持バイアス
- B. 確証バイアス
- C. アンカリング
- D. ミラーリング

解答: (_____)

問10. 商談で「小さなYES」を積み重ねる主な狙いとして最も適切なものを一つ選べ。(8点)

- A. 即時報酬バイアスを強め、短期決断を強制するため
- B. 返報性を自動的に発動させ、相手に義務感を与えるため
- C. 自己説得効果と一貫性を働かせ、最終同意に自然につなげるため
- D. 初頭効果を置き換え、第一印象の影響を消すため

解答: (_____)

問11. 社会的証明を効果的に伝える方法として最も適切なものを一つ選べ。(8点)

- A. 事例数のみを強調し、背景や課題の文脈は省く
- B. 著名だが異業種の成功例だけを並べる
- C. 同業・規模が近い事例を、課題→行動→結果の物語で簡潔に示す
- D. 価格が最安であることのみを繰り返す

解答: ()

問12. 習慣化のメカニズムとして適切な並びを一つ選べ。(8点)

- A. 報酬 → 行動 → きっかけ
- B. きっかけ → 行動 → 報酬
- C. 行動 → きっかけ → 報酬
- D. きっかけ → 報酬 → 行動

解答: ()

【並び替え問題】(各10点 × 2問 = 20点)

問13. 以下の項目を「商談の前・中・後」の自然な流れとして正しい順番に並び替えなさい。(10点)

- A. 一貫性・社会的証明・好意の原則で会話設計
- B. 返報性を意識した迅速フォローと継続接点の設計
- C. 単純接触の事前接点づくりと初頭効果の準備

解答: () → () → ()

問14. 営業行動の習慣化に関する次の要素を、資料の流れに沿って並び替えなさい。(10点)

- A. 行動(routine)
- B. きっかけ(cue)の設定
- C. 報酬(reward)
- D. 可視化・自己強化(チェックリスト等)

解答: () → () → () → ()

【記述式問題】(20点)

問15. 今回の研修で学んだ心理原理(単純接触、返報性、一貫性、社会的証明、好意、認知バイアス対処、習慣化など)のうち、少なくとも二つを取り上げ、あなたの日々の営業にどのように組み込むかを具体的に記述しなさい。(20点)

行動を変える営業心理学確認テスト解答

【穴埋め問題】

問1. 単純接触効果 (4点)

問2. 返報性の法則 (4点)

問3. 一貫性の原則 (4点)

問4. メタ認知 (4点)

【正誤問題】

問5. × (3点)

※資料では「取引量が少ない顧客ほど固定されておらず、新しい提案に耳を傾けやすい」としている。

問6. ○ (3点)

※頻度とリズムが信頼の基礎を作る。

問7. ○ (3点)

※迅速・丁寧な宿題対応は「信頼の貯金」となり返報性を生む。

問8. × (3点)

※量より「相手に近い事例(類似性)」と物語性が重要。

【選択式問題】

問9. D (8点)

解説: ミラーリングは非言語コミュニケーションの技法であり、認知バイアスではない。他は資料中の偏り。

問10. C (8点)

解説: 段階的同意で自己説得と一貫性が働き、自然に最終同意へつなげる。

問11. C (8点)

解説: 類似性の高い事例を課題→行動→結果で語ると安心感(社会的証明)が最大化。

問12. B (8点)

解説: 「きっかけ→行動→報酬」が習慣のループ。

【並び替え問題】

問13. 正解: C → A → B (10点)

問14. 正解: B → A → C → D (10点)

【記述式問題】

問15. 採点基準: (20点)

学んだ内容への言及があるか(少なくとも二つの原理を具体名で)

具体的な活かし方・行動案が述べられているか(頻度・タイミング・仕組み等)

実践への意欲・継続の工夫(可視化・トリガー設定など)が示されているか
※記述式問題は解答例の出力はありません

【配点内訳合計】

穴埋め16点 + 正誤12点 + 選択32点 + 並び替え20点 + 記述20点 = 100点