代理店経営情報

シンニチ代理店版

選ばれる地域No.1代理店づくり！

～営業戦略編～

セブンスターズコンサルティング株式会社
代表取締役 佐々木 篤史
シニアコンサルタント 平野 芳生

30

2氏プロフィール

ランチェスター販売戦略、情報提供型の購買心理学を基にした循環型セールス、営業スキル研修の3つの柱を基に保険／共済代理店、営業パーソン向けに「売れ続ける仕組みづくり」の営業力強化支援コンサルタントとして活動中。独立行政法人 中小企業基盤整備機構 実務支援アドバイザー、NPO法人ランチェスター協会認定インストラクター、一般社団法人 地域活性化推進機構登録専門家、NPO法人 リスクマネジャー＆コンサルタント協会 シニアコンサルタント。
https://sevenstars-consulting.com/

重点的に攻略するエリアの確定後 営業戦略策定のための 市場総点検活動を

STEP4 「ローラー調査」について

前回は、STEP3の商圏の細分化と重点エリアの設定について、解説をしました。

今回は、シェアアップ戦略のSTEP4のローラー調査について解説します。

商圏を細分化し、重点的に攻略するエリアが確定したら、その重点エリアに対する調査が必要となります。その調査を「ローラー調査」と呼びますが、営業戦略策定のための市場総点検活動のことを指します。

「ローラー調査」の目的と調査方法については次のとおりです。

■目的

・調査エリアについて正確かつ詳細に把握するため

・効果的な営業戦略を策定するため

・見込客を含む顧客管理を一層推進するため

■調査方法の種類

・市場を限定した全数調査を行う

・営業活動の一貫として自社で調査を行う

・短期的に集中して調査を行う

次に、「ローラー調査」の実施手順について解説します＝下図。

ここで大切なことは、的確な調査項目を設定することですが、次をご参照ください。

■必須項目

・全顧客数（未取引を含めて）

・各顧客別総需要

・各顧客別仕入先シェア（保険会社別、メーカー別、卸別、商品／種目別）

■そのほか

・顧客情報（業種／総売上／成長性／キーパーソン／組織／社員数…など）

・競合情報（訪問動向／販促動向／新商品動向…など）

・地域情報（地域の成長性／新規出店／イベント…など）

次に、調査を実施するうえでの注意点は次のとおりです。

■「売り込み感」を出さないこと

■訪問時の切り出し方が肝心（トークが重要）

＝相手のメリットを強調する等、大義名分が必要で、警戒心を解く接客が重要

■マナーも大切（清潔な身だしなみ、接客の手順等）

■調査に持参するもの

＝調査用紙（アンケート）、会社案内、情報提供ツール、パンフレット、地図、訪問リスト、粗品／謝礼品、名札、名刺など

■調査対象

＝優先順位（経営トップ＞ナンバー2層＞現場責任者）、キーパーソン不在時は出直すことも検討する。また、最初に出会う受付の担当者との関係構築も重要で、受付の担当者に良い印象を持ってもらうこと。

また、訪問スケジュールを決定し、現実的な計画を策定して実行することも大切です。

■調査時期／タイミング

＝商戦（キャンペーン等）の前、新商品の発売前、新規参入の前

■調査時刻

＝対象者が忙しいときは避ける

■1軒当たりの所用時間

＝10分～20分

■1日当たりの調査件数

＝1日1人で15軒がメド（調査範囲による）

■3日以内で終了

＝広い地域の場合は3日で回れる地域に細分化する。1日の順序は、その日の最も遠い顧客から調査することが原則。

「ローラー調査」は、サイバー保険や上乗せ労災保険などの見込客づくりを目的に実施することも有効であり、多種目販売に加え、新規顧客開拓活動にも有効な方法です。

最近では、SNS（Facebook、LINE等）、メルマガ、PIP・Maker（アバターによるプレゼンツール）配信などITツールを活用した調査も浸透しつつあり、保険代理店も積極的に活用すべきかと考えます。

次回は、「ローラー調査」後の市場シェアとカバー率について解説します。

＜ローラー調査の実施手順＞

①調査地域の選定：重点エリア
②調査対象の選定：重点エリア内の全顧客（法人／個人事業主／団体の未取引先含む）
③調査項目の設定：調査用紙の作成
④調査計画の作成：日程、人員、諸準備、説明会
⑤調査実施
⑥調査の集計、分析、戦略立案
⑦アフターフォロー

知ってトクする 税務情報

1049

相続放棄と限定承認の選択

どれだけの債務があるか分からない…

Q　個人事業を営んでいた父が先月亡くなりました。父親の財産はおおよそ1億円ありましたが、生前の父の話から債務も相当額抱えていたようです。しかし、私自身、父の事業にはタッチしていなかったのでどれだけの債務が残っているか把握していません。そのようなことから、相続を放棄するか、限定承認をするか悩んでいます。父は私を保険金受取人とする生命保険（死亡保険金3000万円）に加入していますが、これらの方法を選択するにあたって、生命保険金の税務上の取扱いは変わってくるでしょうか。なお、相続人は私1人です。

■全ての財産を取得できない相続放棄

A　相続が発生すると、相続人は被相続人（死亡した人）が所有する財産の一切の権利義務を相続する権利を取得する、つまり、現金や不動産などのプラスの財産（積極財産）だけでなく、借金などの債務も含めて取得することになっています。しかし、被相続人の中には、積極財産を超える債務を抱えたまま死亡するケースもあります。相続人が相続財産の一切の権利義務を必ず相続しなければならないとなれば、債務の額が積極財産より多ければそれは相続人にとって悲劇以外の何物でもありません。そこで、民法では、相続人が相続の開始を知った時から3か月以内に家庭裁判所に申し立てをすることを要件に、相続財産のすべてを要らないと「放棄」することや、あるいは積極財産までの債務を限度として支払う「限定承認」することを認めています。

さて、ご質問者は、債務がどれだけあるかを把握しておらず、相続を放棄すべきか、限定承認すべきか悩んでいます。

まず、相続放棄ですが、バブルが崩壊した平成2年からほぼ一貫して増加しており、平成30年は21．5万件（平成29年は20．6万件）にも上っています。この背景には、借金を抱えたまま相続が始まり、積極財産よりも借金の方が多いケースが増えていることを示しています。また最近では、被相続人の相続財産のほとんどを古びた居住用財産が占める場合、その維持や解体する費用を負担することから逃れるために相続を放棄するケースもあるようです。

話をご質問者に戻してみると、仮にご質問者が家庭裁判所に相続放棄の手続をし、これが受理されると、ご質問者は相続人でなくなるため、父親が所有していた積極財産1億円と債務の一切の財産に対し相続することができなくなります。もし、後日に積極財産が債務を上回っていることが分かったとしても、その上回った財産さえ取得することができなくなってしまいます。

一方、相続を放棄しても生命保険金を受け取ることはできます。なぜなら、生命保険金は被相続人の相続財産ではなく、保険金受取人の固有財産であるためです。つまり、相続を放棄しても生命保険金を受け取る権利はなくなるわけではないのです。生命保険金を含め、死亡退職金などは相続財産に属さない権利であり、ただ相続税を課税する上で便宜上相続による取得財産とみなされているだけのものです。これらの権利は死亡を原因としていても本来の相続財産でないため、相続権を放棄しても権利そのものに影響はありません。

ただし、相続を放棄するとご質問者は相続人ではなくなるので、税務上相続人が取得する生命保険金に認められている非課税財産（500万円×法定相続人の数）の適用を受けられなくなります。

また、現状の相続人全員が相続放棄した場合、相続権は次の順位の人に移ります。ご質問者の場合、父親の両親、両親がすでに他界している場合は父親の兄弟姉妹になります。当然のこととして次順位の相続人は積極財産と合わせて債務も相続することになりますから、ご質問者はこのことを次順位者に伝えなければトラブルの元になります。

■積極財産を限度に債務を弁済する限定承認だが手続きが面倒

次に、ご質問者はもう一つの選択、すなわち限定承認を選択すべきか悩んでいます。限定承認は、被相続人の債務を相続によって取得した財産を限度として支払うことを条件とした相続をいいます。一般的に、相続開始時に相続財産の内容が不明であったり、債務が積極財産を上回っているかもしれないといった場合に採られています。相続人は被相続人の相続債務が積極財産を超過していても、相続財産の範囲内においてのみ債務の弁済をすればよく、相続人の固有財産をもって弁済する必要はありません。したがって、もし、債務が積極財産を上回っても、ご質問者は受け取った生命保険金で残りの債務を弁済する必要はありません。そういった意味では、相続開始から3か月以内の段階で被相続人の債務内容が把握できていない場合には非常に堅実な選択方法といえます。

また、限定承認をした相続人であっても、生命保険金の非課税財産の適用を受けることができます。この点、相続放棄した場合とは異なります。

このようにみると、限定承認がベターな選択のように思えますが、実は次のようなデメリットもあります。

①相続人全員で行う必要がある
②譲渡所得税を支払う必要がある
③債務清算手続きが大変である

まず、①ですが、相続人の中に1人でも反対する者がいると限定承認を行うことができません。この点、相続放棄は個々の相続人の判断で1人でも行うことができます。

次の②については、限定承認の場合、被相続人から相続人に財産が時価で譲渡したとされるため、譲渡所得税を支払う必要があります。また、相続の開始を知った日の翌日から4か月以内に準確定申告を行う必要があり、面倒な上、時間的余裕がありません。

そして③については、限定承認は裁判所の手続で債務を清算する必要があるため、申請書の提出など手間がかかります。

その債務の額を限度として弁済することで、その債務を超える部分の財産については相続できる限定承認は有効に思えます。しかし、実際に相続放棄は年間20万件を超えているにもかかわらず、限定承認は1千件にも満たない実例からもその面倒さがみえてきます。ご質問者の場合、相続人がご自身1人なのでその選択で手間取ることはありませんが、これらの手続きが負担にならないのであれば限定承認の選択もありだと思います。