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

58

2名プロフィール
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顧客なセールス、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」の営業力強化実践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 中小企業アドバイザー、NPO法人ランチェスター協会認定インストラクター（理事）、一般社団法人 経営経済事業推進機構 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、金融内部監査士（IIA会員）。
https://sevenstars-consulting.com/

前回は、新規開拓4回訪問の原則の「原則2…アプローチ」の中でも、お客さまに聞く耳を持ってもらうための商談の導入部分である「場の設定」の「1．あいさつの6か条」について解説しました。

【場の設定】
1．あいさつの6か条
2．気配り・確認
3．パーミッション（承諾）

今回は「気配り・確認」「パーミッション（承諾）」について解説します。

まず「気配り・確認」は以下のとおりです。

●「気配り」とは、お客さまの立場や感情を代弁すること。

●「確認」とは、お客さまの理解度や状況を「軽く」確認すること。質問ではない。

保険の営業パーソンと対面しているお客さまからすれば「保険の押し売りをされるかも」「長い時間拘束されるのかも」といったさまざまな不安な気持ちを持ちながら、話を聞いておられる可能性があります。

そうした気持ちを汲み取って「また、保険の話かと思われるかもしれませんが…」とか、「すでにご検討をされておられるかもしれませんが…」とお客さまの立場に立って、気持ちや感情を代弁することで、「お客さまのお気持ちは理解していますよ」ということをお客さまに感じていただきます。これはお客さまも「この営業パーソンはよく分かっているじゃないか」と共感し合うことができるスキルです。

「確認」は、お話を進める過程で「ここまではよろしいでしょうか」というように確認することですが、不安な気持ちのなかで難しい保険の説明を聞くわけですから、丁寧にお客さまの理解度を確認することで、お客さまの不安感を払拭することにつながります。「よく分からないまま、保険に加入させられた!!」というような後々のトラブルを防止するうえでも重要なスキルです。

次に「パーミッション（承諾）」について解説します。

現代社会において、社会全体のサービスレベルはどんどん高くなっており、消費者はサービスにますます敏感になっています。こうしたなか、接客時にお客さまの許諾（承諾）を取ることが一般的になっています。

喫茶店で店員がお皿を下げる場合、「お皿をお下げしてよろしいでしょうか」とお客さまの承諾を取ってからお皿を下げている場面をよく見かけます。また、店員のいるガソリンスタンドの場合、「窓ガラスを拭いてもよろしいですか」と承諾を取る場面もよく見かけます。

一方、保険の商談の場面でパーミッション（承諾）を取りながら、プロセスを進めているケースはそれほど多くないと思います。パーミッションとは選択をお客さまにゆだねるということです。例えば「このパンフレットを使ってお話をさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか」とパーミッション（承諾）を取って商品説明をしている保険の営業パーソンはどれだけいるのでしょうか。パーミッションは営業において不可欠なスキルであり、要件です。また、お客さまにとって、保険を購入する場合、「誰から購入するのか」が重要なのであり、「この営業パーソンはストレスを感じないから、話を聞いてもいいな」と思ってもらうことが大切なのです。

さて、ランチェスター戦略では、このアプローチの段階で最低4回訪問することから〈新規開拓4回訪問の原則〉といいます。

▽1回目（初回）訪問：会社案内・自己紹介（拒否されることも）

▽2回目訪問：お役立ち情報1回目（居留守されることも）

▽3回目訪問：お役立ち情報2回目（何度来てもダメだといわれることも）

▽4回目訪問：お役立ち情報3回目（この時点で見込度の判定をする）

継続訪問すべきか、情報提供の内容への関心の有無は？

アプローチ活動で使用するツールやトークもしっかりと準備して、上記のような反応があることを前提に、お会いできた方に良い評価をいただけるように真摯に礼儀正しい接客を行うことが肝要です。

原則、4回目訪問で、見込度を判定します。継続訪問すべきか、これまで情報提供した内容への関心の有無はどうかなど。

判定では、以下のように区分し、訪問活動の管理を行います。

●HOT：重点継続訪問先（1か月に1回以上必ず訪問）

●WARM：継続訪問先（1か月に1回程度訪問）

●COLD：継続訪問先（2～3か月に1回程度訪問）

●NG：見切り先（ニーズが全く合致しない先、行ってはいけない先など）

HOTとWARMのうち、契約獲得できた先は定期訪問、アフターフォローをしっかりと行い、契約獲得ができなかった先はCOLDとして定期的にコンタクトを取ることが必要です。

次回は、アプローチ方法としてリードナーチャリングや、アプローチ後のヒアリングについて解説をしていきます。

新規開拓4回訪問の原則

図表1．新規開拓4回訪問の原則における営業プロセス

1．ターゲティング
↓
2．アプローチ
↓
3．ヒアリング
↓
4．プレゼンテーション
↓
5．クロージング
↓
6．受注契約

知ってトクする税務情報 1149

相続開始前3年以内の贈与と相続放棄

生前贈与は生命保険金受取人以外の人に

Q　私と母は、2年前に個人事業を営む父から贈与を受けました。その父が先日亡くなりました。父の事業で多額の借入をしていたと聞いていたので調べたところ、相続財産より債務の方が多いことが分かりました。そのため、母と相談し相続放棄を決めたところ、知人から「3年以内に被相続人（死亡した人）から受けた贈与財産は相続財産に含めて相続税を計算しなければならないよ」と忠告を受けました。相続放棄した場合でも加算しなければなりませんか。また、それを債務の返済に充てなければなりませんか。なお、父は母を受取人とする生命保険に加入しており、母はこの死亡保険金を受け取っています。私には受取保険金はありません。

■相続放棄すれば加算なし

A　ご質問者が知人から指摘を受けたように、相続税の計算においては、相続開始前3年以内贈与により受けた財産（贈与時の価格）を相続税の課税価格に加算することになっています。相続開始前3年以内というのは、その相続の開始の日から遡って3年目の応当日からその相続開始の日までの間を言います。具体的には令和5年4月10日であれば令和2年4月10日ということになります。

贈与財産を加算するというのは、例えば、母親が3000万円、子が2000万円を父親が亡くなる3年以内のうちに贈与を受けていた場合には、父親の相続財産にこれらの合計5000万円を加えて相続税を計算することになります。

さて、ご質問者は、知人から「3年以内に贈与を受けているなら、それは相続財産に含めて相続税を計算しなければならない」との指摘を受け、果たして相続放棄をする中で相続税の計算においてそれを加算しなければならないのか、またもらった財産で債務を返済しなければならないか心配しているわけです。

結論を先に申し上げると、母親は加算が必要であるものの、ご質問者は加算も返済もする必要はないということになります。なぜなら、被相続人から受けた生前贈与の相続財産への加算の適用については、被相続人から相続や遺贈によって相続財産を取得した人に適用されることになっているからです（相続税法基本通達19－3＝表）。

ご質問者の場合、相続放棄によって相続財産を相続しませんから、2年前に受けた贈与財産について別段相続財産に含めることはありません。当然、生前贈与を受けた財産はすでにご質問者所有の財産であり、それでもって父親の債務を返済する必要はありません。

（表）相続税法基本通達19－3

（相続を放棄等した者が当該相続の開始前3年以内に贈与を受けた財産）

相続開始前3年以内に当該相続に係る被相続人からの贈与により財産を取得していた者（当該被相続人を特定贈与者とする相続時精算課税適用者を除く。）が当該被相続人から相続又は遺贈により財産を取得しなかった場合においては、その者については、法第19条の規定の適用がないのであるから留意する。

なお、当該相続時精算課税適用者についても、当該被相続人から相続又は遺贈により財産を取得しなかった場合であっても、同条の規定の適用があることに留意する。

（筆者注）相続税法第19条は「相続開始前3年以内に贈与があった場合の相続税額」を定めたもので、相続人等が3年以内に被相続人から取得した受贈財産を相続財産に加え相続税を計算（すでに収めた贈与税は控除）するというものです。

■みなし相続財産の保険金を取得すれば贈与財産は加算

ただし、相続放棄をする場合であっても、みなし相続財産とされる生命保険金を受け取るケースは異なります。なぜなら、相続放棄をしていてもそれを受け取ることは遺贈により相続財産を取得したとみなされるからです。その場合は、相続開始前3年以内の生前贈与財産を生命保険金と合わせて相続財産とし、相続税を計算しなければなりません。従って、ご質問者の母親は、ご質問者とは異なり、みなし相続税とされる死亡保険金を受け取っているので、2年前に贈与を受けた財産を加算する必要があります。ただ、この場合でも相続放棄をしているわけですから、被相続人の債務を引き継ぐことはなく、相続税の納税だけで済むことになります。

また、加算しなければならなくても、生命保険金と生前贈与された金額を加えた相続財産全体の合計額が遺産に係る基礎控除額以下である場合や、配偶者のケースでは配偶者の課税価格（実際の取り分）が法定相続分以下あるいは1億6000万円以下であるときは相続税はかかってきません。

以上のことから、相続放棄を予定する場合には、みなし相続財産となる生命保険金の受取人以外の人（推定被相続人＝将来相続人になるであろう人）に生前贈与をしておくと効果的といえます。また、配偶者は配偶者の税額軽減の特例を活用することによって、一定の生命保険金を受け取ったとしても相続税がかからなくて済みます。

なお、被相続人を特定贈与者とする相続時精算課税制度を適用した人には、相続や遺贈によって財産を取得しなかった場合であっても、生前贈与加算が適用されるので注意が必要です。