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～

60

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

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つの柱を基に保険ノ共済代理店、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。NPO法人 ランチェスター協会（理事）認定インストラクター、一般社団法人 経営継続事業推進機構 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、一般社団法人 日本内部監査協会 金融内部監査士（IIA会員）。
https://sevenstars-consulting.com/

新規開拓4回訪問の原則

前回は、新規開拓4回訪問の原則の、「原則2…アプローチ・ヒアリング」について解説しました。

「Needs(ニーズ)」のヒアリングは、お客さまを理解する絶好の機会です。意向把握等、見積りや設計書を作成する際に、必要となる項目に加えて、お客さまの承諾（パーミッション）を取りながら、お客さまの会社や人生における理念、想いなど幅広く、詳細に教えていただくことが必要です。

お客さまから教えていただいた情報は、お客さまと長いお取引をさせていただくうえで、貴重な財産となります。顧客属性情報として顧客管理システムに保存し、定期的にメンテナンスをしていくことをお勧めします。

顧客属性情報は担当する営業パーソンの頭の中だけに記憶されるものではなく、保険代理店の経営全般に活かされるべき大切な財産です。

少子化や中小企業数の減少という流れの中、生き残るためには既存顧客との末永い取引が重要となります。

今からでも遅くはありません。顧客属性情報の収集を丁寧に行い、お客さまへのお役立ちに有効活用していく取組みを地道にされることをお勧めします。

それでは、「原則3…プレゼンテーション、クロージング」について解説します。

プレゼンテーション、クロージングも以下のことをしっかりと行うことをお勧めします。

- 事前準備
- 目的、目標の明確化

事前準備では、どのような資料（パンフレット含む）を使って、何をお客さまにお伝えするのか、ということはもちろんのこと、自社代理店の差別化要素は何か、なぜ自社とお取引をしていただくのか、お客さまにメリットがあるのか、いかにしたら保険商品の特徴や内容を適切に正しくお伝えできるかなど、しっかりと準備することが必要です。

そして、今回のプレゼンテーションの目的や目標を明確にしておくことをお勧めします。

例えば、今日のプレゼンテーションの目的は、お客さまに自社代理店に信頼感を持ってもらい、かつ、リスク対策や商品の必要性に気づいていただくこと、目標は次回の面談のアポイントを取ること、といった具合に、きちんと決めてからプレゼンテーションに臨むべきです。せっかくのプレゼンテーションの機会を漠然とやり過ごすのはとてももったいないことだと思います。

プレゼンテーションの質を高めるためには、人がものを購入するときの判断基準を理解し、それを意識したアクションを行うことが必要になります。

お客さまは、プレゼンテーションの際の営業パーソンの立ち振る舞い、言動、表情、しぐさ、身だしなみといったさまざまな情報を、目で見て、耳で聞いて、体全体で感じるものです。そして、何をしゃべったかということも大切ですが、どのような印象を持ったかということがお客さまの記憶に大きく残ります。そうしたことを踏まえて、しっかりと準備やトレーニングをしてから望むべきです。

せっかく、プレゼンテーションをさせていただけるわけですから、営業パーソンや代理店に信頼感を感じてもらい、商品の必要性に納得してもらい、貴方に保険をお願いしたいと思ってもらえるように最善を尽くす、それがプロフェッショナルだと思います。

この営業パーソンは信頼できそうだけれど、この商品は必要ないなとお客さまが感じると成約に至りませんし、商品の必要性は分かったけど、この営業パーソンや代理店からは購入したくないなとなれば、他の代理店で契約されることになります。

プレゼンテーションでは「FABE」の構成で、資料や説明の流れを準備されることをお勧めします。

また「FABE」を活用した商品のプレゼンの前に、お客さまが抱える問題や課題を情報提供やヒアリングの時点で、気付いていないなら、共有しておくことが大切です。そのニーズの顕在化がしっかりとできていると「FABE」の構成でのプレゼンテーションはシンプルに効果を発揮すると思います。

「FABE」

- F(Feature)…商品/サービスの特長

（特長とは、商品やサービスの客観的な特徴のこと）

- A(Advantage)…商品の利点や優位性

（利点とは、特徴から得られる利点のこと）

- B(Benefit)…お客さまが得られるメリット

（利益とは、お客さまにとってのメリットのこと）

- E(Evidence)…提案内容を裏付ける証拠となる事実・データ等

（証拠とは、顧客の利益を証明する事柄）

例えば、デジタルカメラの場合、

「F」…薬剤最小のデジタルカメラが発売されました。

「A」…小さく持ち運びが便利な製品です。

「B」…そのためポケットに入れて手ぶらで出かけることができます。

「E」…実際にご覧ください。このようにポケットに入り、手ぶらでの外出を楽しめます。

ぜひ、保険商品ごとに「FABE」を使って、準備をして欲しいと思います。

プレゼンテーションの結果、お客さまの感想をお聞きし、お客さまの問題や課題の解決策としての選択肢になり得るか、内容的に関心を持てるのかを確認し、お客さまが懸念していることを把握することが大切です。

クロージングの詳細については別途解説の機会があれば解説しますが、お客さまの反応をしっかりと確認しつつ、売り込みをせず、お客さまの選択に委ねることが大切です。この時の対応いかんで、長いお付き合いができるかどうかが決まります。

次回からは、活動の質・量を高める営業の方法やプロセス等について解説します。

知ってトクする 税務情報 1157

『雑損控除』と『災害減免法』

所得税の全部または一部が軽減、有利な方を選択

■対象となる資産等、異なる点が

日本はもともと地震や津波、台風、洪水、土砂災害など、自然災害が多い国ですが、その頻度や被害規模が年々増加・拡大してきております。今回は、災害によって住宅や家財に損害を受けたときに、所得税の全部または一部が軽減される「雑損控除」、および「災害減免法による所得税の軽減免除」を紹介します。

まず、雑損控除は、災害のほか盗難、横領による損失も対象になりますが、災害減免法では震災、風水害、火災等の災害による損失に限られています。

対象となる資産の範囲も異なっています。雑損控除では、「住宅や家財を含む生活に通常必要な資産」に限られ、1個または1組の価額が30万円を超える貴金属、書画、骨董および別荘等や事業用の固定資産等は対象外となっています。一方、災害減免法では「住宅」や「家財」のみが対象とされています。この場合の住宅・家財を詳しく説明しますと、「自己または生計を一にする配偶者その他の親族でその年の総所得金額等が48万円以下である者が所有する常時起居する住宅、または日常生活に通常必要な家具、じゅう器、衣服、書籍その他の家庭用動産」をいいます。別荘や書画、骨とう、娯楽品等で生活に必要な程度を超えるものは含まれません。

さらに、災害減免法では、損害額が住宅や家財の価額の2分の1以上であるとの要件が付されています。

雑損控除と災害減免法はいずれか有利な方を選択できます。損害額（保険金等で補てんされた金額を除く額）が同じでも、どちらを選択するかで軽減される税額が異なってくるので、どちらが有利かあらかじめ算出しておくことが必要となります。それぞれの計算方法は表のとおりです。

なお、表中の「災害関連支出の金額」とは、災害により滅失した住宅や家財などの取り壊し、除去、原状回復費用など災害に関連して支出したやむを得ない費用をいいます。

■令和4年分による比較

所得600万円、夫婦子ども2人（子どもは16歳以上でそのうち1人が19歳～22歳）の場合で災害による損害がないときの所得税および復興特別所得税の額が25万9,800円とした場合の比較を見てみましょう。

雑損控除を適用した場合の所得税および復興特別所得税の額は、次のとおりとなります。

- 損害額100万円の場合：20万7,700円
- 損害額200万円の場合：10万5,600円
- 損害額300万円の場合：5万1,500円

一方、災害減免法を適用した場合は、下記のとおり、損害額100万円、200万円、300万円場合のいずれも所得税等は12万9,900円です。

- 損害額100、200、300万円：いずれも12万9,900円

	雑損控除	災害減免法
損失の発生原因	災害、盗難、横領による損害	災害による損失
対象となる資産	住宅や家財を含む生活に通常必要な資産に限る	住宅や家財。ただし、損害額が住宅や家財の2分の1以上であること
控除額の計算または所得税※の軽減額	次の①と②のいずれか多い方が控除額 ①（損害金額－保険金等により補てんされる金額）－所得金額の10分の1 ②（損害金額－保険金等により補てんされる金額）のうち災害関連支出の金額－5万円	・その年の所得金額500万円以下……所得税全額免除 ・その年の所得金額500万円超750万円以下……所得税の2分の1の軽減 ・その年の所得金額750万円超1000万円以下……所得税の4分の1の軽減
備考	損失額が大きく、その年の所得金額から控除しきれない金額は、翌年以後3年間に繰り越して各年の所得金額から控除できる。	原則として損害を受けた年分の所得金額が1000万円以下の人に限る。減免を受けた年の翌年分以降は、減免は受けられない。

※所得税及び復興特別所得税

したがって、このケースでは損害額が100万円の場合は災害減免法、200万円、300万円の場合は雑損控除の適用が有利となります。

災害減免法の適用を受けるためには、確定申告書に適用を受ける旨、被害の状況および損害金額を記載して、原則として確定申告期限内に、納税地の所轄税務署長に確定申告書を提出することが必要です。

雑損控除とどちらが有利か迷う場合は税務署や税理士等の専門家に相談してください。