代理店経営情報

シンニチ代理店版

人間にしか感じることのできない営業スキル
「気配り」「承諾」でお互いのストレスを最小限に抑える

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
執行役員 シニアコンサルタント 平野 芳生

75

2名プロフィール

ランチェスター販売戦略、情報度9段の価値心理学を基にした感謝型セールス、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（厚事）認定インストラクター、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 日本内閣総資協会顧内部監査士（1級合員）、一般社団法人 日本保険代理業認定協会 正会員、全米NLP協会認定マスタープラクティショナー資格、日本NLP協会認定プロフェッショナルセールストレーナー資格、一般社団法人 日本プロフェッショナル講師協会 認定講師資格。 https://sevenstars-consulting.com/

前回は、「循環型セールス」のプロセスのうち、「場の設定」について解説しました。今回も引き続き解説をしていきます。

以前にも販売戦略のパートで「場の設定」については触れましたが、あらためて解説いたします。

「場の設定」とは、

①挨拶
②名乗り
③感謝
④いきさつ
⑤目的
⑥時間の承諾

上記の6つの要素に加え、気配り（代弁話法）・承諾（パーミッション）です。

特に「いきさつ」「目的」では、お客さまに「それならちょっと聞いてみよう」と思っていただく内容になっていることが重要です。

例えば、一般的に多くのお客さまが抱えている問題やテレビ・新聞などで話題になっていることなどが有効です。人間は論理的に、聞く必要性（自分のメリットになる、自分のデメリット回避に役立つ）を理解すると聞いてみようという気持ちになるものです。

従って、「いきさつ」「目的」は、事前に研究をして、しっかりと検討した内容をお伝えすることが必要です。また、一度作成しても、お客さまにお伝えしながら、お客さまの反応も確認して、修正を加えながら、確度の高いものにしていく必要があります。

また、話を聞いていただくために「10分ほど時間をいただきたい」という時間の承諾（パーミッション）をもらうことも重要です。そして、原則として、情報提供は約束した時間内に終わらせます。ここで、10分と約束をしたのに、いい話につなげようと20分、30分と引き延ばしてしまっては逆効果です。

10分だから「いいですよ。お話を聞きますよ」と言ったのに、ちょっと気を許したら、やっぱり保険のお勧めかと思われてしまい、次回から聞いていただくことができなくなってしまいます。

お客さまが情報提供の内容に興味を持ち、約束の時間をオーバーしそうになったら、再度、時間の承諾をいただくことが重要です。小さな約束を大切にきちんと守るということを実践していくことで、お客さまの営業パーソンに対するイメージを払拭することになり、営業パーソンへのあまり良くない印象をくつがえしていくことができるのです。

次に大切なのが「気配り」というスキルです。これは、お客さまの感情や気持ちを先に営業パーソンから代弁してさしあげるというもので「代弁話法」ともいわれます。

例えば「すでにご承知かもしれませんが…」「また保険かと思われたかもしれませんが…」など、お客さまの気持ちを汲み取ってトークに入れていくことで、お客さまに「この営業パーソンは、良く分かっているな。顧客の気持ちも理解しているんだな」と感じていただくことができ、このスキルもお客さまとの距離を縮めるうえで、重要な位置づけになります。

お客さまは、多かれ少なかれ、営業パーソンと接している間は、ストレスを感じるものです。少しでもお客さまのストレスを低減させるための最大限の努力が求められるのです。

そして、お客さまの表情や言葉、態度に敏感になり、気持ちを理解しようという姿勢がお客さまに伝わるのです。

最後に、「承諾」（パーミッション）というスキルです。昨今の接客においては、どの業界もお客さまの承諾を前提にサービスを提供していくことが、一般的になってきており、常識ではないでしょうか。

たとえば、レストランでも、お水を注ぐときやお皿をさげるときでも、必ずお客さまの承諾をとってからサービスを提供します。保険業界においても同様に、お客さまの承諾を取りながら営業プロセスを進めていく必要があるのではないでしょうか。

「このパンフレットを使って、ご説明をさせていただいてもよろしいでしょうか」

「次に、お客さまのご要望をお聞きしてもよろしいでしょうか」

というように、営業プロセスを進めるうえで、つぎのプロセスに進む前に必ずお客さまの承諾を取ることで、お客さまが主役となり、お客さまの承諾を前提に商談プロセスを進めることができます。

このスキルも、お客さまのストレスの最小化を図るとともに、営業パーソンのストレスも低下させるという効果があります。

人は自分の判断で物事を進め、決定することにはさほどストレスはかからないのではないでしょうか。これらのコミュニケーションスキルによって、お客さまとの信頼関係を高めていくことが可能になります。

これからますますAIが営業活動の様々な場面で活用されていきます。積極的に活用し、効率的・効果的な営業活動をすることは素晴らしいことです。

一方で、人間にしか感じることができない営業スキルもあることから、ハイブリッド営業で成果をあげていく発想が求められるのではないでしょうか。

次回は、終了宣言について解説いたします。

「循環型セールス」のプロセス

相続人全員が相続放棄した場合の相続税計算
相続放棄した全員が保険金取得

知ってトクする 税務情報 1215

Q 父は不動産や預貯金を多く所有していましたが、その一方で、それを大幅に超える多額の借金を抱えたまま先日亡くなりました。父は生前、自らを被保険者とする生命保険契約をしており、その受取額は母が4000万円、長男である私が3000万円、妹が2000万円です。生命保険金はそれぞれ受取人の固有財産であると聞き、相続放棄しても受け取れるということだったので、全員で相続放棄することにしました。このように、相続人全員が相続放棄した場合の相続税の計算はどのように行うのでしょうか。

■生命保険金の非課税枠はどうなる？

A 相続が発生すると、相続人は被相続人（亡くなった人）の一切の権利義務を引き継ぐことになります。一切の権利義務とは、土地・建物などの不動産、預貯金などのプラス財産ばかりでなく、借金などのマイナス財産も含まれることになっています。したがって、相続人が単純相続すればその借金を返済する義務を負うことになります。

しかし、いかなる場合でも相続人に債務の返済義務を負わせると、もし被相続人がプラス財産を超えるような借金を抱えたまま死亡したとすれば、相続人には酷な話です。そこで、民法では相続人に相続放棄する権利を認めています（ただし、家庭裁判所に相続開始から3か月以内に申請する必要あり。これを超えると相続放棄は原則認められない）。今回のご質問者も父が相続財産を超える多額の借金を残したため、相続人全員で相続放棄を選択したわけです。

さて、ご質問者が知りたいのは、相続人全員が相続放棄したにもかかわらず、その者たちが生命保険金（みなし相続財産）を受け取った場合の税務取扱いです。

相続人は、相続放棄が家庭裁判所で認められると相続人でなくなりますから本来の相続財産や債務といった消極財産を相続することはありません。しかし、生命保険金は受取人の固有財産であり、相続放棄しても受け取ることができます。このときみなし相続財産（保険契約者（保険料負担者）＝被相続人のケース）となる受取生命保険金があれば、相続税の課税計算を行わなければなりません。課税対象となってくるのは、ご質問者の場合、みなし相続財産とされた受取生命保険金のみです。相続税計算はこれを基礎として行っていきます。

税額計算では、生命保険金の非課税金額（500万円×法定相続人の数）や遺産に係る基礎控除（3000万円＋600万円×法定相続人の数）、さらには配偶者の税額軽減（次の①と②のいずれか少ない金額に見合う税額を控除できる。①課税価格のうちの法定相続分と1億6000万円のいずれか多い金額、②配偶者の課税価格）などさまざまな規定の適用があります。相続放棄した場合の税額計算においては、このあたりにポイントがありそうです。すなわち、どの規定の適用ができ、できないかです。

■相続放棄しても適用できる遺産基礎控除と配偶者軽減

税法では、相続人以外の者（相続を放棄した者を含む）が遺贈により財産を取得した場合、相続税の計算においては、

①生命保険金および退職手当金等に係る非課税金額（相続放棄した者の生命保険金等について）
②債務控除
③相次相続控除

の規定は適用できないことになっています。ただし、①の生命保険金の非課税金額については、相続を放棄した人が受け取るものについて適用されないのであり、課税価格算出時においては相続放棄がなかった場合の法定相続人数で非課税金額を求めることになります。

一方、相続放棄していても適用されるものとしては、

①遺産に係る基礎控除
②配偶者の相続税額の軽減

などがあります。つまり、遺産に係る基礎控除の額は最低限差し引くことが認められているわけです。これは、ご質問者のように相続人全員が相続放棄しても同様です。

ご質問者のケースを試算してみますと、母、長男、妹の受取生命保険金額（計9,000万円。保険金の非課税枠が適用できないため課税価格も9,000万円）が遺産に係る基礎控除額（3,000万円＋600万円×3人）を超えているため、相続税が発生します。しかし、母については、配偶者の税額軽減があり、結果的に相続税はかかりません。計算式は省略しますが、相続税は長男が160万円、妹が約107万円で合わせても約267万円を納めればいいわけです。

なお、ご質問者は早急に相続放棄したわけですが、相続で認められている「限定承認」という方法を選択する余地があったのではないかと思います。これは、相続人の相続財産の範囲内で債務を返済するというものです。仮にご質問者が相続放棄をせずに限定承認を選択していれば、生命保険金の非課税金額の規定を適用することができ、さらに納める相続税額を軽減させることができたでしょう。