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
執行役員　シニアコンサルタント　平野　芳生

76

2氏プロフィール
ランチェスター販売戦略、情報提供型の保険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消代理店、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、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）、一般社団法人 日本保険代理業認定協会 主会員、全ＮＩＰ協会認定マスタープラクティショナー資格、日本ＮＩＰ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/

「循環型セールス」のプロセス

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。今回は「終了宣言」について解説します。

「循環型セールス」は会社案内や情報提供をするだけと考えている方が一部おられるようです。こうした営業スキルも訓練して実践していくことで、初めてお客さまの保険の相談相手として認知されることにつながるということを理解しておく必要があります。

自分自身がお客さまの立場だったら、目の前にいる営業パーソンに対して、どのように感じ、どのように思うのか。どのような営業パーソンだったら、いつ会ってもストレスを感じないのか。そうしたことを日々振り返りながら、愚直に実践していくことで、自然に身についていくのではないでしょうか。

特にお客さまとの別れ際は、お客さまに長く印象を残す場面です。セールスプロセスにおいて、その別れ際が大切なのはいうまでもありません。

多くの営業パーソンの方々から、「お客さまのところに訪問したいけど用事がないので行けない」「訪問するためにアポイントをとろうとしても、お客さまから謝絶されているので、アポイントがとれない」といった悩みをお聞きします。

「循環型セールス」では、年に1回会社案内を行いますが、情報提供は、満期更改の時に限らず、年に複数回、定期的に訪問して情報提供をさせていただきます。

ただし、もし、お客さまが目の前の営業パーソンに対して、違和感を感じていたり、「この営業パーソンは注意しないといけないな」と思っていたりした場合は、おそらく、そう簡単に継続訪問は実現しないでしょう。やはり、自分自身の接客対応が常にお客さまから見て、いつでも会っても良いと思っていただけるかということに最大限の配慮をしながら、接客をしてきているからこそ、「終了の宣言」は生きてくるスキルなのです。

「循環型セールス」のプロセスでは、情報提供の最後に、今回の内容について何か疑問に思われる点、あるいはお聞きになりたい点があるかどうか、そして、このような内容に興味があるかどうかをお客さまに確認します。お客さまが「興味がある」のであれば、もう少し詳しく教えてほしい」とか「どんな商品やサービスがあるのか聞きたい」とおっしゃった場合は、お客さまの承諾をいただいたうえで、次のステップに進みます。

お客さまが、関心がある内容を詳細にお聞きしてから、商談に入っていいかどうかの確認をし、承諾をいただけたら、具体的な商談のステージに入ります。

商談のステージでは、「ヒアリング→仮提案→クローズ」という流れになります。

詳細なヒアリングの内容や手続きの流れについては省略しますが、大切なことは商談のステージにおいても、お客さまのニーズを十分にヒアリングさせていただく、つまり、お客さまのご意向の把握を丁寧に行い、仮提案をすることで、意向の再確認を行い、最終提案では、お客さまのご意向に合致した内容でプレゼンをします。そして、最終的に契約締結をしていただくかどうかを判断していただくというものです。

ここで大切なことは、世間一般に言われているクロージング（背中を押す）のような行為は一切行わないことです。最終判断に迷われている場合は、その原因を質問して把握させていただき、迷う原因を払拭するお手伝いに注力することが大切です。

最終的にはお客さまのご判断にゆだねるということが「循環型セールス」の基本姿勢です。ここで、ごり押しで契約を締結できたとしても、お客さまとの関係性は一変してしまうと思います。

クロージングして、無理に契約締結したとしたら、また、お客さまが「分かりました」といってから契約締結したとしても、ひょっとしたらお客さまの本心は「もやもや」しているかもしれません。

そのような場合、そのお客さまと二度と会えなくなったり、最悪、早期の解約といった事態になるかもしれません。

昨今、お客さまには自分が受けたサービスや加入した保険契約の内容が本当に自分にとって最適のものかを、後から調べる方法はいくらでもあることを十分に理解しておく必要があります。お客さまにとって最善の利益となる商品・サービスの提供、そして接客につとめることが重要です。

また、情報提供をした後、お客さまが「興味がない」と言われたら、どうするのか。その場合は、お時間をいただいたことに感謝を述べたうえで、帰り際、「このようなお役立ち情報が他にもありますので、またお伺いしてもよろしいでしょうか」と継続訪問の承諾を得て帰ります。

大切なことは、必ずご提供した情報に関して、お客さまの関心の有無を前提に、商談を進めるかどうかを判断することです。

そのことで、お客さまのストレスを軽減させることが可能となります。

「関心がない」と言えば、営業パーソンは帰ってくれるのですから。

営業パーソンにとっても、お客さまが「関心がある、ない」と言ってくれるわけですから、判断しやすくなります。「ひょっとして、関心があるかも」と勘違いをして無理に粘る必要はないのですから。

次回も引き続き「終了宣言」から解説します。

個人事業主契約の2分の1養老の留意点

法人税に準じて処理するが…

知ってトクする 1219 税務情報

Q　私は、家族従業員を含む12名を抱え製造業を営んでいる個人事業主です。大手企業との取引が3年目となり、将来的にも安定して受注が見込める状況です。資金に余裕が出てきたことを契機に、きちんとした退職金準備をしようと考えています。そこで保険営業パーソンに相談したところ、養老保険の2分の1損金プランを勧められました。個人事業ということもあり、税務上法人とは違った留意点があるのではないかと心配なのですが…。

■投資の払戻金的性格強い満期金

A　個人事業主が負担する保険料は、一般に法人税に準じて取り扱われています。ご質問の養老保険2分の1プランも、その取扱いは法人税基本通達9－3－4（3）に準じて処理して差し支えないものと考えられています。したがって、契約者・満期保険金受取人が個人事業主、死亡保険金受取人が従業員の遺族である場合の保険料の処理方法は、全従業員を対象とするなど普遍的加入の要件を満たすことを条件に、支払保険料のうち2分の1に相当する金額を契約の終了時まで資産（積立保険料）に計上し、残りの2分の1に相当する金額を、原則として、事業所得の金額の計算上必要経費に算入します。

その後満期保険金の支払いを受けたときは、その額を総収入金額に算入する一方で、それまで資産に計上していた積立保険料累計額を必要経費に算入することとなります。その差額は雑収入となります。

とはいえ、個人事業主契約と法人契約をまったく同様に考えるのは早計といえ、ご質問者もそこを心配して今回質問をしています。この点を説明していきましょう。

養老保険の2分の1損金プランでは、個人事業主にとっては使用人を被保険者とする生命保険契約に基づいて支払いを受ける満期保険金であっても、一種の投資の払戻金的性格が強いと考えられ、その生命保険契約からの満期保険金は生命保険契約に基づいて支払いを受ける個人の満期保険金による所得と同様、一時所得に該当すると考えることができます。

しかし、すべての使用人を被保険者として、使用人の死亡や傷害等に伴う退職金や見舞金等の業務上の資金の確保や使用人の福利厚生費対策等を目的とする契約は、その契約の締結自体、業務上必要な行為と考えるべきものであるといえます。また、それを前提として、保険料の全部または2分の1を業務上の資産として計上し、保険事故の発生時にその全額を必要経費に算入することを認めることとしていることからすれば、その生命保険契約に基づいて支払いを受ける満期保険金による所得は、原則として、その業務に係る所得に該当するものとして取り扱うべきものと考えられます。

死亡保険金は直接使用人の遺族に支払われるため事業所得の収入金額とはなりませんが、その契約について資産計上してきた積立保険料の累計額は取り崩して必要経費に算入することになります。

■事業遂行上必要であるか、契約管理や適正額もチェック

ただし、この取扱いが認められるのは、あくまでもその保険契約が事業上必要な保険といい得るものでなければなりません。個人事業主契約で悩ましいのは、事業上なのか家事上なのか、また家族従業員を対象とする契約はどうなのかの判断が難しいところにあります。この判断について、大阪国税所得税課編の実務問答集において次のように述べています。

「養老保険の場合、被保険者となっている従業員の年齢、契約期間、保険料の支払い方法等からみて、従業員の福利厚生というよりは、事業主本人の利殖を目的としてのものとみられるものが少なくありません。仮に、事業主の利殖を目的とした保険契約に基づく保険料であれば、その2分の1を事業所得の金額の計算上必要経費に算入する取扱いは認められず、全額を将来満期保険金を受け取った場合の一時所得の金額の計算上控除すべきものと考えられます。

そこで、養老保険が事業上の保険といい得るためには、次のような要件を満たしている必要があると考えられます。

①原則として、家族従業員を除く全従業員を被保険者とする契約を締結していること（家族従業員を被保険者とする契約に係る保険料は家事費とされる）

②各従業員の退職年齢を考慮した契約期間としているか、または、事業主と各従業員の間に退職までの期間、順次契約を更新していく旨の取り決めが交わされていること

③事業主が受け取る満期保険金について、被保険者である従業員との間に、将来の退職金の原資に充てるなど、福利厚生目的に使用される旨の取り決めが交わされていること

④事業主が当該保険契約に係る保険料、剰余金、保険金などその契約に係る取引のすべてについて正確に記帳していること」

個人事業主が2分の1損金プランに加入するにあたっては、少なくとも①～④の要件を満たす必要があるといえます。

このことは個人事業主が支払った養老保険の保険料について、客観的に事業の遂行上必要であるかどうかが争われた裁決事例でも明らかになっています（平成6年6月13日裁決、裏却、関東信越国税不服審判所）。

その裁決によると、

①保険契約の満期日は、一律に保険契約日の10年後とされており、その保険金の額（3000万円）は、被保険者の職務内容、年齢、勤続年数および給与支払額から見て到底退職金に相当する額とは認められないこと

②保険契約の締結後に新規採用した従業員についての加入手続きおよび退職した従業員についての解約手続きがされていないこと

③被保険者とされた従業員のほとんどが保険への加入事実を知らないこと

といったことから事業遂行上必要なものとは認められないと判断されています。そして、新規採用した従業員の加入手続き、退職した従業員の解約手続きがいずれもされていなかったことは、単に管理上の問題とはされず、保険契約が従業員の福利厚生を目的としたものでない理由の一つになると断定しています。

以上のことから、事業遂行上必要であり、福利厚生目的であるために、普遍的加入（個人事業主および家族従業員を除く）、加入契約の従業員の周知および従業員の入退社に伴う契約管理の徹底、適正加入金額の設定などの点を留意されればいいと思います。