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

80

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循環型セールス、営業スキル研修の3つの柱を基に保険代理店、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 リスクマネジャーなる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 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調剤協会 認定調剤資格。
https://sevenstars-consulting.com/

前回は、情報提供に加え、循環型セールス手法で差別化を図るということについて、解説しました。今回も引き続き、循環型セールスについて解説します。

循環型セールスの「単純接触効果」

循環型セールスの「循環型」とは、お客さまに定期的に循環するがごとく、お会いして、お役立ちをしていくという意味ですが、なかなかそれを実践していくことが難しいのが現実ではないでしょうか。

しかしながら、定期的にお客さまにお会いすることはお客さまとの信頼関係を高めるうえで、極めて大切なことです。以前にお伝えしましたが、再度「単純接触効果」について解説します。

人は接する回数が増えるほど好意度や印象が高まります。この効果を「単純接触効果」といいます。この「単純接触効果」について、1968年アメリカの心理学者ロバート・ザイアンスが論文をまとめ発表したことから「ザイアンスの法則」とも呼ばれています。

一般的に「人は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする」という心理的な側面を持っています。

また、反対に「人は会えば会うほど好意を持つようになる」「人は相手の人間的な側面を知ったとき、より強く相手に好意を持つようになる」という側面もあります。

昔は「七夕営業」と揶揄されていましたが、年に1回、満期更改の時にしか来ない、それも玄関先でそそくさと手続きをすませて帰っていく営業パーソンや自分の都合で新商品を売り込みにくる営業パーソンと、年に複数回来てくれて、しかも来るたびに、売り込み感なく、いい情報、役に立つ情報を教えてくれる営業パーソンと、どちらを選ぶでしょうか。

実際に「循環型セールス」を実践しているある代理店においては、お客さまを年4回は必ず訪問するという仕組みをつくって高い生産性を上げています。これはまさにザイアンスの法則を代理店経営の仕組みに反映させて成功している事例といえるでしょう。

また、メルマガや情報誌の発行、LINEなどのSNSも活用して情報提供を定期的に実施されている代理店も数多くあります。

このようにタイムリーにお客さまに役立つ情報を発信していくことも、リスク対策における相談として「紹介を依頼したら、お客さまに嫌われるのではないか」といったこともあるようです。

では、お客さま側の心理を考えた場合、どうでしょうか。営業パーソンから「どなたかお知り合いを紹介していただけませんか」と言われた場合、「下手に紹介したら、その友人に保険を売り込みにいくのではないか。そんなことになったら、友人との関係が悪くなってしまうから、うかつに紹介なんかできない」と思うのが普通ではないでしょうか。

残念ながらお客さまが一般的な保険の営業パーソンに持っているイメージは、何か売り込みされるのではないかという警戒感なのです。

これとは反対に、「いつもうちに来てくれる営業パーソンは、売り込みもしないし、きちんと会社案内をしてくれて信頼できる人だ。しかも、いつもいい情報を聞かせてくれて…。何か保険は複雑で良く分からないと思っていたけど、この人なら信頼して相談ができそうだ。だから、私の友人の○○さんが、家を購入すると言っていたので、○○さんに紹介してあげたら、ひょっとしたら、喜んでもらえるのではないか」とお客さまが思っていたら、どうでしょうか。

自分の家の近くにおいしいケーキ屋さんがあったら、「あそこのケーキ、すごくおいしいの。うちの娘の誕生日には、いつもあそこから買っているの」と、頼まれてもいないのに、友人に紹介したりしませんか。

そう、口コミですね。人は「人に喜んでもらいたい」「役に立ちたい」という心理を持っています。だから、うちに来てくれている営業パーソンを紹介したら、きっと友人も喜んでくれるはずだという信頼関係をつくっておくことが、紹介を生むことになるのです。そして、営業パーソンの高齢化が進むなか、お客さまの若返りを図る意味においても、真の信頼関係の構築は大切なことではないでしょうか。

高齢のお客さまなら、お子さまやお孫さまなどの身内をご紹介いただくには、信頼関係がない限り難しいと思います。

実際にお客さまから紹介を得ていくには、前述の考え方を基本にいろいろと実践すべき営業の仕方がありますが、別の機会でご紹介できればと思います。

次回も引き続き循環型セールスについて解説いたします。

知ってトクする　1233

税務情報

相続税課税割合が9.9%、ほぼ1割に

国税庁　令和5年分の相続税の申告事績と調査等

遺産に係る基礎控除引下げ以来最高の割合に

国税庁はこのほど、令和5年分の相続税の申告事績の概要を公表した。相続税の課税割合は9.9%で、遺産に係る基礎控除額が「3,000万円＋600万円×法定相続人の数」に引き下げられた平成27年分以降で最も高い数字となった。また、令和5年事務年度における相続税の調査等の状況では、無申告事案の追徴税額が123億円と、公表を始めた平成21事務年度以降で最高となった。

■令和5年分の相続税の申告事績の概要

～被相続人1人当たり税額1,930万円、現金・預貯金等の割合が35.1%に～

令和5年中に亡くなった被相続人は、前年比0.4%増の157万6,016人で、このうち相続税額のある申告書を提出した被相続人数は同3.2%増の15万5,740人となり、いずれも過去最高となった。

課税割合は、同0.3ポイント増の9.9%であった。遺産に係る基礎控除額の引下げが行われた平成27年分より以前は4%台前半で推移していたが、引下げの実施とともに8%台に増加、令和4年分に9%台に入り、いよいよ1割が視野に入る数値となってきた。なお、土地等の不動産価格の高い大都市圏では10%超となっている地域もある。

課税価格は、同4.6%増の21兆6,335億円、申告税額は同7.4%増の3兆0,053億円と、こちらも平成27年分以降で最高となっている。

被相続人1人当たりでは、課税価格が1億3,891万円で前年に比べ1.3%減増加し、税額は1,930万円と前年比4.0%増となっている。

相続財産の金額は平成26年では12兆4,086億円だったものが、令和5年においては22兆7,107億円まで8割超増加した。相続財産別の金額の構成比をみると、「現金・預貯金等」の割合の増加が目立つ。10年前と比較すると、「現金・預貯金等」の構成比は、平成26年分の26.6%（3兆3,054億円）から令和5年分は35.1%（7兆9,633億円）と8.5ポイント増加した。一方、「土地」は、平成26年分の41.5%（5兆1,469億円）から31.5%（7兆1,425億円）と10.0ポイント下がった。

土地の割合は令和3年に初めて現金・預貯金等に抜かれたが、家屋の割合が5.0%（1兆1,452億円）あり、依然として土地・家屋といった不動産が全体の36.5%と現金・預貯金を上回る割合を占めている。

複数人の相続人がいる場合、土地・家屋といった不動産は分割がしにくく、代償分割交付金の準備対策は必要である。その対策として生命保険は有効手段といえる。

■令和5年事務年度における相続税の調査等の状況

～相続税申告漏れ1件当たり3,208万円、無申告事案の追徴税額123億円で平成21事務年度以降で最高額に～

1．相続税

令和5事務年度における実地調査件数は、対前年事務年度比では前年度より下がったものの、8,556件（4.4%増）、追徴税額合計は735億円（9.8%増）となった。1件当たりの申告漏れ課税価格は3,208万円（0.0%）、1件当たりの追徴税額は5.2%増の859万円となった。

この他、当局では自発的に適正な申告・納税を行っている納税者の税に対する公平感を保つために無申告事案に積極的に取り組んでいる。令和5事務年度における実地調査件数は690件（2.1%減）、追徴税額は123億円（11.4%増）と、追徴税額については公表を始めた平成21事務年度以降で最高となった。実地調査1件当たりの追徴税額は1,787万円（13.8%増）であった。

2．贈与税

令和5事務年度における実地調査件数は2,847件（2.1%減）、1件当たりの追徴税額は380万円（40.4%増）と大幅に増えた。

申告漏れ等の非違件数をみると、無申告が2,215件と84.2%を占めた。また、財産別非違件数では、現金・預貯金等が1,824件、63.9%を占めた。以下、その他を除くと有価証券412件、14.4%、土地91件、3.2%、家屋41件、1.4%となった。

相続税の申告事績

項目＼年分等		令和4年分	令和5年分	対前年比
被相続人数（死亡者数）		1,569,050人	1,576,016人	100.4%
相続税の申告書の提出に係る被相続人数		150,858人	155,740人	103.2%
課税割合		9.6%	9.9%	0.3ポイント
相続税の納税者である相続人数		329,444人	339,098人	102.9%
課税価格		20兆6,840億円	21兆6,335億円	104.6%
税額		2兆7,989億円	3兆0,053億円	107.4%
被相続人1人当たり	課税価格	1億3,711万円	1億3,891万円	101.3%
	税額	1,855万円	1,930万円	104.0%

（注）令和4年分は令和5年10月31日まで、令和5年分は令和6年10月31日までに提出された申告書（修正申告書を除く）データに基づく。
「課税価格」は、相続財産価額に相続時精算課税適用財産価額を加え、被相続人の債務・葬式費用を控除し、さらに相続開始前3年以内の被相続人から相続人等への生前贈与財産価額を加えたものである。
各年分とも、相続税額のある申告書に係る計数を示している。