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

84

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／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、ランチェスター戦略学会理事、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、公益財団法人 日本生産性本部 生産性賃金管理士、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/

「そもそも人間の特性を知る」

カウンセラーは徹底的に相手の話を聞く
人は自分の話をよく聞いてくれる人を好きになる

前回は、「代理店プランド戦略プログラム」についてご紹介しました。また、それに加え、営業スキルに関する解説もスタートしました。

今回から営業スキルのひとつである、お客さまとの効果的なコミュニケーションスキルを身に付けるための基本である「そもそも人間の特性を知る」ということについて解説していきます。

1．人は嫌いな人とは付き合わない

人は自分が嫌いな営業パーソンから、わざわざ物を買うことはありません。

自分を不快な気持ちにさせるような営業パーソンとあえて付き合う必要はないのです。

商品が良くても営業パーソンが気に入らなければ商品さえも色あせて見えます。

複雑なうえに高額で、しかも購入後も長いお付き合いが必要となる保険商品の場合はなおさらではないでしょうか。

人は営業パーソンと接触をしている時は、多くの場合、自分が付き合うべき人物かどうかを自然と見極めながら話を聞き、いつも以上に敏感になっているのではないかと思います。

そうしたことを考慮すると、お客さまに与える印象には細心の注意を払い、嫌悪感や不信感を与えない努力が必要です。

2．人は接する回数が増えるほど好感度が高まる

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が、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」と言われています。

従って、お客さまと親しくなるには、面談回数を増やす必要があります。

例えば、同じお客さまと1回に3時間面談するのと、1回1時間の面談を3回実施するのと、同じ3時間の面談ではあるものの、効果は1回、1時間の面談を3回持つ方が関係性は深まると言われています。

その前提として、お客さまに嫌われない接し方をしていることが必要です。会う都度、商品の売り込みをしていたのでは、いつかお会いできなくなると思います。

3．人は自分に好意を持ってくれる人に好意を持つ

人は、他人からの行為を無にして、恩知らずと思われないために、何らかの恩返しをしようとする、もらいっぱなしの状態を居心地悪く感じるという心理があります。

また、人は相手から好意を持たれると、こちらも好意を持ってしまいます。これを好意の返報性といいます。

従って、できるだけ相手に悪い感情を持たず、好意を持つことが重要です。そうすれば、相手からも好意を持たれる可能性が高まるでしょう。

相手に好意を持っていることを示すには、「相手に興味を持って相手のことを質問する」という方法があります。

人は、相手が自分のことを知りたがっていると感じると、自分に対して重要感を感じ、自尊心が満足して相手に好意を抱いてしまうのです。

4．人は信頼関係のある人の話を受け入れる

人は、見ず知らずの人の話は、たとえ、その提案や商品がどんなに素晴らしくても受け入れにくいものです。反対に、人は信頼関係のある人の話は受け入れるものです。

従って、営業パーソンの提案をスムーズに受け入れてもらうためには、まずはお客さまとの信頼関係をつくることが必要です。

では、どのようにしたら、信頼関係をつくることができるのか。基本は、常にお客さまの立場になって物事を考えることではないでしょうか。まさにお客さま本位の業務運営の実践が求められます。

5．人は話すことによって癒される

人は自分の話をよく聞いてくれる人の前では冗舌になります。自分の胸の内を話すことによって癒されるからです。話すことは問題を話すことでもあるのです。カウンセラーは徹底的に相手の話を聞きます。そして、人は自分の話をよく聞いてくれる人を好きになります。

営業パーソンは、自分は必要以上にしゃべらず、いかにお客さまに楽しく胸の内を話してもらうかを考えましょう。お客さまのことやご意向等をしっかりと話してもらうこともスキルが必要ということになります。

次回は、しゃべる営業から聞く営業へについて解説します。

知ってトクする 税務情報 1247

個人事業主の青色申告の主要な３つの特典
所得税等の節税効果はどれくらい？

前回、青色申告特別控除について触れました。今回は、日々の取引を所定の帳簿に記帳し、その記帳に基づいて正しい申告をすることで、税金面で様々な特典を受けることができる「青色申告」の主要な３つの特典と節税効果等についてお伝えします。

■所得金額から最高65万円を差し引くことができる「青色申告特別控除」

①事業所得または不動産所得を生ずべき事業を営んでいる青色申告者が、これらの所得に係る取引を「正規の簿記※の原則」により記帳し、その記帳に基づいて作成した貸借対照表、損益計算書等（青色申告決算書）を確定申告書に添付して、提出期限までに提出した場合には、その年分のこれらの所得金額から最高55万円を控除することができます。

※損益計算書と貸借対照表が導き出せる組織的な簿記の方式をいい、一般的には複式簿記をいいます。

②上記①の人のうち、その年分の事業における仕訳帳および総勘定元帳について優良な電子帳簿の要件を満たして電子データによる備付けおよび保存を行い、確定申告期限までに一定の事項を記載した届出書を提出した人またはe-Taxによる電子申告を行った人は、最高65万円を控除することができます。

③上記①および②以外で不動産所得または事業所得を生ずべき事業を営んでいる青色申告者は、その年分のこれらの所得金額から最高10万円を控除することができます。

■配偶者等に支払う給与を必要経費にできる「青色事業専従者給与額の必要経費算入」

白色申告の場合、生計を一にする配偶者やその他の親族に支払った給与等を限度なく必要経費に算入することができません。これらの人が専ら事業に従事している場合には、事業専従者控除として、配偶者は最高86万円、15歳以上のその他の親族は最高50万円を必要経費として差し引くことができます。

一方、青色申告者と生計を一にしている配偶者やその他の親族のうち、15歳以上で、その青色申告者の事業に専ら従事している人に支払った給与は、事前に提出された届出書（青色事業専従者給与に関する届出書）に記載された金額の範囲内であれば必要経費に算入することができます。

ただし、その給与の金額は、①その労務に従事した期間、労務の性質およびその提供の程度、②その事業に従事する他の使用人が支払を受ける給与の状況、その事業と同種の事業でその規模が類似するものに従事する人が支払を受ける給与の状況、③その事業の種類、規模および収益の状況などに照らしてその労務の対価として相当の金額であることが必要とされています。

■赤字を前年や翌年の所得金額から差し引くことができる「純損失の繰越しおよび繰戻し」

青色申告者は、事業から生じた純損失の金額を、翌年以後３年間にわたって、順次各年分の所得金額から差し引くことができます（純損失の繰越し）。また、前年も青色申告をしている場合は、純損失の繰越しに代えて、その損失額を前年分の所得金額に繰り戻して控除し、前年分の所得税の還付を受けることもできます（純損失の繰戻し）。

※保有する事業用資産等のうち、特定非常災害により生じた損失の割合が10%以上である場合には、その年に生じた純損失の金額を翌年以後５年間にわたって、各年分の所得金額から差し引くことができます（10%未満の場合には、純損失の金額に限り、５年間差し引くことができます）。

また、純損失の繰戻しは、損失が生じた年分の確定申告書をその提出期限までに提出している必要があります。

青色申告の節税効果

＜設例＞配偶者等の親族が、本人が営む事業に専ら従事している場合（事業専従者ありの場合）
- 事業の利益（事業に係る収入から必要経費を差し引いた金額…600万円
- 配偶者の青色事業専従者給与の金額…120万円
- 社会保険料控除…40万円　・生命保険料控除…12万円
- 地震保険料控除…５万円　・基礎控除…48万円

（注）所得税の場合の控除額

◇白色申告の場合
- 事業専従者控除額86万円を事業の利益から差し引いて税額を計算した結果、所得税、復興特別所得税、事業税および住民税の各税の合計額は、934,700円となります。

◇青色申告の場合
- 65万円の青色申告特別控除の適用を受けた場合、配偶者に支払う青色事業専従者給与の金額120万円を事業の利益から差し引いて税額を計算した結果、各税の合計額は、636,900円となります。

配偶者に基礎控除以外の所得控除がなければ、本人と配偶者が負担する各税の合計額は670,000円となり、白色申告の場合に比べて264,700円の節税となります。
- 10万円の青色申告特別控除の適用を受けた場合は、本人と配偶者が負担する各税の合計額は816,900円となり、白色申告の場合に比べて117,800円の節税となります。

なお、青色申告には他にも、「家事関連費が業務の遂行上必要な部分を明確にできれば経費にできる」「貸倒引当金を経費にできる」「30万円未満の資産を取得した場合、一度に経費に計上できる（少額減価償却資産の特例）」等の特典があります。