



アルファヴォイス倶楽部

VOL.134 2006.11

発行責任者: アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. **顧客タイプ別営業戦術
性格別対処法**
代表取締役 野村敬一
2. **初契約物語**
20歳代 男性
3. **川田竹也先生の賃貸マンション営業のための知識
ワンポイントアドバイス～賃貸マンションの相続税対策～
負の財産による対策**
コンサルタント 川田 竹也

顧客タイプ別営業戦術 性格別対処法

代表取締役 野村敬一

営業にはルール、定石、標準があるとの考え方で、営業スキルやマニュアルを開発してきた。営業をプロセスに分解し、初期面談、商談開始からクロージングまでの顧客ニーズを捉えながら、効率的に成約に結びつけるスキルである。その成果は効果を発揮し、ある程度の実績を上げることができた。しかしながら、まだまだ満足できる状況ではない。私自身が直接営業マンを指導し、アドバイスすることも数多くこなしてきた。顧客の抱えている問題を予想し『次の一手』をアドバイスするなかで、物件にたいするアドバイスが見事に的中し成約になることがある。その分析をする過程で、私の顧客に対する判断は何がよかったのか、アドバイスが失敗したのはどのようなケースかを振り返った。今更ながらではあるが、ある発見をした。

私がアドバイスするとき、もっとも重要視しているのは、客観的事実情報すなわち「顧客プロフィール」「資産情報」の二点である。それに加えて初期面談時の顧客の「生の言葉」から真のニーズを予測することである。

その「顧客の属性（性格や特性）をイメージ」できたときに、アドバイスは的中することが多かった。私なりに顧客をイメージしその性格から「次の一手」をアドバイスしていたのである。まるで占い師のごとく的中することがある。

「次の一手」として、よくアドバイスするのは

すぐにすべての書類をそろえ、おまけに契約書まで作って一発勝負だ！

まだ最終の書類（見積もりやプラン、事業計画書）は早いから、もう少し資料を出しながら、人間関係を構築しなさい。

この顧客には「値上がりします」とか「金利が上がりますよ」「皆さんそうされていますよ」とか経済情勢を話し、顧客をあおりなさい。

この顧客はかなりプライドが高いから「ヨイショ作戦」でいきなさい。

この顧客には正確なデータを出しなさい。

これは顧客特性により私の経験と勘でアドバイスしてきたのである。「KKD」営業。「気合と勘・経験と度胸」の営業からの脱却を目指してきた割には、この最後の重要な判断がまだ標準化できていなかったのである。

営業とは「構えあって構えなし」と宮本武蔵の「五輪の書」を例に出し、「臨機応変」に対するよう数年前からアドバイスしてきた。しかし経験の浅い営業マンにはそう簡単にはではない。なんとか臨機応変さを身に付けてもらいたいと思い、私が判断しアドバイスしていることをマニュアル化しようとも試みた。心理学や性格判断、星占いなど、これらに関係しそうな書物を読み漁り、ようやくひとつの方向性が見つかった。「当たらずとも遠からず」くらいに思って実践して頂ければ幸いだ。

顧客タイプの判定と対処法（DACMIP）

色々な性格の分類がありますが、営業上、考慮しなくてはならない要素を主に考慮し、6タイプの分類としました。DACMIP（ダックミップ）と覚えると良いでしょう。

DACMIPの判定は面談初期に行い作戦をたてましょう。

【1】デシジョン（D）型（物事の割り切りがいい人）

このタイプの人、結構いますよね。意外とせっかちで、営業マンが何回もくると嫌がる人。あまりじっくりと話を聞かずに結論を急ぐ人。きっと、あなたもこのタイプの人に出会ったことがあるはずです。このタイプの人には、情報を小出しにするよりは一挙に提案したほうが効果的です。このようなタイプは決断が早く、最初の情報で決めるタイプですから、話し合いもできるだけスピーディに、結論を先にきちんと話したほうが効果的でしょう。初回面談から最終の結論までを準備して商談に臨みましょう。契約書までも準備しておいたほうが良いでしょう。

商談の成り行きによって臨機応変に対応しなくてはなりません、いつでも調印できる態勢が必要です。一発勝負の心構えでいきましょう。

【2】アナリスト(A)型(物事に細かい人)

何事にも細かい人。このタイプも結構いますね。営業マンにとっては苦手とするタイプかもしれませんね。一気に攻め立てると拒絶反応を示します。ですから、このタイプの人なら、商談はある程度の間をおいて継続するほうが良いでしょう。関心が広く、何でもきちんと知らなければ気がすまない性質ですから、情報は小出しにしたほうがいいかもしれませんね。細かい人だから、DATA分析も好きかもしれません。じっくり他社と比較検討するのが好きですね。致し方ないのですが、対処するしか仕方ありません。継続的な情報提供が大切です。すると「もっと知りたい」と貴方の訪問を心待ちするようになるでしょう。

【3】コレクター(C)型(情報収集が好きな人)

子供のころから収集癖のある人。蝶、切手。ウルトラマンのおもちゃ。大人になってもプラモデルの収集、骨董品、挙句の果ては、アダルトビデオ。とにかく凝り性で、集め始めると執念深い。もしかしたら部屋に閉じこもって一日中……。PCに向かって一日中検索しているかも。アナリスト(A)型と近いところがありますが、もう少しマニアックかな。このタイプの人は何でも知りたがり屋ですから、とにかく膨大な情報を提供する必要があります。訪問時は説得よりも情報提供に重きを置くと良いでしょう。情報の種類としてツールを使いましょう。メールによる情報提供も大好きかも。

【4】モールド(M)型(他人志向の人・鋳型人間)

典型的な日本人にある性格といわれています。隣が気になる。世間が気になる。流行が気になる。鋳型(モールド)人間と言われます。このタイプの人には経済動向や何がブームなのか知らせると良いでしょう。DMなどで告知すると反応が出る人。セミナーなどにも気軽に参加する人に良く見られるタイプです。「皆さん使っていますよ」「皆さんそうされています」などの言葉が有効です。情報の内容も事例(ケース)が良いでしょう。自分と同じような人が何を使っているか何をしているか気になる人たちです。

【5】イマジネーション(I)型(想像力の豊かな人)

好奇心が強い人。ちょっとした情報でも、あれこれ自分で勝手に想像し自分なりに考えをまとめてしまいます。夢見るタイプでもありますが、情報提供の内容を間違えると、とんでもない方向性で走ってしまいます。良いイメージが固まると商談はスムーズに行きますが、誤解も生じやすいので要注意です。何にでも興味を示しますから、こちらからの確な一石を投げれば後は勝手に想像を広げます。

会うのは少なくてもかまいませんが、会ったときには重要で、しかも魅力的なことだけに的を絞り、話をしましょう。早く実物を見せると効果的でしょう。

【6】プライド(P)型(自尊心が強い人)

もともとプライドの高い人もいますが、職業柄、立場上、そうってしまった人も多くいます。以前それなりの仕事をして、ご隠居された方などにはよく見られます。このタイプの場合、説得されるのが嫌いでしょう。特に若い営業マンが知ったかぶりして話すと、問題がおきます。このタイプの人には「自分が決めたのだ」と思わせるようにすると良いでしょう。「十分おわかりだと思いますが・・・」など、複数の資料をそろえ、綿密な作戦たて説得に当たしましょう。「ヨイショ作戦」が効果的かもしれませんが、でも単なるヨイショでは逆に信用を失うかもしれませんから注意してください。賞賛のメッセージを勉強し、スキル訓練を習得すれば効果を発揮します。

以上

初契約物語(業務依頼)

20歳代 男性

私が初めて業務依頼契約を頂いたお客様、A様との出会いは、約半年前の事でした。私は、半年前まで別の事業部で仕事をしており、今回4月からマンション事業部への異動となり、さらに支店への転勤となりました。この半年間は私の人生の中で最も忙しく、また慌ただしい半年間となりました。プライベートなことも合わせますと、結婚挨拶・準備・マンション事業部移動、懐妊、転勤、引越し、結婚式、新婚旅行、今月末出産予定。と今振り返るとぞっとします。そんな中で業務依頼契約を頂けたことをうれしく思います。そして、支店長、マネージャー、リーダー、Bさん、支店の皆様、会社の皆様への感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

右も左も分からない町、初めてのトルネード(ダイレクトエリアマーケティング)は、人口約11万人の県下でも3番目に人口の多い町でした。人口の多い地域ということもあり、アパートマンションが多く、地主様の拒絶が強く、話すらなかなか出来ない状況が続きました。アポなし営業の厳しさを感じながら「まだまだ。次、次」と進めていく中、出会ったのがA様でした。直接お会いしたのはおばあさまで、とても元気で陽気な地主様でした。

今までの地主様との違いに驚き、まるで天使のように見え、それをきっかけに私の中の緊張の糸が切れました。あっという間に時間が経ち、仕事というより、自分のおばあちゃんと話をしているかの様に楽しいお話が出来ました。約3時間。私は楽しい時間は経つのが早いという言葉を実感することが出来ました。だんな様を3年前に亡くされたそうで、今、土地のことや、田は息子がやっている。「あなたのような人は毎日のように来る」「先日も 東や パレス、 創建、色々業者が来て息子が全部断ったよ」など、やはりマンション業者が多く出入りしているようでした。

息子様は44歳で、別の市で土木の設計を仕事としていました。会社員で平日は22時～23時の帰宅、とても忙しい方で、一応土曜日、日曜日はお休みなのですが、休日出勤も珍しくないとのこと。お嫁さんは銀行に勤めており、おばあさま曰く、料理もろくにできんし、あの嫁は、あの嫁は、とお嫁さんに関しては辛口。お孫さんは2人で、高校一年生(男)と小学6年生(女)。住居は先代からのものらしく、少し古いが、和風のとても大きな家、お庭はとても大きく形の良い立派な松が2本。高そうな大きな石がごろごろ積んである。年に20万円程かけて維持している。日本庭園が地主様らしさを物語っているようにも見えます。

「息子様のお見えになる時にまた挨拶に来ます。」と伝え、無事初接触が終わりました。

その後、何度も訪問を重ねるが、息子様とはお会いすることが出来ず、おばあ様と世間話が続きます。「今秋からうちの田の南側の田に パレスが建つらしい。」
「私はもう72才だし、田んぼはやれない。息子は平日仕事だから平日の田の面倒は私がやらないといけない。もういやだ。」

「マンションはお金もかかるし、儲からんでな。」という言葉に対し、すかさず、共感、説得に入るが、「私では分かん」と、話になりません。息子様と話を進める必要があると感じる。

遂に6/4土曜日に息子様と初対面。毎日毎晩練習を重ねたロープレ通り、自己紹介から進めるが、早く市場環境調査の説明をという要望があり、説明する。半分緊張で、声が震えているのが自分でも分かったが、ロープレ通り、説明を続けた。息子様より、多くの質問がありましたが、私は新人だということをお伝えし、次回の宿題とさせて頂きました。次回の訪問約束、S化に始めて成功しました。マンションはまだやるつもりはない。やるなら慎重に決めたい、と最後に補足するように言われました。

その日はビー玉程もある大きな雹が降る異常気象で、思い出深い一日となりました。

次の土曜日、マネージャーと同行し、先週と同じ時間帯に訪問しました。今回は前回とは違い、A様から多くのマンションに対する不安がでてきました。「息子に、

孫に変なものは残したくない」等々「マンションは200%やらないよ」と言われたときは、頭が真っ白になるほどでした。A様から「7,8月は忙しい。お話しする時間はない。9月に入ってからにしてほしい」と言われ、7月8月は毎週末資料を持っていくというスタイルを作り、顔を出し、挨拶を毎週繰返しました。約2ヶ月間、商談ができないもどかしく、つらい日々が続きましたが、毎週毎週約片道1時間かけて通うにつれ、A様への想いが大きくふくれあがり、地主様、お客様から「大切な方」に気持ちが変わっていきました。

私も資料を毎週作ることで、知識も増え、何とかA様に幸せになって頂きたいと強く思い始めました。

2ヶ月間があっという間に過ぎ、待ちに待った9月に入った最初の土曜日。マネージャーと訪問。しかし、「あかんわ。今月は稲刈りだから時間無い」と。。。再び頭の中は真っ白に。納得できず、再びお話しに行くと、「ごんめんね。本当に忙しいんだ。君はほんとに信頼できる。君なら任せてもいいと思う。車ならすぐ買うよ。しかしマンションとなるとそんなにすぐ決められない。田は親戚も手伝ってくれるし、私だけで勝手に決めるわけにもいかないんだ。最初に言ったように、やるなら慎重に考えてやるよ。」今までになかったお互い腹を割った素の話が出来ていました。とても気持ちよかった。息子様も気持ち良かったのか、「分かった。じゃあ1時間だけ時間を作るよ。都合の良い時に電話するよ。」と話を聞いてくれる事となりました。

私はお礼を言い、携帯電話の番号を伝え、大喜びで事務所へ帰ったが、それから1ヵ月受身のただ待つ苦しい営業が始まりました。9月に入り、毎週末土、日、祝日は市内で待ち伏せ。帰り際には訪問、もしくは電話で市内を出ることを伝える。我慢しきれず、昼中も訪問するが、「時間が空いたら電話する」と言われる。この受身の営業スタイルはとてもやりにくい。無駄な時間が多くて、体がうずうずするが、こうなった今は、待つしかない。営業補助のマネージャー、市場調査部担当のマネージャーに申し訳ない。今後はこのような、お客様のリズムに合わせて営業するのではなく、自分のリズムで有利に進めたい。多くの事を学びました。毎週毎週同じことの繰返し。いよいよ期末の最後の週末。10月1日(土)10月2日が迫ってきます。いまだ進展のないまま、その前の週末も何もなく過ぎ去り、本店、各支店から業務依頼契約、本契約の報告が飛び交う中、私の中では何とか業務依頼を頂きたいという営業マンの血が流れていました。

このままでは終われないと10/1にA様のお宅に向かった。いつもの様に電話はなく、鳴るのはマネージャーの携帯電話、他店からの契約報告の電話。

あっという間に時間は17時を過ぎる。とその時、薬局に見慣れた車が。。。「A様だ」とマネージャーと薬局の中で挨拶・アポ取り。しかし「今日はだめだね。明日時間があったら電話するわ」とあっけなく敗退。

その後、マネージャーを含め3人で緊急会議。その結果、私の気持ちをぶつけ、

明日 10 月 2 日にアポ取り訪問に決まり、18 時過ぎに訪問し、私は本気で気持ちをぶつけ、アポ取りに成功しました。とても嬉しかったです。そして私自身気づいた点がありました。今まで自分の殻に閉じこもっていたという点です。殻に閉じこもっていたのでは、気持ちは伝わらない。本気で相手に気持ちを伝える為に、かっこつけず、なりふりかまわず自分のままで伝える。それが今まで自分に足りなかった事だと気づいたのです。そう気がついたら、明日の商談は、業務依頼契約よりも先に私どもの会社、マンションへの想い、考え方全てをお伝えしたい。そして私の A 様に対する想いをまず伝えたいと思いました。

そして当日、私は全てを A 様にお伝えしました。営業職として仕事としておかし、やりすぎだと言われるかもしれませんが、私は A 様に「僕は A 様のことが好きです。いち営業マンを飛び越えて、人として好きです。」「だから A 様に幸せになっていただきたい」「A 様の立場になっていいお話しと私が思ったから今日これからお話させていただきます」

あがり症で少し震えている声は気にせず、殻を破り、気持ちを告白出来たことに、私は満足感で満ち溢れました。そして A 様の気持ちは前向きな形となり、今後前向きに検討するという形で業務依頼契約をいただきました。この業務依頼は私にとって殻をやぶった自分の証としてとても大きな自信となりました。

最後の最後まであきらめない。今回の私の目標が達成出来てよかったです。

この営業という仕事は、私自身を成長させてくれます。次回の本契約で私は更に成長します。最後に私の話を真剣に聞いてくださり、ご理解頂いた A 様に感謝致します。

ありがとうございます。

川田竹也先生の賃貸マンション営業のための知識

～賃貸マンションの相続税対策～

負の財産による対策

コンサルタント 川田 竹也

相続税を節税するには“負の財産”による対策があります。相続税を計算する時は被相続人（死亡した人）が残した借入金などの債務を相続財産から差し引くことができます。賃貸マンションの場合建築する建物はプラスの財産になりますが、建築資金を借り入れすることにより、相続税の計算上は借入金の額（残債の額）を財産からマイナスできるのです。

差し引くことのできる債務

被相続人が死亡したときにある、确实と認められる債務

葬式費用（葬式費用は債務ではありませんが、計算上差し引くことができます）

計算式

$$\text{相続税評価額の合計額} \quad (\text{債務} \cdot \text{葬式費用}) = \frac{\text{課税価格の合計額}}{\text{計算上の相続財産}}$$

借入金のメリット

賃貸マンションの借入金は、相続税の節税対策以外にも多くのメリットがあります。

返済利息が経費にできる

賃貸マンションの収入には所得税がかかります。所得税を節税するためには“もうけ”を減らすことです。（収入 - 経費 = もうけ・・・少ないほど所得税が少ない）借入金の利息部分は経費になるので所得税の節税対策になります。

安全な事業の証明

金融機関から借り入れができるのは、賃貸マンション事業が安全であることの証明です。危険を伴う事業ならば借り入れはできません。

遺産分割がまとまる

借入金の連帯保証人になると、将来その賃貸マンションは連帯保証人となった者が受け継ぐこととなります。被相続人が元気な時に遺産分割ができることになり、遺産争いを回避できます。

〔例題〕 地主 A さんの財産（相続税評価額の合計額）は 3 億円あります。

（現金 5000 万円 ・ 不動産 2 億 5000 万円）

賃貸マンションを建築したときの課税価格の合計額を計算します。

賃貸マンションの計画：総投資額 1 億円 全額借り入れ

建物本体価格 7,000 万円

建物の固定資産税評価額 本体工事の 70%

サブリース契約 賃貸割合 = 100%

土地：路線価評価額 8,000 万円

借地権割合 D = 60%

借家権割合 30%の地域

< 建物の相続税評価額 >

$$7,000 \text{ 万円} \times 70\% \times (1 - 30\%) = 3,430 \text{ 万円}$$

加算の評価額 3,430 万円

↑
建物の固定資産税評価額の計算

↑
借家権割合の控除

< 土地の相続税評価額 >

$$8,000 \text{ 万円} \times (1 - 60\% \times 30\%) = 6,560 \text{ 万円}$$

貸家建付地の評価減

$$8,000 \text{ 万円} - 6,560 \text{ 万円} = 1,440 \text{ 万円}$$

減額の評価額 1,440 万円

< 負の財産 >

債務 1 億円

< 課税価格の合計額 >

$$3 \text{ 億円} + \underbrace{3,430 \text{ 万円}}_{\text{建物}} - \underbrace{1,440 \text{ 万円}}_{\text{土地}} - \underbrace{1 \text{ 億円}}_{\text{債務}} = \underbrace{2 \text{ 億 } 1,990 \text{ 万円}}_{\text{課税価格}}$$

賃貸マンション建築前と比較して課税価格が 8,010 万円も下がります。

たとえば被相続人が配偶者及び子供 2 人の場合、財産が 3 億円に対しての相続税は約 2,300 万円になりますが、上記の内容で建築後の相続税は約 1,200 万円になり、約 1,100 万円の節税が可能です。

問題 被相続人 A さんは、友人 B さんの借入金 5,000 万円の保証人でした。
この保証人としての債務は財産から差し引くことができるでしょうか？

解答はホームページにて <http://www.alpha-vc.co.jp>

アルファヴォイス倶楽部のメール配信を行っています。ご希望の方は会社名、お名前、メールアドレスをinfo@alpha-vc.co.jp または FAX03-5215-8717 までお送り下さい。