

アルファヴォイス倶楽部

VOL.148

2008.4

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. **営業コンサルタントから新人営業パーソンに送るメッセージ**
代表取締役 野村 敬一
2. **初契約物語**
入社2年目 20代女性
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 ～賃貸マンションに関わる税金～
コンサルタント 川田 竹也

- 営業コンサルタントから新人営業パーソンに送るメッセージ -
代表取締役 野村 敬一

入社おめでとうございます。営業パーソンとして入社されたこと、本当によかったですね。営業パーソンとして働くには色々と不安もあることでしょう。

でも心配はいりません。全国で君のような新人営業パーソンが去年も多く入社しました。

一年たったところで、皆さんずいぶん成長しています。受注実績も驚くほど成果が上がっています。

『営業とは』と考えたとき色々な考え方があるでしょう。創業以来20年間、営業専門でコンサルティングしてきた、プロのコンサルタントとして、営業という仕事について解説しておきましょう。

ハーバードビジネススクールのセールスパークソニッモ第一章の冒頭に
「人間生活すべてが営業活動である。営業力を身につけることは人間力を身につけることである」と書かれています。

「プロの営業パーソンになることは、すなわち、プロの人間になること」
だということでしょう。

苦しいことや辛いことが人生には多くあります。営業パーソンとして成功するにもきつと同じように、辛いこと苦しいことがたくさんあるでしょう。だからこそ、明るく、元気にチャレンジしてください。

私は営業パーソン時代、中村天風という偉大な師の言葉を毎日、朝礼で唱和して過ごしました。新人時代はよく理解できませんでした。大きな声で全員で唱和することに対して、抵抗がありました。でも毎日習慣化すると一年くらいで恥ずかしさも消えていました。今になって遅まきながら、なんとなくその意味がわかり始めました。

紹介させていただきます。

『今日一日、怒らず 恐れず 悲しまず、正直 親切 愉快に、力と 勇気と 信念とをもって、自己の人生に対する責務をはたし、常に約束を守り、正義を実行し、日本の住宅を吾等の力で向上させます』 - 吾等の誓い -

営業という仕事を通じて、人間的成長を図ってください。

仕事と作業は違います。

皆さんは営業という仕事をしなくてはなりません。作業とは自分で何も考えず、目標もなく与えられた指示をこなす事です。

仕事には、目標があり目的があります。すなわち仕事の結果は、すべて評価が存在します。仕事をするときは、その結果や目標を達成する、イメージを持たなくてはなりません。成功イメージを持ち仕事をしましょう。

仮説を立て、検証していくのが仕事です。

営業にはやり方、ルール、定石、すなわちスキル（技術）があります。

基本のスキルをまず習得してください。基本に忠実に営業行動すれば必ず受注できます。私たちは創業来「営業スキルの確立」を目標として活動してきました。まだまだこれからも新しいスキルを開発しなくてはなりませんが、基本スキルは確立できています。安心して、また信じて、学んでください。

営業には顧客ニーズ（欲求・要望 / 不安・不満）をつかむ能力が大切になります。

そのためにはコミュニケーション能力と観察力が必要です。

コミュニケーションにはスキルがあります。スキルを習得してください。

コミュニケーション能力を高めることは人間力を高めることになるでしょう。

営業には「情報提供」と「情報収集」が大切だと指導しています。

五木寛之氏（現存する作家で私が最も好きな作家）が書かれた本で

「情の力」 日本人のこころ抄 で紹介されている内容を一部、紹介します。

『情報とは「こころを報ずること」万葉集の時代からの「こころ」という言葉に「情」という字をあててきました。大友家持の歌に「情悲し」「こころかなし」とあります。』

営業の本質は顧客のニーズを捉えること、そのために顧客を観察し、質問しなくてはなりません。「観察」とは顧客の態度・表情・しぐさ・目線を見ながら、顧客の心情を読み取っていくことです。

「質問」するためには、コミュニケーションの原則から言えば「語る」ことから始めなくてはなりません。すなわち、情報提供があってこそ情報収集ができるのです。

情報収集とは「顧客のこころ」をつかむことなのでしょう。もちろん客観的事実情報収集（顧客プロフィール等）は別ですが、営業でもっとも大切なのは顧客の「こころ」を知ることと、営業パーソンの「こころ」を伝達することがもっとも大切なことなのでしょう。

すなわち営業の極意は

「顧客のこころを知り、営業パーソンや会社や商品に宿っているこころを伝える」ことなのです。

以上

初契約物語

入社2年目 20代女性

入社して2年目の終わりも近づいた2月に初めてお客様に契約していただきました。

ご主人は78歳で、息子さんと家族で工場の経営をしていらっしゃいます。町議会議員さんをやられていてこの地域の発展のために力を注ぎ、周囲の人からもいろいろ頼まれる人望の厚いご主人です。

訪問した地域は区画整理をして、賃貸物件が65棟(449世帯)あり、RC造の賃貸物件が13%ある地域です。ご主人はこの区画整理事業にも深く携わっていたそうです。ご主人もこの区画整理した場所に300坪程の広い土地を所有していましたが、草をたまに刈るといった様子で、何も活用をされていませんでした。自営業をしているということもあって、もしもの時のためにとっておきたいというお気持ちがあったそうです。

私がこのご主人と出会ったのは、約1年前のことでした。はじめに訪問した時は、商売をしているいろいろなお客さんや業者の方がこられるようで、とても親切にしてくださいました。私は応接室に通されお茶をだしていただき、丁寧にお話を聞いていただきました。入社してから一年間いろいろなところを訪問していましたが、最初からこんなに丁寧な対応をしていただいたのがはじめてだったので、今でもとても印象に残っています。一通り会社の紹介、訪問理由、商品についてのお話をし、一度家族で検討していただけるとの御返事をいただきその時は帰りました。2回目に訪問した時には、息子さんから「親父が地震を心配していて、今回は見合わせようか・・・」との御意見を頂ました。しかし、息子さんに事業について一から説明すると、とても良い提案だと納得していただきました。ただ、息子さんから、ご主人が心配されているように、「今後予想されている地震についての不安がある」というお話しを伺いました。お話をさせていただくなかで、たくさんの資産をお持ちだと言うことが分かり、「相続対策にもなりますよ」というお話をさせていただきました。

地震の心配や借入れ返済の心配はあったものの、何回か訪問をさせていただき説明することで理解をしていただけたと思っていました。そして、いよいよこの時期までに返事を頂くという約束を頂き、物件見学を予定しました。私のなかでは、この日に契約を決めてもらおうと思っていました。この日まで、訪問してから1ヶ月という短い期間でぼんぼんと話が進みました。あまりに早く話が進んでいったので、『こんなに早く進むこともあるのだろうか』『何かもっと不安な点、疑問な点が出てくるのではないか?』となんとなくあっけにとられていました。契約の日に向けて資料の準備などを行い、いよいよ物件見学の日を迎えました。

しかし、その日の早朝に奥さんから突然、事務所に『今回は見合わせたい』という電話がはいりました。話を聞いてびっくりして、上司と一緒に自宅を訪問しまし

た。息子さんとお話をして、「断ったことも聞いていないよ」とのことで、一度息子さんからご主人に話していただけることになりました。聞いたところによると、前日の日に取引のある金融機関さんとお話をし、数時間たってから「やっぱりやめると決めた」とのことでした。明確に何が気になったとかということは、その日、ご主人から聞くことはできませんでした。（きっと金融機関からあまりいい返事がもらえなかったのか）などと考えながら、すぐにご主人にお手紙を書きました。手紙を一人で渡しにいった時、「本当は何に対して不安に思っているのか」を伺いました。その時にご本人の口から聞いたのが『借金をするのがこわい』でした。その話については、前にも何回も話して納得していただいたと思っていました。しかし実際に契約となるととても不安になるお客さんの気持ちがわかりました。そのあと上司に同行していただき、客観的にみたこれから土地の動きや会社の考え方、そして、お客様がとても心配されていた相続については、計算をしておいたほうがよい旨を話して帰りました。

しばらくは工事便りを配布したり、見学会に誘ってみたりといった訪問が続きました。そして提案してから1年が経って、新商品ができたこともあり、再度提案をすることにしました。区画整理も終わり、平成21年から固定資産税があがる可能性もあったことから、税金についても一緒に説明をしました。いろいろ話を聞いていくなかで、やはり相続税については、顧問税理士に計算がしてもらえずとても心配していることが分かり、当社で計算を試みることになりました。計算してみると、約1800万円もの相続税がかかってくるのがわかりました。このときに息子さんが『今すぐ何とかしなければならぬ』と強く感じていただけたようでした。前々から相続税については、大体このぐらいかかるので、対策をしなければならぬ、と息子さんは言っていましたが、具体的に約1800万円もかかるとなると感じ方も違うなと感じました。再提案した時からも、ご主人とは話しができていませんでした。ご主人は借金をすることをとても嫌っていました。ご主人と話しをしていく中で、『相続対策でやらなければならない』と考えている日もあれば、『やっぱり借金は怖い』というように訪問するたびにご主人の気持ちが変わっていて、葛藤しているのが伝わってきました。億単位の事業だけに、大きな事業だなと私自身も感じました。また、この仕事の大きさを感じました。

この頃から息子さんが味方になって下さり、家族に話をしていただくようになりました。息子さんに必要な資料を説明して渡し、家族で話し合ってもらいました。ご自宅を訪問すると、息子さんとご主人で喧嘩をしていることもありました。

そんな中、息子さんから会社に電話があり、「家族で前向きに検討していきたい」という言葉をいただきました。息子さんとお話をして、上司がクローズングをかけてくれました。奥の部屋にご主人がいて、契約書を書くように息子さんからお話をしてもらいました。いつものように応接室で待っていると、奥の部屋からご主人と息子さんが話している様子わかりました。息子さんの『親父、頼むから書いてくれよ』という声が聞こえてきました。私は、「今日結論をだしてもらえるかな・・・」

ととてもときどきしてその話を聞いていました。結局、ご主人が根負けしたようで契約書にサインをしていただきました。

今は訪問するとご主人から『ご苦労様』という言葉をかけていただく度に、とてもうれしい気持ちになります。最近、ご主人から「100%この事業をやることは、考えてなかった。よくあんたらが熱心にきてくれたもので。熱心ってことは、怖いね。(笑)」といった言葉をいただきました。本当にうれしかったです。

今回契約をいただけたのは、上司を始め多くのスタッフに支えられたからだと思います。同期の社員が早くから多くの契約を決めていくなかで、どうして私にはできないのだろう？と落ち込む日々が長く続きました。何をすればいいのかわからなく、元気もなく過ごす日々が続きました。それでも周りのみんなは、どうしたら私に受注を取らせることができるのか、一緒に考えてくれました。

今回契約していただいたお客さんのエリア訪問をはじめの前も、ロープレを何回も練習して入りました。事前の準備で空地进行、所有者を調べることから周辺賃貸物件の入居調査に至るまで中心になって作業に取り組みました。

そして最後の仕上げとなるロープレも、訪問予定日の前々日から行いました。朝の9時に始まってお昼になってもしっかりとしたロープレができませんでした。支店のみんなが自分の仕事をストップしてまで、交代で地主さんになって私のロープレに付き合ってくれました。何度も途中で、話が止まってしまいました。一から土地や市場性について自分で調べたのにもかかわらず相手にうまく伝えられず、とても悔しかったのを今でも覚えています。夜の10時くらいになってもできず、その日は終わり次の日に再度練習をしました。結局、満足のいくロープレはできなかったのですが、それでも訪問をし、なんとかお話を聞いていただけようになりました。その後も同行訪問していただいたり、いろいろなアドバイスをしてもらったりと助けていただき、受注に至りました。

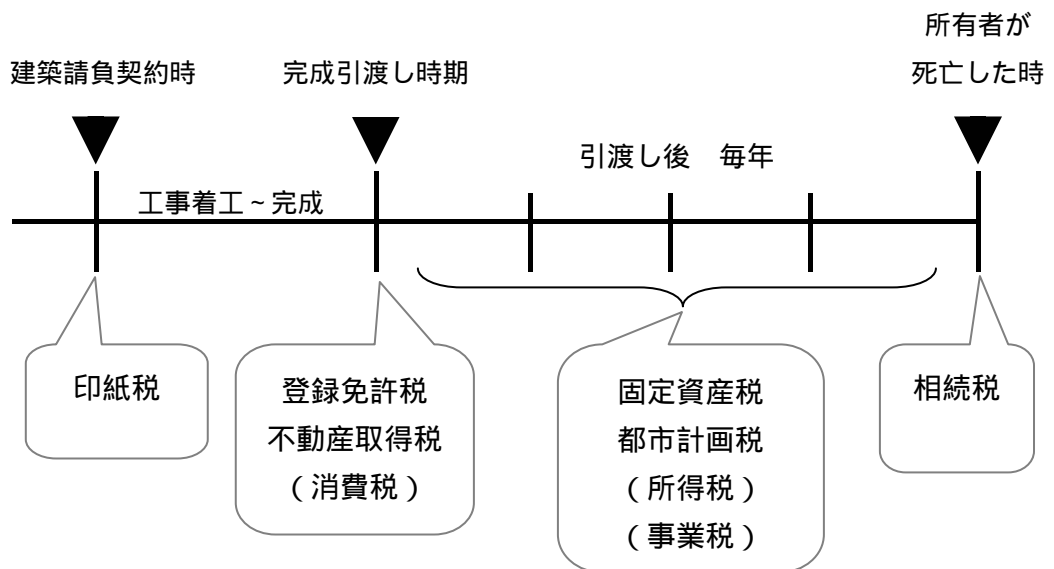
これから着工 完成 引渡し・・・というようにこれから長い事業が始まっていますが、完成引渡しができる時、10年目、20年目が経った時に、ご主人と息子さん、家族に『いろいろ悩んだが、やっぱりやってよかったな』とっていただけるようにがんばっていきたいです。

以上

賃貸マンションに関わる税金

新入社員の皆様へ入社おめでとうございます。またあらたに営業担当として一步を踏み出す皆様も、今までの経験を生かしより一層ご活躍ください。これから賃貸マンション営業のプロを目指してたくさんの知識を学び、お客様のお役に立てるように頑張っていたきたいと思います。はじめにお客様が賃貸マンションなどの建物を建設した時、どのような税金に関わるのかを知ることからはじめましょう。

賃貸マンションに関わる税金について 図1



印紙税

経済的取引などで作成される文書（契約書や領収書）にかかる国税です。建築請負契約の金額に応じて印紙税が変わります。平成21年3月31日までは、契約金額が1,000万円を超える契約書の印紙税が安くなっています。

登録免許税

不動産情報を法務局に登録するときにかかる国税です。新築マンションを建設するときは、建物の所有者を登録する所有権保存登記、建物の物理的情報を登録する表示登記、金融機関が不動産を担保に融資するときに登録する抵当権設定登記などがかかります。また不動産の所有者が変更した時に登録する所有権移転登記や、建物を壊して登録を消すときの抹消登記なども覚えてください。

不動産取得税・・・重要！

不動産（土地や建物）を取得したときに1度だけかかる県税です。住宅に使う建物と商業用などの非住宅建物で税率が異なるので注意が必要です。また住宅用の建物には、不動産取得税がからない軽減措置があります。

<覚えるポイント>

- ・不動産取得税が軽減できる建物の条件
- ・提案する建物で不動産取得税のかかる場合、概算の税額が計算できること

固定資産税・・・重要！

毎年1月1日の土地や建物の所有者にかかる市町村税です。固定資産税は市町村の行政サービス（福祉、救急、ごみ収集など）に使われます。土地の固定資産税は現況によって変わり、新築の建物には固定資産税の減額があります。

毎年かかる税金なのでよく勉強してください。

<覚えるポイント>

- ・土地の固定資産税・・・土地の現況から概算の固定資産税が計算できること
建築前と建築後の固定資産税の違いが分かること
- ・建物の固定資産税・・・減額になる建物条件と減額措置の内容が分かること
提案する建物の概算の固定資産税が計算できること

都市計画税

固定資産税と合わせて、毎年1月1日に土地や建物の所有者にかかる市町村税です。都市計画税は市町村の都市整備に使われています（交通施設・公園・上下水道・その他施設など）。土地の都市計画税は現況により変わります。

<覚えるポイント>

- ・土地の都市計画税・・・土地の現況から概算の都市計画税が計算できること
建築前と建築後の都市計画税の違いが分かること

相続税・・・重要！

死亡した人の財産を受け継いだとき（相続したとき）にかかる国税です。人口の約5%の資産家は相続税がかかると言われています。賃貸マンションによる土地活用は相続税対策をひとつの目的として普及してきました。相続税がかかるか、かからないかは、家族構成と資産状況により決まります。お客様情報から相続税対策が必要かどうかアドバイスできるようにして下さい。

<覚えるポイント>

- ・家族構成から基礎控除額が分かること
- ・所有している土地や建物の相続税評価額の計算ができること
- ・賃貸マンションがなぜ相続税対策になるのかを説明できること
- ・賃貸マンションの建築前と建築後の相続税の比較ができること

今回は 図1()内の税金の解説を省略させていただきます。賃貸マンションに関する税金の詳細は、アルファヴォイス倶楽部のバックナンバーで解説しているので参考にして下さい。

倶楽部バックナンバー一覧

Vol.110	固定資産税	固定資産税の動向
Vol.111	固定資産税	農地に賃貸マンションを建てた場合
Vol.112	固定資産税	小規模住宅用地の軽減
Vol.113	固定資産税	道路の固定資産税
Vol.114	固定資産税	住宅用地の範囲
Vol.116	固定資産税	建物の固定資産税・・・新築の減額措置
Vol.117	固定資産税	建物の固定資産税評価額
Vol.118	不動産取得税	建物の不動産取得税
Vol.119	譲渡税	不動産を売ったときの税金
Vol.120	贈与税	一般の贈与・・・暦年課税方式
Vol.122	贈与税	相続時清算課税制度
Vol.123	譲渡税	事業用資産の買換え特例
Vol.124	贈与税	戸建住宅編
Vol.128	相続税	賃貸マンションの相続税対策
Vol.130	相続税	建物の相続税評価額
Vol.131	相続税	建物の相続税評価額・・・続編
Vol.132	相続税	土地の相続税評価額
Vol.133	相続税	土地の相続税評価額・・・続編
Vol.134	相続税	負の財産による対策
Vol.135	相続税	小規模宅地等の特例
Vol.138	相続税	賃貸マンションによる相続税対策のまとめ
Vol.139	相続税	土地の相続税評価額の計算・・・貸地
Vol.140	相続税	土地の相続税評価額の計算・・・定期借地権
Vol.141	相続税	土地の相続税評価額の計算・・・農地
Vol.142	相続税	土地の相続税評価額の計算・・・貸している農地
Vol.143	相続税	土地の相続税評価額の計算・・・広大地
Vol.144	相続税	相続人について・・・法定相続人
Vol.145	相続税	相続人について・・・法定相続分
Vol.146	相続税	相続税の納税猶予
Vol.147	相続税	相続人について・・・遺留分

アルファヴォイスコンサルティングホームページの会員ページからバックナンバー
 を見ることができます。 <http://www.alpha-vc.co.jp>
 初めてのの方は会社プロフィールの登録と営業マンプロフィールの登録が必要になり
 ます。

以上

掲載内容・公開セミナーについてのご質問・ご意見、また、アルファヴォイス倶楽部の
 メール配信をご希望の方は下記までご連絡下さい。

info@alpha-vc.co.jp または FAX03-5215-8717