



特集

渉外力アップ！ トークスクリプト活用術

① 事前準備に取り入れたい

トークスクリプトの概要と意義

J Aは地域に根付いた金融機関として、組合員・利用者との対面による信頼関係の構築を大切にしたいもの。窓口や訪問先の現場では、会話が続かないことを不安に思う声も多い。本稿では、推進活動における渉外担当者の心構えや、トークの「型」について紹介する。

株式会社新規開拓

代表取締役社長 朝倉 千恵子

35歳で未経験の営業職につき、礼儀礼節を徹底した営業スタイルで3年でトップセールスに。その後株式会社新規開拓を設立。また、女性限定の仕事塾 T S L (トップセールスレディ育成塾) を主宰し、3,200名以上の卒業生を輩出する。執筆した書籍は40冊超。音声メディア「Voicy」でも情報を発信し、愛と勇気を与えている。



1 買う気のない人をその気にさせてこそその渉外業務

「高い」「必要だと思わない」「家族に反対されている」など、渉外業務をしていると、幾度となくお客様から断られる経験をします。何度も突きつけられる「NO」の返事に、だんだんと自分自身が否定されているような気持ちになって、心が折れそうになる人もいるかもしれません。

しかし、そもそもお客様というのは、断るものなのです。商品の提案をしてすんなりご契約いただけたのであれば、それはあなた自身の渉外力の賜物ではなく、ただ商品がよかっただけ、あるいはたまたま求めていたものだったのでしょう。

もともと購入意思があるお客様にご提案するだけであれば、わざわざ推進活動をする必要はありません。今のご時世、ウェブサイトや、店舗のタブレット端末だけで十分にその役目を果

たすことができます。

買う気のないお客様からご契約をいただくことこそ、渉外担当者の腕の見せ所であり、醍醐味なのです。

2 お客様は「断るもの」。その前提に立つと視界が開ける

お客様はいつだって断るものですが、それはあくまでもあなたが提案している「商品」を不要と言っているのであり、あなた自身を否定しているわけでは

ありません。何度も断られたからといって、あなたの価値が下がるわけではないので、傷つく必要はまったくありません。

業種業界問わず、トップセールスは誰よりも断られた経験が多いものです。同僚が「また断られたらどうしよう」とひるむのを横目に、一〇件でも二〇件でもお客様に声をかけ続けてみましょう。何度も断られるからこそ、お客様のお断りのパターンが蓄積され、それに対する切り返しもうまくなります。

私は、このお客様の断り文句に対する切り返しを徹底的に練習し、営業未経験からトップセールスにまで成長することができました。本稿では、私が実際に営業の現場で身につけたトークの「型」をご紹介します。

3 台本があれば心に余裕が生まれる

仕事がうまくいくかは、すべて「準備・段取り」にかかっているとと言っても過言ではありません。

「トークスクリプト」という言葉を聞いたことがありますか？ トークスクリプトとは、渉外活動において、お客様とどのような内容で話をするのかを定めた台本です。この台本があるかないかで、心の余裕も、商談の成果も、まったく違います。私は、お客様は断るものだという前提に立ち、ありとあらゆる断りのシチュエーションを想定し、それに対してどのように切り返して契約までつなげていくかを、予め練り上げて商談に

臨んでいました。

私がトークスクリプト、そして準備と段取りの大切さを本当の意味で理解したのは、営業絶頂期ではありませんでした。実はそのずっと後のことです。

独立して社長となつてからは、営業は部下に任せ、自分は講師業に専念していました。ある日、大切な方からお客様をご紹介いただき、「ここは、私が直接お話しする」と、久しぶりに営業担当として面談に臨みました。内心、「久しぶりの営業現場に腕が鳴る!」と浮かれていました。

結果は、燦々たるものでした。切れ味は悪く、説得力もなく、自己評価は一〇〇点満点中、せいぜい五点。お客様の言葉にその場しのぎの反応を繰り返してしまい、スーツの下は冷や汗でびっしょりでした。

「自惚れるな!」心の中で、もう一人の私にガツンと叱られた瞬間でした。大事な商談に臨むにもかかわらず、「なんとかなるさ」と事前準備を怠ったこ

とに、そこでようやく気づいたのです。

仕事の世界に、リハーサルはありません。たった一回きりの本番を成功させるためには、段取りこそが命なのです。

(1) トークの型 その1

クッション言葉で、お客様 の言葉を受け止める

さて、ここからは具体的なトークスクリプトの作り方を紹介します。

提案トークの基本の型は、「クッション言葉+質問話法」です。クッション言葉というのは、お客様の言葉を受け止めるための言葉です。お客様からどんなに厳しいことを言われても、まずは一度、その言葉をしっかり受け止めましょう。

「左様でございますか」「言いにくいことを正直におっしゃっていただき、ありがとうございます」「率直なご意見をありがとうございます」「率直なご意見をありがとうございます」などが、クッション言葉として使用できます。会話のキャッチボールという

言葉があるとおり、コミュニケーションは、互いにボールを受け止め合ってはじめて成立するものです。お客様からの言葉そのまま打ち返すと、お客様は自分の言葉を無視されたと感じ、不快になります。

例えば、お客様から「高いよね」と言われたとします。

△「高いからこそそのメリットについてお伝えしてもよろしいですか?」

○「率直なご意見をありがとうございます。○○様、高いからそのメリットについてお伝えしてもよろしいですか?」

あなたはどちらのパターンで切り返していますか? クッション言葉が挟まっていることで、ほとんど同じことを言っているにもかかわらず、Bのほうが、かなり柔らかい印象になっています。

ご契約いただきたい、商品を訴求しなければいけない、という気持ちが強くなる前になるほど、このクッション言葉を忘



特集

渉外力アップ！ トークスクリプト活用術

② 資産形成・資産運用提案のための

トークスクリプトのつくり方と活用方法

資産形成・資産運用の提案をスムーズに進める際にも、トークスクリプトは大いに活用できる。本稿では、トークスクリプトのつくり方や手順、留意点、活用方法、習慣化するための望ましい作成頻度などを、図解を交えて紹介する。

アシスト社

代表 山下和茂

みずほ証券やシティグループなどの金融機関で合計22年間営業担当者として従事。シティグループで営業業務と社内研修インストラクターを兼務したことをきっかけに、2004年に研修講師業「アシスト社」を起業。ヒューマンスキル系研修を専門とし、幅広い研修を展開中。農林中金アカデミー研修講師。



1 トークスクリプトの役割

トークスクリプト（台本／セリフ）は、組合員・利用者との関係を円滑にし、目指す推進を実現するために役立つスキルの一つです。つまり、「備えあれば憂いなし」を実践するための準備ツールといえるでしょう。ぜひ、「資産形成・資産運用提案に特化したトークスクリプト」を強化しましょう。

2 資産形成・資産運用提案の現状と課題

資産形成・資産運用提案トークで、多くの担当者を悩ませるのが、声かけ・導入トークといわれます。なぜなら、これらの提案場面では、警戒心や不安が邪魔をして、容易に会話を先へ進めにくい空気（雰囲気）を互いに感じ取るからです。

私たちが資産形成・資産運用提案で真っ先に克服したい課題が、「警戒心や不安」を乗り越

えるコミュニケーションです。

3 資産形成・資産運用の導入トーク

(1) 声かけ・導入で警戒心を解く

私たちには馴染みのある表現でも、組合員・利用者にとって警戒心を高めるトークとなる場合があります。その代表例として、「資産運用について」という声かけトークが挙げられます。もちろん、資産運用とい

うコトバは、推進過程で必ず用いるキーワードです。しかし、声かけや導入の場面では、この四字熟語が警戒心を高め（専門的で難しそうといった反応を呼び込み）、会話がストップしてしまう懸念が生じます。

声かけの段階で、組合員・利用者から「私は結構です」と断られないように、警戒心を解くトークを準備しておく必要があります。「警戒心を解く」とは、「警戒心よりも好奇心が上回る／何となく楽しそう」にマイ

【図表2】不安を肯定するトークスクリプト例

〈まずは「不安なままでも大丈夫」と安心いただき、平常心で対話を維持する〉

● 「不安なお気持ちをお知らせいただき、ありがとうございます」

● 「確かにご不安ですよ、多くの方々も同じようにお話しされています」

● 「ベテラン投資家の方々も、不安と付き合っておられるですよ」

【図表1】警戒心を解くトークスクリプト例

〈「資産運用」というコトバを別の表現に置き換え、会話しやすい雰囲気をつくる〉

● 「おカネの寿命を延ばす方法について、ご関心はありますか？」

これが資産運用のこと

〈「資産運用」へ導く声かけ・導入のトーク〉

● 「人生 100 年時代といわれる今、おカネの健康診断をしてみませんか？」

● 「もしも年金生活への不安がなくなったら、何を始めてみたいですか？」

ドが切り換わることと理解しましょう。

図表1は、その「警戒心を解く」トーク例です。相手と状況に合わせて、ぜひ試してみてください。特に、資産運用の初心者に対しては、効果や手応えがあるトークです。大切なのは、「相手に多く話してもらおう機会をつくる」傾聴することです。

(2) 不安な気持ちを肯定する

多くの商品・サービスと同じく、資産形成・資産運用提案でも「相手の立場に立つて考える」ことは最重要課題です。私たちには、投資経験者も初心者も感じるこの「不安」な気持ちを、まず肯定する（受け入れる）コミュニケーションが求められます。

では、具体的にどのようなトークが考えられるでしょうか。

まず、組合員・利用者に「投資への不安はございますか？」と質問したと仮定します。それ

に対し、組合員・利用者は「確かに不安だね」と回答されたとします。そこへすかさず、担当者が「私が不安を解消しますので、心配はご無用です」と元気づける（励ます）場面をイメージしてください。一見すると、相手を上手くリードできたように映りますが、組合員・利用者が抱える「不安」は置き去りにされがちです。せっかく「不安な気持ち」という貴重な情報を得たので、ここでは組合員・利用者の気持ちに共感するトークを実践しましょう。

図表2は、「不安を肯定する（受け入れる）」トーク例です。このスクリプトには、「不安なままでも大丈夫だ」「多くの人々も自分と同じ気持ちだ」と共感・納得し、平常心で対話が可能という、組合員・利用者側のメリットもあります。

(3) 漠然とした不安を可視化する

さて、ここからが資産形成・資産運用提案トークスクリプト

解説

令和5年度 税制改正大綱の ポイント

ココを
check!



税理士 1級FP技能士 河野利明

1959年愛媛県八幡浜市出身。1982年京都大学法学部卒業、日本鋼業株式会社入社。特殊鋼営業部で対中国貿易などを担当。1988年税理士登録（東京税理士会）河野利明税理士事務所開設。農林中金アカデミー研修講師。

I 改正の概要

令和5年度税制改正大綱は、防衛費財源に関する議論の影響で、例年より数日遅れ、令和四年（二月一六日）に与党（自民党、公明党）より公表されました。一二月二三日に閣議決定さ

れ、その後、大綱の方針に基づく法律案が通常国会で審議されたのち、令和五年四月一日法律施行の運びとなります。令和三年の夏ごろから、「贈与税の基礎控除一〇万円が廃止される？」という話題が巷でよく聞かれました。過去の税制改正大綱の中で、「相続税と贈

与税をより一体的に捉えて課税する観点から、現行の相続時精算課税制度と暦年課税制度のあり方を見直すなど、本格的な検討を進める」趣旨の記述が繰り返されてきたことが発端と思われる。

令和四年度においては大きな改正はなかったのですが、昨年三月の拙稿（本誌六二一号一六頁）で、予測される改正の方向性として、次の三点を取り上げました。

- ①生前贈与の持戻し期間の延長
相続開始前三年以内になされた暦年課税贈与については、贈与者の死亡時に相続税を計算するうえで、課税価格に加算する規定があるが、欧米では、この「三年」という期間が一〇年、一五年という国もあり、わが国でもこの持戻し期間を長くしようとする改正が予想される。
- ②孫に対する贈与も「持戻し」の対象に？

現行の三年内加算ルールの対象者は、「相続または遺贈により財産を取得した人」とされて

おり、基本的に相続人に対する贈与に限定されている。つまり、孫や曾孫に対する贈与は、原則として三年内加算のルールが適用されない。孫や曾孫に対する贈与も持戻しの対象にする、という改正の可能性がある。

- ③暦年課税贈与を廃止し、相続時精算課税制度に一本化
相続時精算課税制度とは、贈与するときは二五〇〇万円まで非課税とするが、その方が亡くなった時には、贈与した財産を相続財産に持ち戻して、相続税を計算する制度。この「持戻し」は、贈与した時期が過去何年前であっても遡る。暦年贈与税制を廃止し、贈与はすべて相続時精算課税とする趣旨の改正の可能性が有る。

そして、令和5年度税制改正大綱においては、①と③の考え方が織り込まれた改正が行われました。

本稿では、農林水産省からの要望に基づく税制改正内容と、少額投資非課税制度NISAの改正や贈与税の改正など、今年

解説 令和5年度税制改正大綱のポイント

【図表1】農業経営基盤強化準備金制度の仕組み

①農業用機械取得のための交付金を100万円受け取った
(借方) (貸方)

現金預金	100万円	交付金収入※収益	100万円
------	-------	----------	-------

⇒このままでは、収益が課税されてしまう。

②農業経営基盤強化準備金を積み立てる(その後の資産取得に充当するための「準備金」)

(借方)	(貸方)		
農業経営基盤強化準備金繰入	100万円	農業経営基盤強化準備金	100万円
※経費・損金			

⇒この段階で、「収益100万円-経費100万円=所得ゼロ」となり、交付金に対する課税が避けられる。

③補助金を使って、農業用機械を取得した(準備金の取崩し)

(借方)	(貸方)		
農業経営基盤強化準備金	100万円	農業経営基盤強化準備金戻入※収益	100万円
農業用機械(固定資産)	100万円	現金預金	100万円

⇒このままだと、また収益が100万円生じるので、課税が生じてしまう。

④課税を生じさせないため、固定資産の「圧縮記帳」という必要経費(損金)を計上することが認められる

(借方)	(貸方)		
固定資産圧縮損	100万円	農業用機械(固定資産)	100万円
※経費・損金			

⇒準備金戻入益100万円と圧縮損100万円が相殺され、最終的に課税が生じない。

度改正の注目を解説します。

II 農林水産省からの税制改正要望事項に係る改正

1 農業経営基盤強化準備金制度の二年延長(所得税・法人税)

制度の概要

青色申告書を提出する個人または法人で「認定農業者等」

が、「交付金等」の交付を受けて、経営改善計画等に従って農業用固定資産(農用地、農業用機械等)を取得等するために農業経営基盤強化準備金を積み立てた場合、積立相当額を必要経費(損金)に算入することができます(図表1)。

制度の概要

農業競争力強化支援法に基づく事業再編計画の認定を受けた場合の事業再編促進機械等の割増償却等の二年延長(所得税・法人税)

準備金制度の目的は、補助金・交付金収入を課税しないことです。もし課税されると、せっかくの補助金の額が税金分だけ目減りしてしまつて、交付の効果が不十分になってしまうからです。

改正のポイント

対象となる特定農業用機械等から取得価額が三〇万円未満の資産を除外したうえ、適用期限が二年間延長されます(所得税・法人税)。

適用時期

令和五年四月一日から令和七年三月三十一日までに交付を受けた交付金等について適用されます。

改正のポイント

青色申告書を提出する個人、法人で農業競争力強化支援法の認定事業再編事業者である者が、その認定事業再編計画の実施期間内において、事業再編促進機械等の取得等をして、これをその個人の事業再編促進対象事業の用に供した場合には、その事業再編促進対象事業の用に供した年から五年間、割増償却ができることとされています。

次の見直しを行ったうえ、その適用期限が二年間延長されます(所得税・法人税)。

①対象となる認定事業再編計画から、その認定事業再編計画に係る事業再編がその法人の