

# 把握したお客さまの“思い”と“事実”を整理する その方法

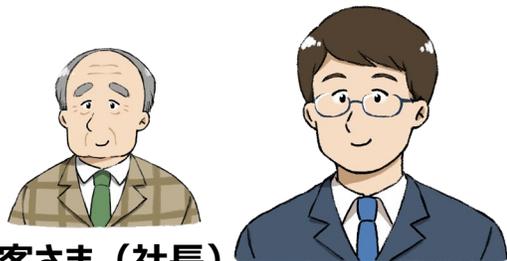
2023年7月26日

株式会社継志舎  
石脇俊司

# 本講座でお話しすること

お客さまの課題解決にむけて

8月以降の講座でお話しをしていきます



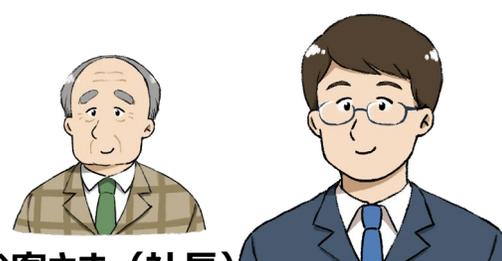
お客さま（社長）

**手順 1： 思いと事実を把握、整理し、分析**  
社長の『思い』・社長の財産・家族の『事実』を把握。把握したことを整理する。整理したことを、分析する



**手順 2：整理・分析から課題を推測**  
整理・分析したことから、社長の課題と考えられることを推測し列挙する

課題 1 : ●●●●●  
課題 2 : ■■■■  
課題 3 : ○○○○○



お客さま（社長）

**手順 3：課題の特定**  
推測した課題を社長に説明し、社長が理解。**社長が解決したいと思う課題を特定する**

短期的な課題  
●●●●●  
中・長期的な課題  
○○○○○



**手順 4：課題解決のロードマップ**  
社長が特定した課題の課題解決ロードマップを作成する

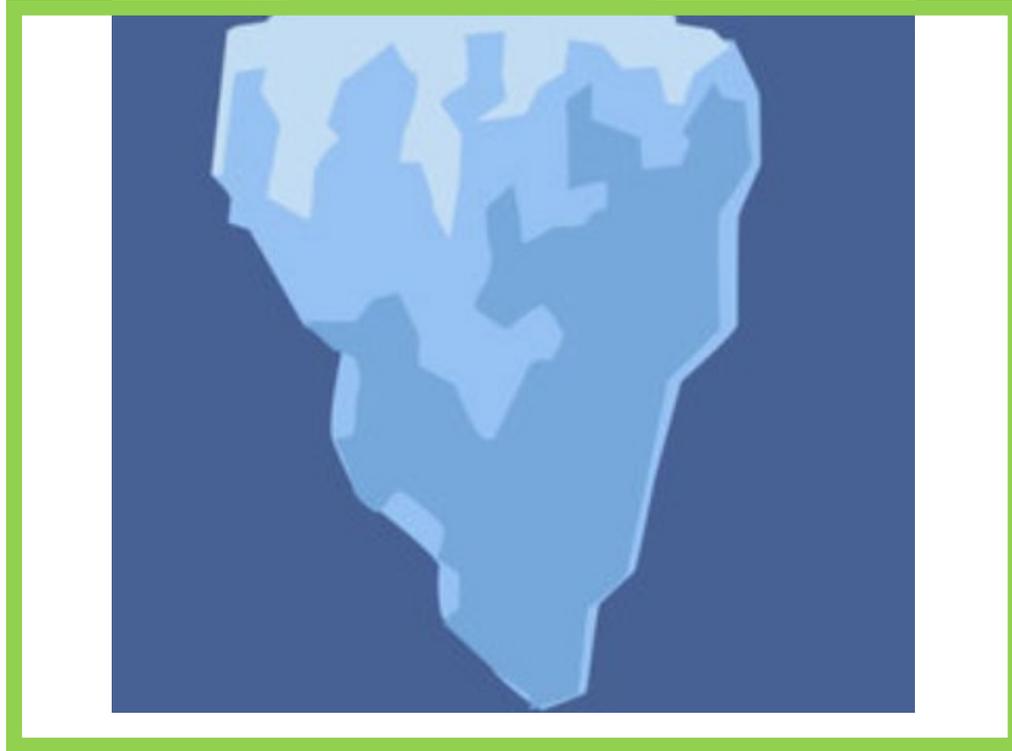
課題 : ●●●●●  
①... →  
②... →  
③... →  
④... →

# 課題を解決するSolution と Communication

問題になることがわかり  
顕在した課題



お客様の  
モヤモヤ  
何が課題？  
誰に相談？



**Solution**

課題を解決する手段

**AI優位に**



お客さまとCommunicationで  
課題を明確にできれば、  
有効なSolutionへとつながる



**Communication**

で課題を明確にする

お客さまともに、課題解決に向かう

# “思い”と“事実”を整理する5つの方法

4つは、基本的なこと、もう1つは経験が必要

# “思い”と“事実”を整理する

## 方法 1

## お客様の“思い”と“事実”を分けて整理する

お客さまとの会話で聴きだした **思い** 面談時、ノートに記したもの

ツールを使ってお客さまから提示された **思い** お客さまが回答しやすいツールを使って得た思い

お客さまから聴いた **家族のこと**

お客さまに提示いただいた資料から **財産のこと**

# “思い”をしぼる

お客さまの思い

実現したいこと

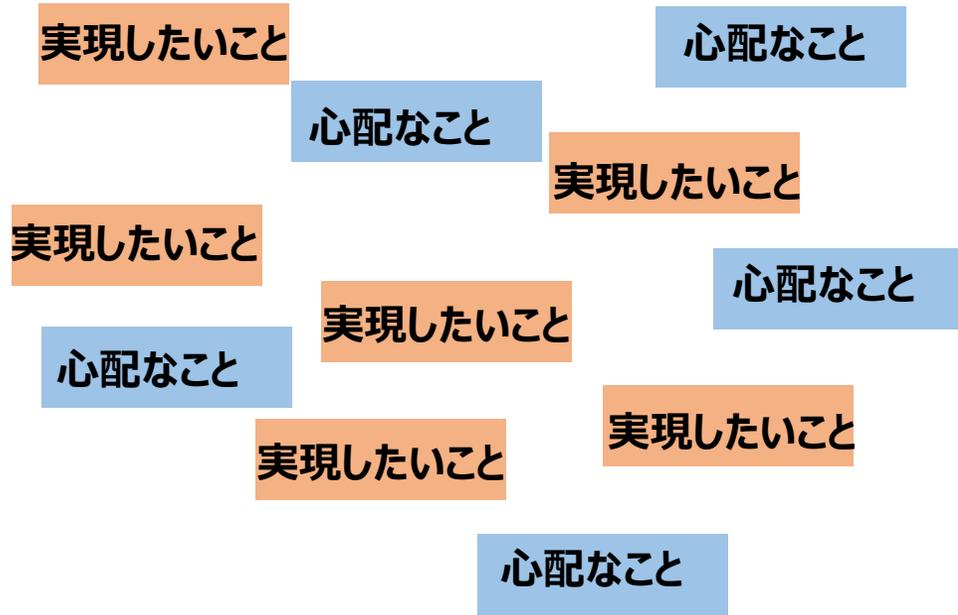
心配なこと

思いはたくさんあるので、**しぼって整理する**

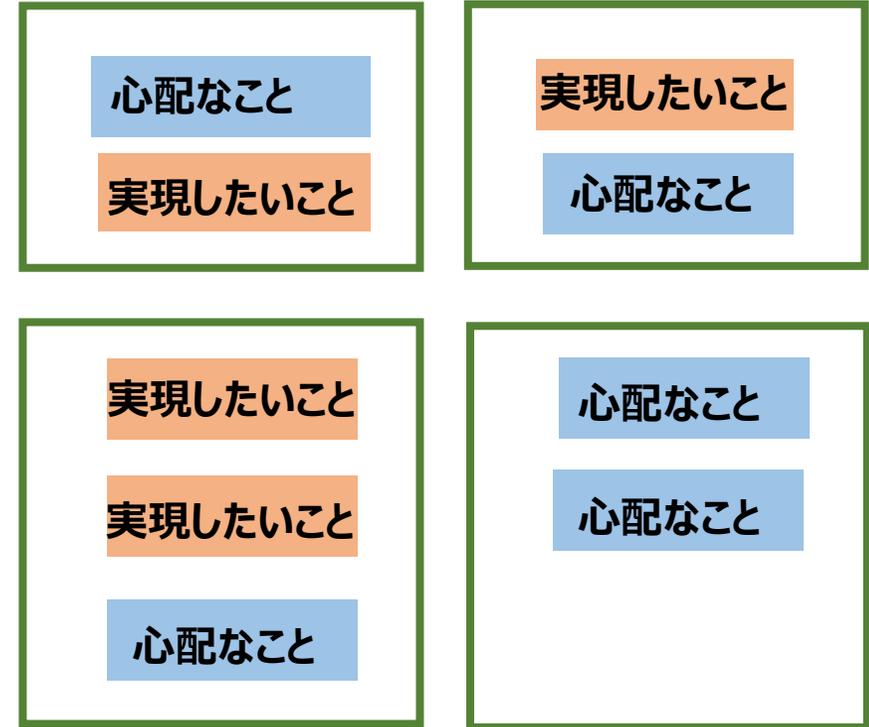
# “思”いの整理のしかた

## 方法 2 思いを、広げて、並べる

### 広げる



### 区分して並べる



お客さまと一緒に、広げて、並べる作業ができるとういでしょう

# “思い”の整理の例

実現したいこと

心配なこと

## 家族との生活

夫婦円満に生活していきたい

子供や孫と一緒に住み続けたい

ずっと元気に過ごせるか

家族が豊かに過ごせるか

残された配偶者が安心して過ごせるか

成人病になるのでは

## 仕事

5年より後に後継者に事業を承継する

後継者への経営承継が上手くいくか

健康上の理由で仕事を続けられるか不安

## 財産

財産の管理に悩みたくない

後継者に自社株を承継したい

相続税がかかるのではと

今後、管理に手間がかかるのではと

事業の承継がうまくいか不安

## 趣味・楽しみ

スポーツをする

スポーツを見る

旅行

釣り

キャンプ

# 思い把握し、整理するツール

# “事実”を整理する

## お客様の事実

### 家族のこと

- ・構成（誰がいる）  
相続人以外もわかるとよい
- ・年齢
- ・関係  
同居、良好・不仲

### 所有する財産のこと（負債も）

- ・内容、状況
- ・金額、評価額

### 資料が必要！

#### 不動産（地主）

- ・固定資産税課税明細
- ・不動産の登記簿謄本
- ・賃貸不動産のレントロール

#### 会社（社長）

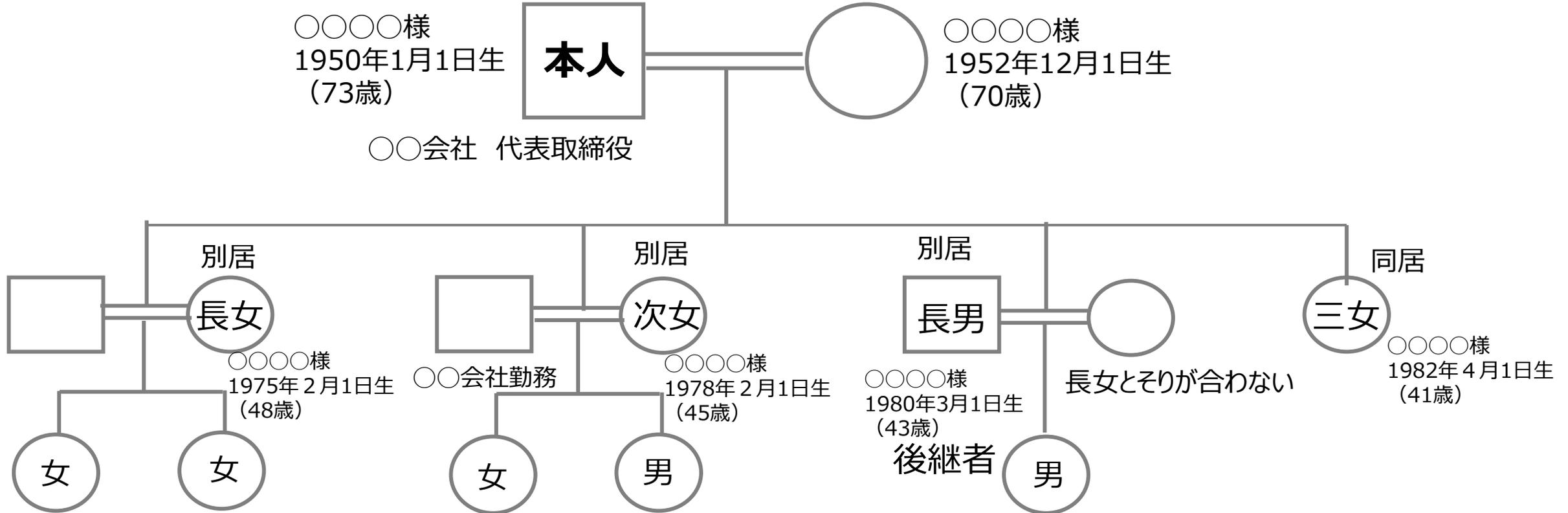
- ・決算書、株主名簿
- ・定款
- ・履歴事項全部証明

#### その他

- ・生命保険証券
- ・証券会社取引残高明細
- ・金銭消費貸借契約書
- ・賃貸借契約書

# お客様の『事実』の整理のしかた

## 方法 3 家系図を作る



## 基本は相続人

でも、事業承継で、株主名簿に相続人以外の親族がいたら？！

相続人に未婚者がいる場合なども要注意！

# 家系図は大きく作る！！

なぜ？  
どういうこと？  
どんな関係？  
仲はいい？

そのために、情報をしっかり把握し、把握したことをさらに質問して、その質問で得た情報を家系図に整理していく

# お客様の『事実』の整理のしかた

## 方法 4

## お客様の財産の一覧表と個人財産のバランスシートを作る

### 財産の一覧表を作る



状況、価額のデータはより正確な方がよい  
しかし、不動産（土地）や自社株の価額は、  
評価していないこともある。

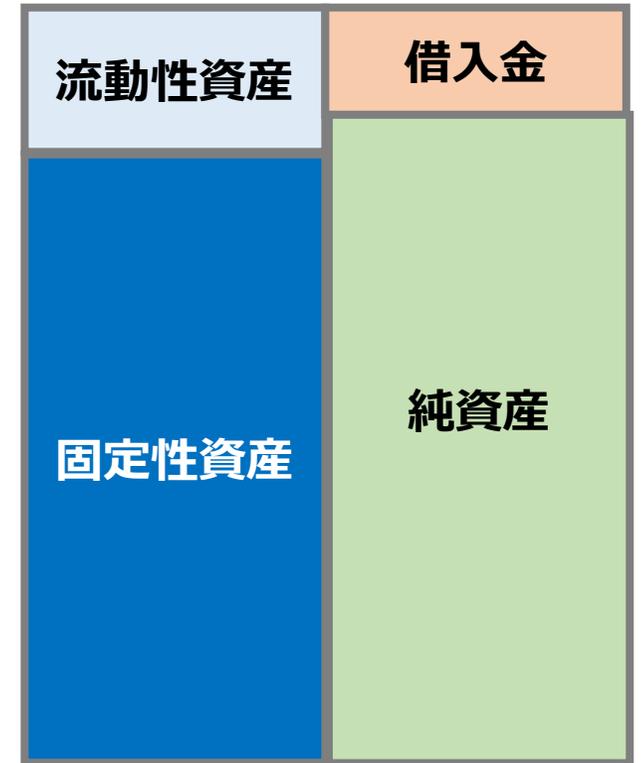
固定資産税評価額、純資産額など、**まずは  
把握できる額を取得し一覧表に記入**する。

正確なデータは、時間をかけて確保していくことに。

### 個人財産のバランスシート（B/S）を作る

資産区分	(万円)	資産区分	(万円)
流動性資産	3,000	借入金	5,000
割合	10%		
受取保険金	3,000	純資産	26,000
割合	10%		
準固定性資産	13,000		
割合	42%	固定資産	
固定資産	12,000		
割合	39%		
31,000		31,000	

### 4つの区分 イメージしやすい図



会社オーナー（社長）か？

お客様は、

地主（不動産オーナー）か？

上記以外の方か？

# お客さまが会社オーナー（社長）のとき

自社株の相続税評価額の算出は、税理士の関与が必須！

多くの会社は、自社株の相続税評価額を算出していない

自社株の相続税評価額が算出できていなければ、財産の整理ができない？

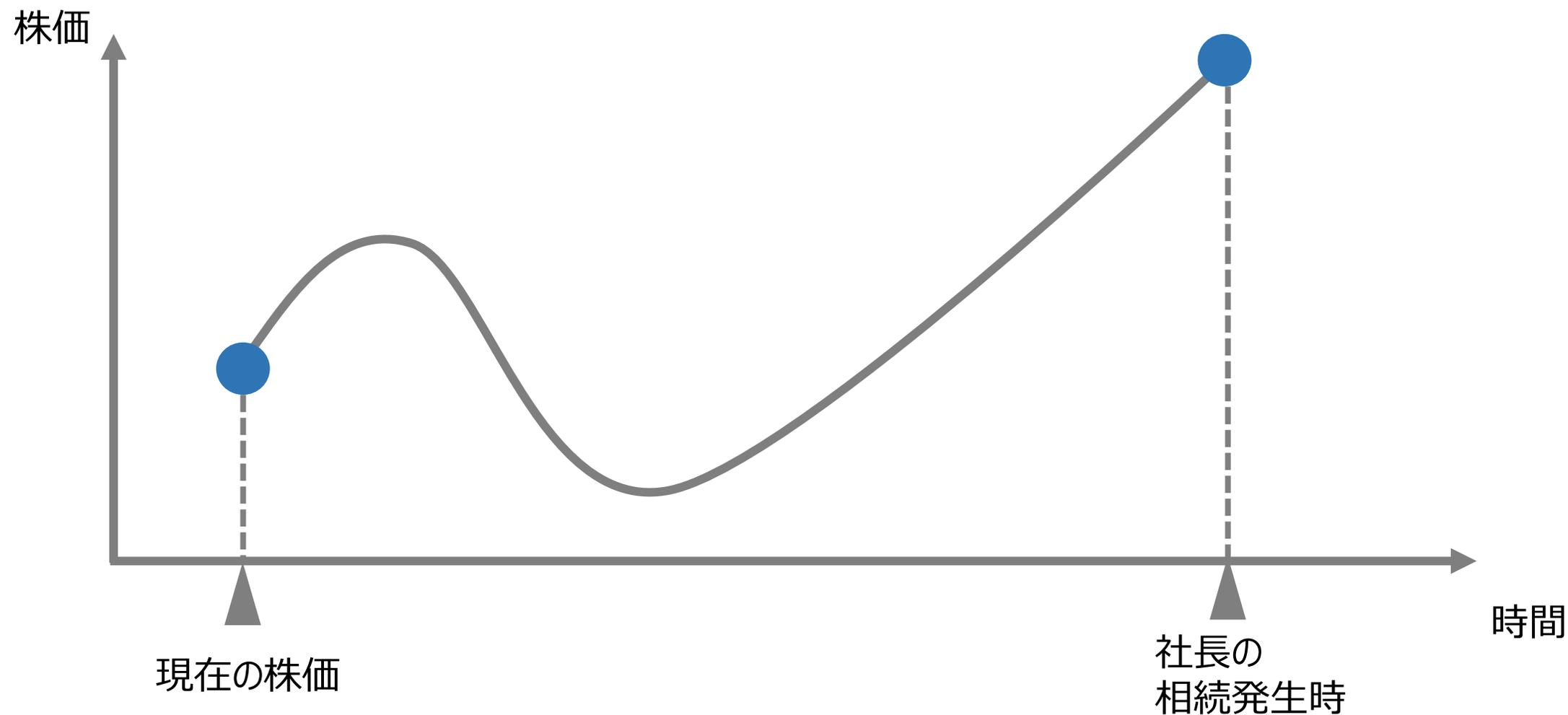
## どうする？

コンサルティングをそこでストップするのか？  
税理士に相続税評価額を算出してもらうまで待つのか？



待ちません  
進めます

# 相続はいつ起こるかわからない



# 社長の財産の整理の際、自社株の評価額について

自社株の相続税評価額は、税理士に算出してもらうことが必要なことは必ず説明する

そして、コンサルティングは、決算書の純資産額を利用して整理する



税理士でない人がコンサルティングするときには、  
自社株の相続税評価額を算出することはできないが、  
算出方法は知っておく必要がある

# 未上場会社株式の相続税評価について（1）

## 【原則的評価方式】

評価する株式を発行した会社を**総資産価額**、**従業員数**および**取引金額**により大会社、中会社または小会社のいずれかに区分して、原則として次のような方法で評価

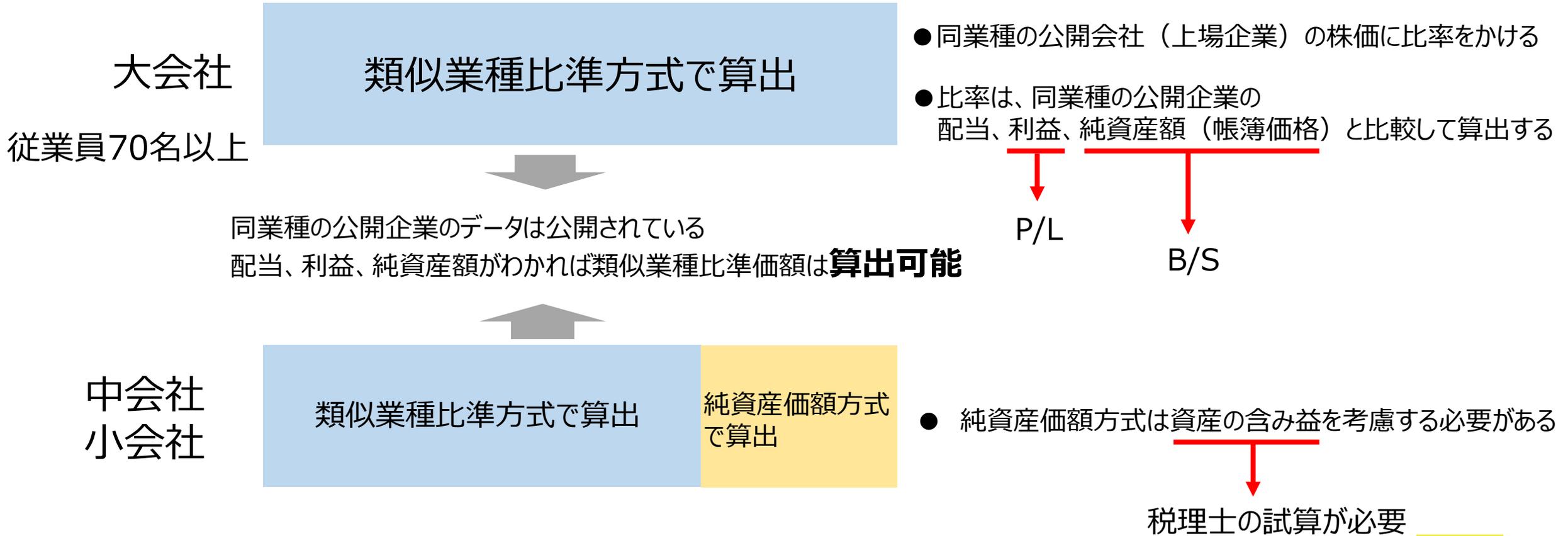
会社規模	評価方法
大会社	類似業種比準価額 又は 純資産価額
中会社	類似業種比準価額×L + 純資産価額×（1 - L） 又は 純資産価額
小会社	純資産価額 又は 類似業種比準価格 × 0.5 + 純資産価額 × （1 - 0.5）

Lは、総資産価額（帳簿価格により計算した価格）及び従業員数又は直前期末以前1年間における取引金額に応じて、**0.9**（中の**大**）、**0.75**（中の**中**）、**0.6**（中の**小**）のいずれかの割合

【財産評価基本通達179】

# 未上場会社株式の相続税評価について（2）

## 未公開会社株式の相続税評価額の算出のイメージ



# 未上場会社株式の相続税評価について (3)

## 純資産価額の算出

会社のB/S



相続税評価による  
時価評価



相続税評価により時価評価したB/S



評価差額に対する  
法人税を控除  
(37%)

$$60 \times 37\% = 22.2$$



含み益があるかを確認することが  
必要になる

土地、  
生命保険【保険積立金 < 解約返戻金】



**法人契約の保険証券の情報が必須となる**

【財産評価基本通達188】

ほとんどの中小企業では、

純資産価額 > 類似業種比準価額

# お客さまが地主（不動産オーナー）のとき

土地の相続税評価額の算出は、税理士の関与が必須！

建物は、固定資産税評価額

路線価図  
評価倍率表

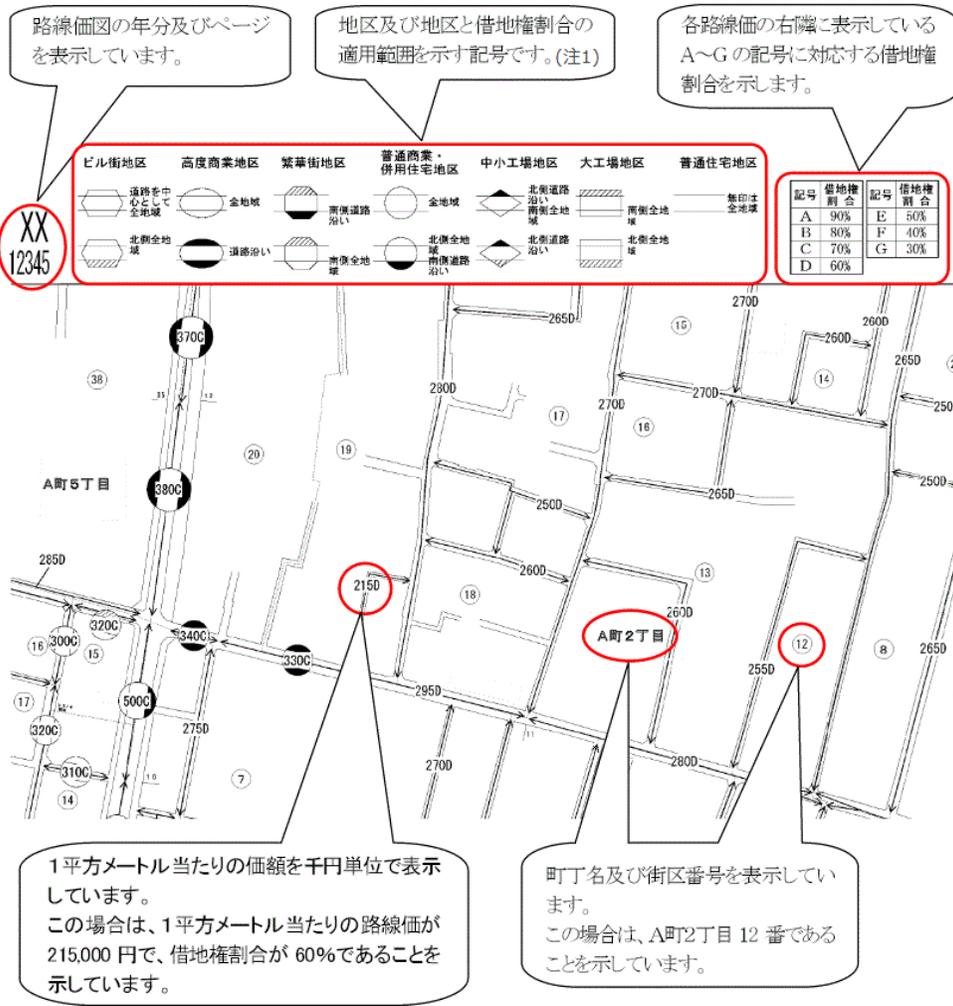
がわかれば大まかに評価額はわかる

土地の所在地  
土地の地積  
土地の固定資産税評価額

相続税評価額は、さらに地形による補正などをするので、  
税理士による算出が必要

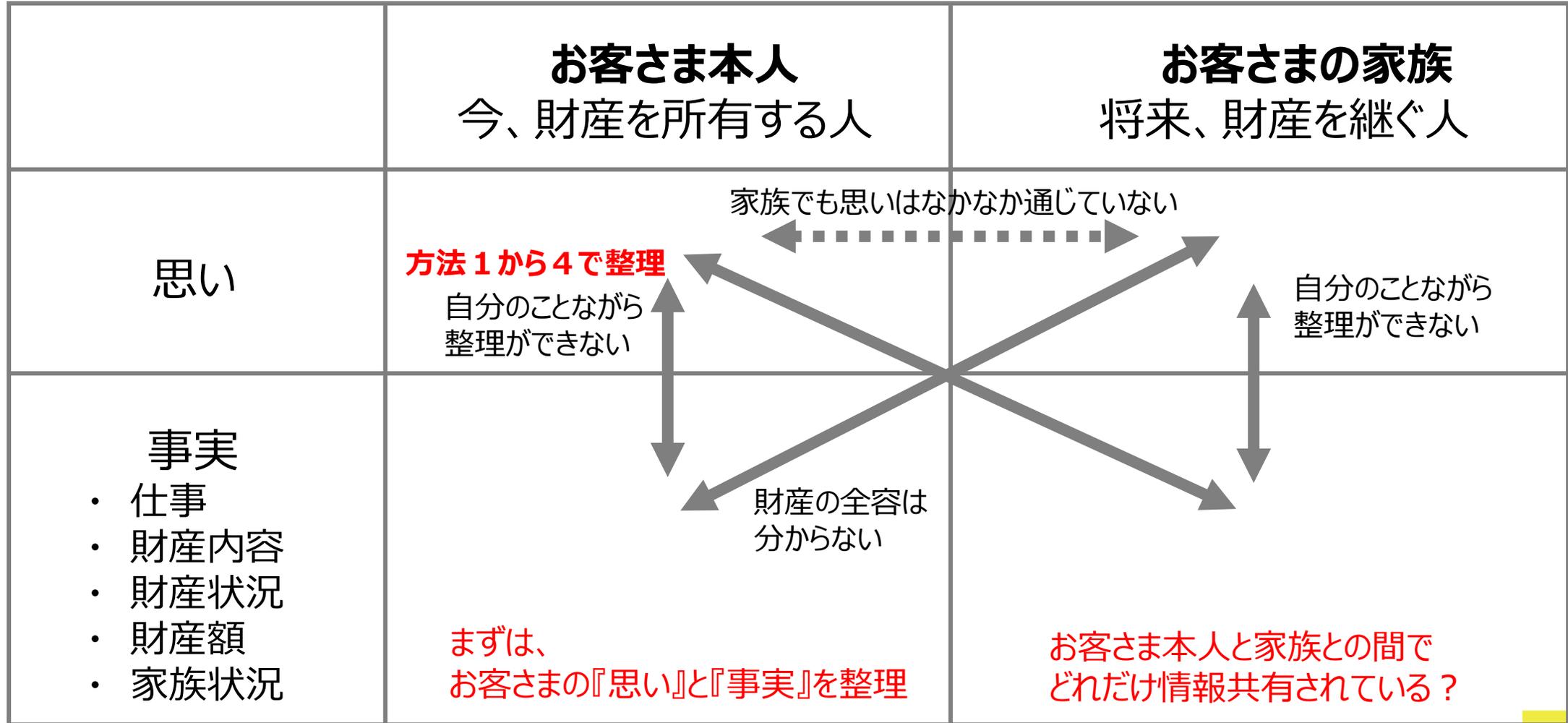
路線価は、路線(道路)に面する標準的な宅地の1平方メートル当たりの価額（千円単位で表示）。  
路線価が定められている地域の土地等を評価する場合に用いる。  
路線価が定められていない地域は、その市区町村の「評価倍率表」

国税庁 財産評価基準書 路線価図・評価倍率表

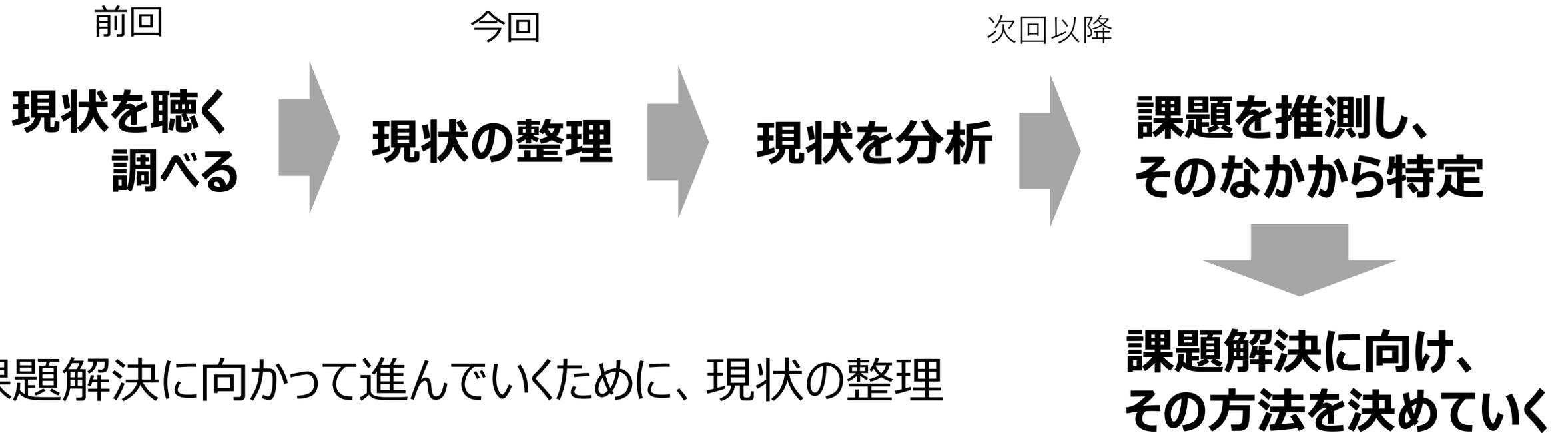


# “思い”と“事実” “本人”と“家族”

## 方法 5 クロスオーバーしていることを整理する



# 現状を整理できていないとその先には進めない



- 客観的に分析できるような情報を整理
- 資料から得た情報を整理
- 正確なデータは他者との連携が必要になる

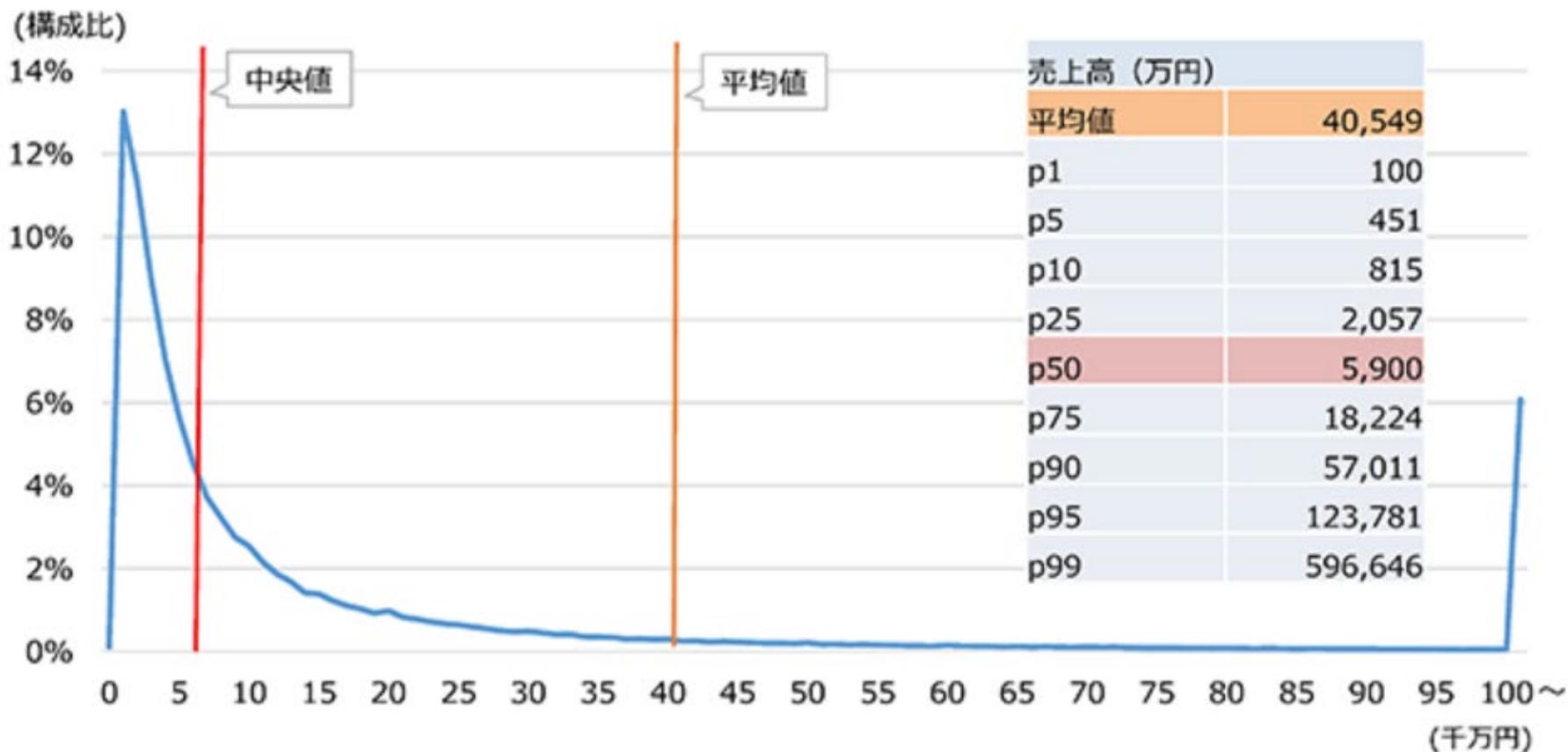
コンサルティングをする人は、経験を積んでいくことが必要

## 少し、次回の講座について予告

次回は、分析と推測がテーマ

お客さまが、中小企業の社長の場合で少し考えてみる

### 第1-2-9図 中小企業の売上高の分布（会社）



2021年小規模企業白書 中小企業庁

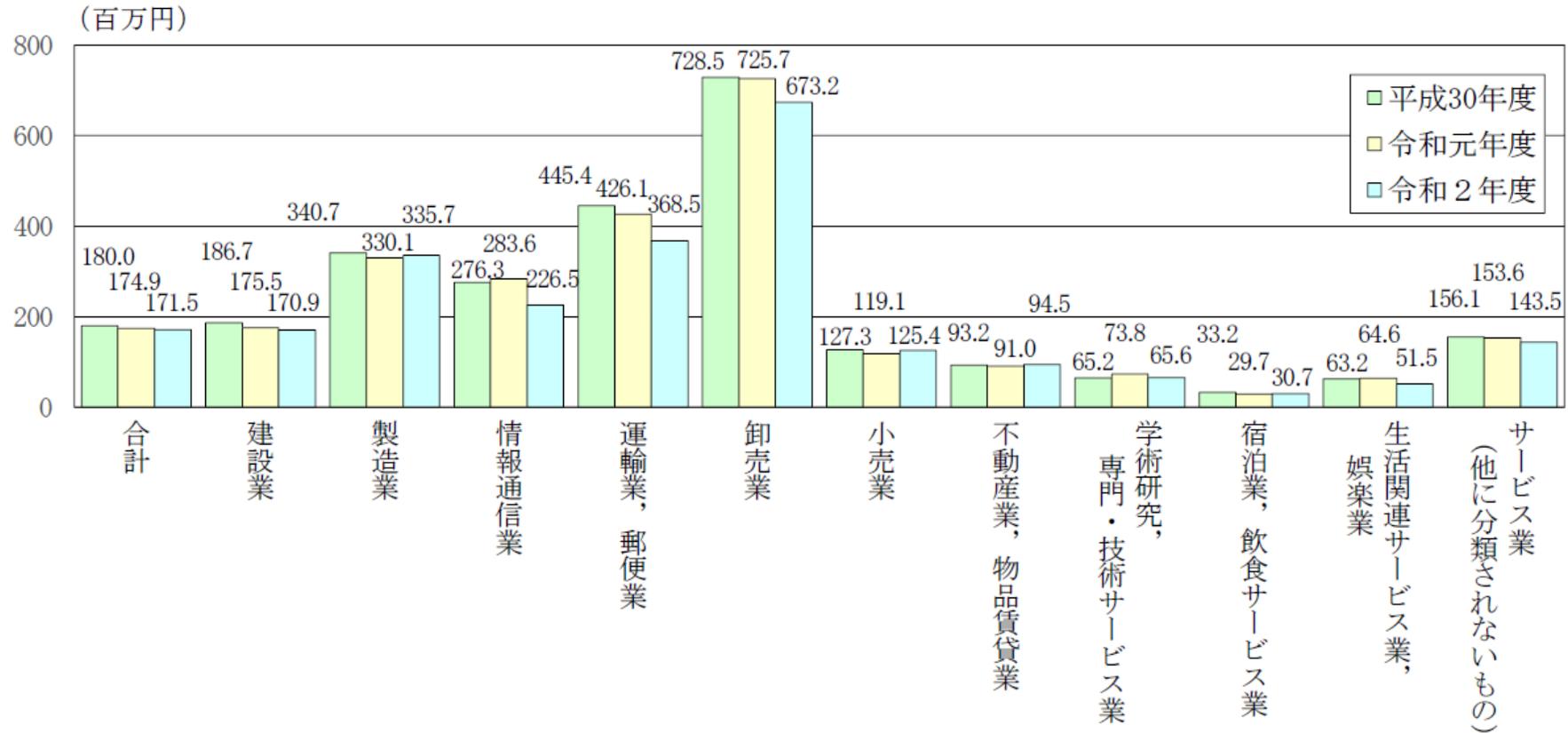
## 主要項目の調査結果

主要項目	1 企業当たり			
	平成30年度 (千円、人)	令和元年度 (千円、人)	令和2年度 (千円、人)	前年度比 (%)
売上高	179,972	174,894	171,476	▲2.0
経常利益	7,527	7,187	6,627	▲7.8
従業者数	9.2	9.0	9.3	2.9

(注) 表中で表示されている桁数の関係で前年度比は表中の値で計算する場合と一致しない場合がある。

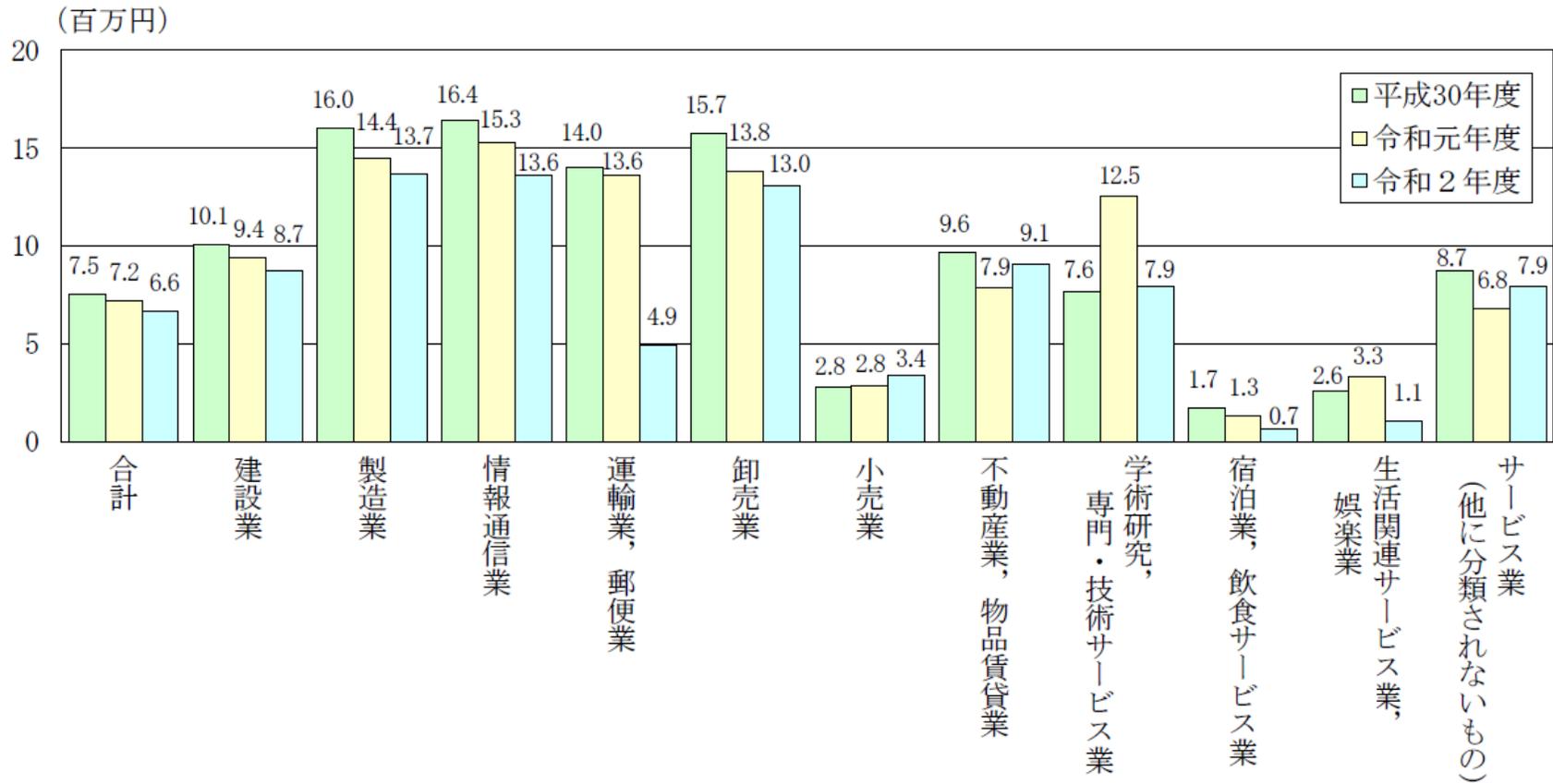
令和4年中小企業実態基本調査 中小企業庁

第3-2図 中小企業の1企業当たりの売上高（産業大分類別）

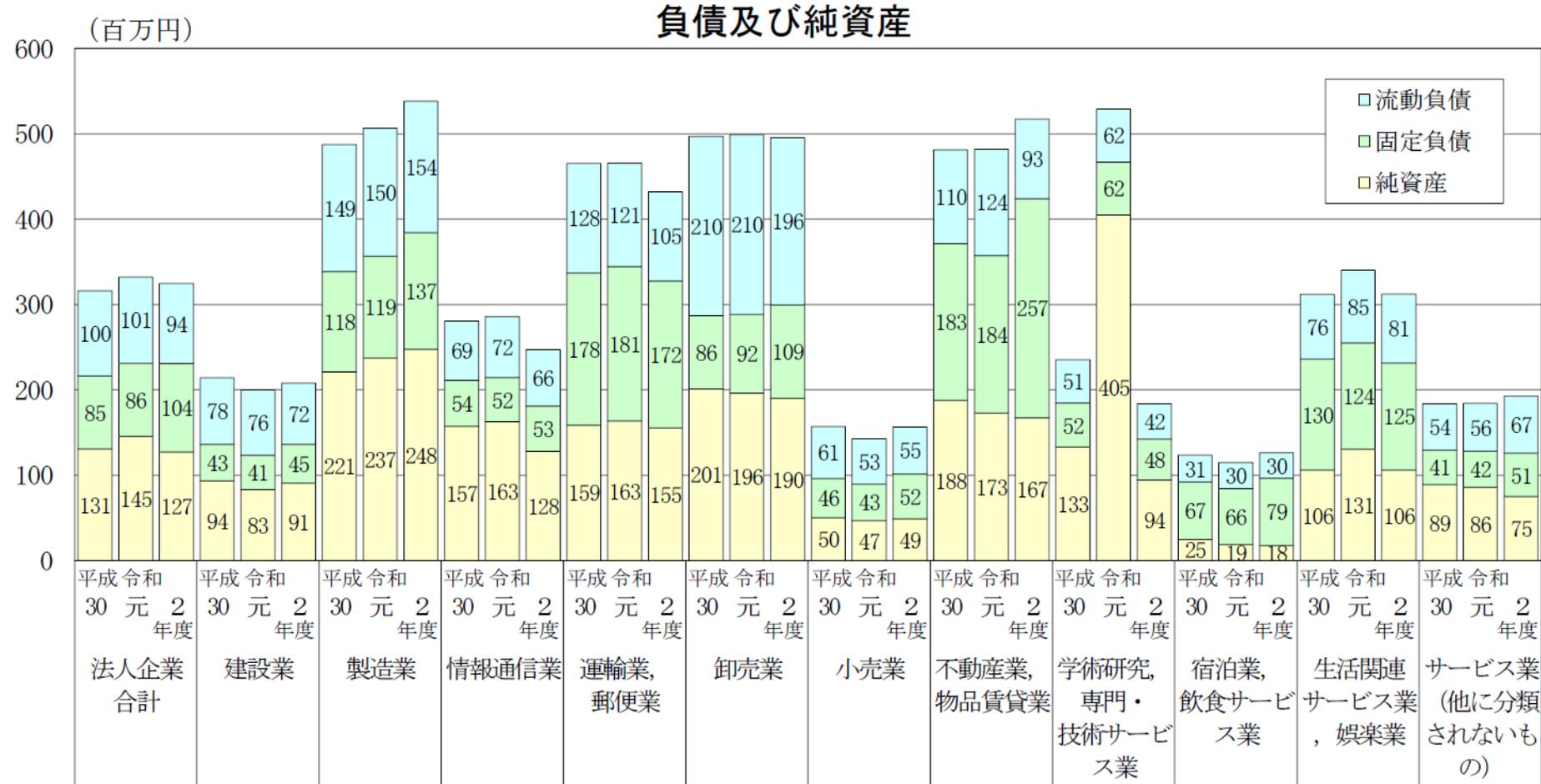


令和4年中小企業実態基本調査 中小企業庁

### 第3-4図 中小企業の1企業当たりの経常利益（産業大分類別）



令和4年中小企業実態基本調査 中小企業庁



令和4年中小企業実態基本調査 中小企業庁

# 分析と課題推測には

会社の引き継ぎかた

社長のライフプラン

社長の家族のライフプラン

社長の急逝で予定した計画が実行できなかったときのBCPと家族の生活

整理した『思い』と『事実』を分析し、課題を推測する方法

日時：8月31日（木） 18時～19時

オンラインで開催

## ご留意事項

- 本資料は、作成日現在の法律・税制等に基づくものです。
- 本資料にシミュレーションが含まれる場合、前提として記載している想定条件に基づくシミュレーションであり、実際の状況とは異なる場合がありますので、予めご了承ください。
- 本資料は、情報を提供するために作成したものであり、その確実性・完全性に関して保証するものではありません。実際の個別具体的な税務に関する相談、法律に関する相談については、本資料を取得された方ご自身の責任で弁護士、会計士、税理士などの各専門家にご相談いただくようお願い申し上げます。
- 本資料に記載された意見や予測等は、資料作成時点での当社の判断であり、今後、予告なしに変更されることがあります。当社は本書のアップデートを行うことをお約束いたしません。
- 本資料に記載された商品・サービス等については、その実行・提供をお約束するものではありません。
- 本資料は当社の財産であり、要求があったときは当社に返還され、本資料を取得した方が作成した写しは破棄されるものとします。本資料を取得された方及び当社のいずれも上記に反する表明や誓約に依拠することはできません。

本資料作成日：令和5年7月26日