

整理した『思い』と『事実』を分析し、 課題を推測する方法

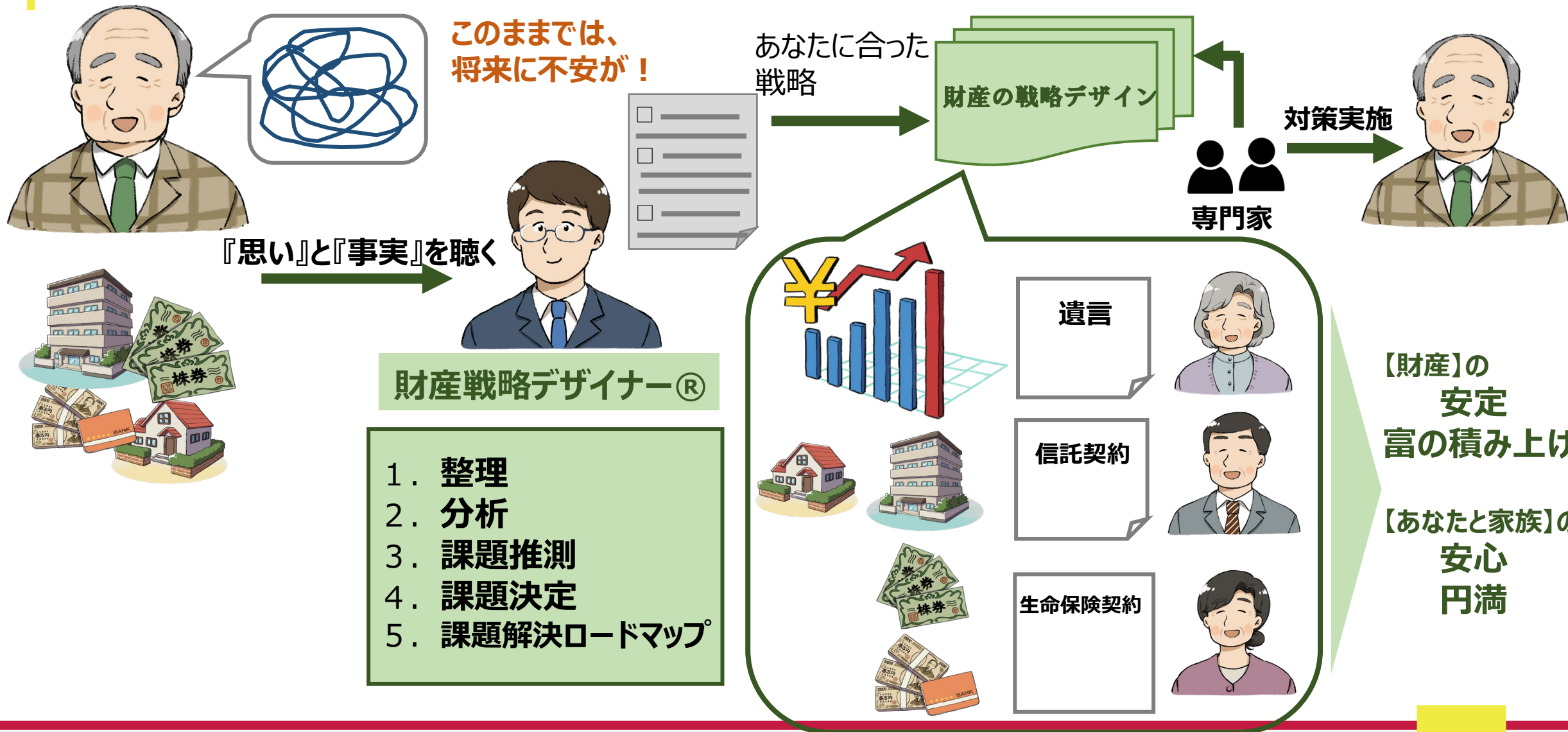
2023年8月31日

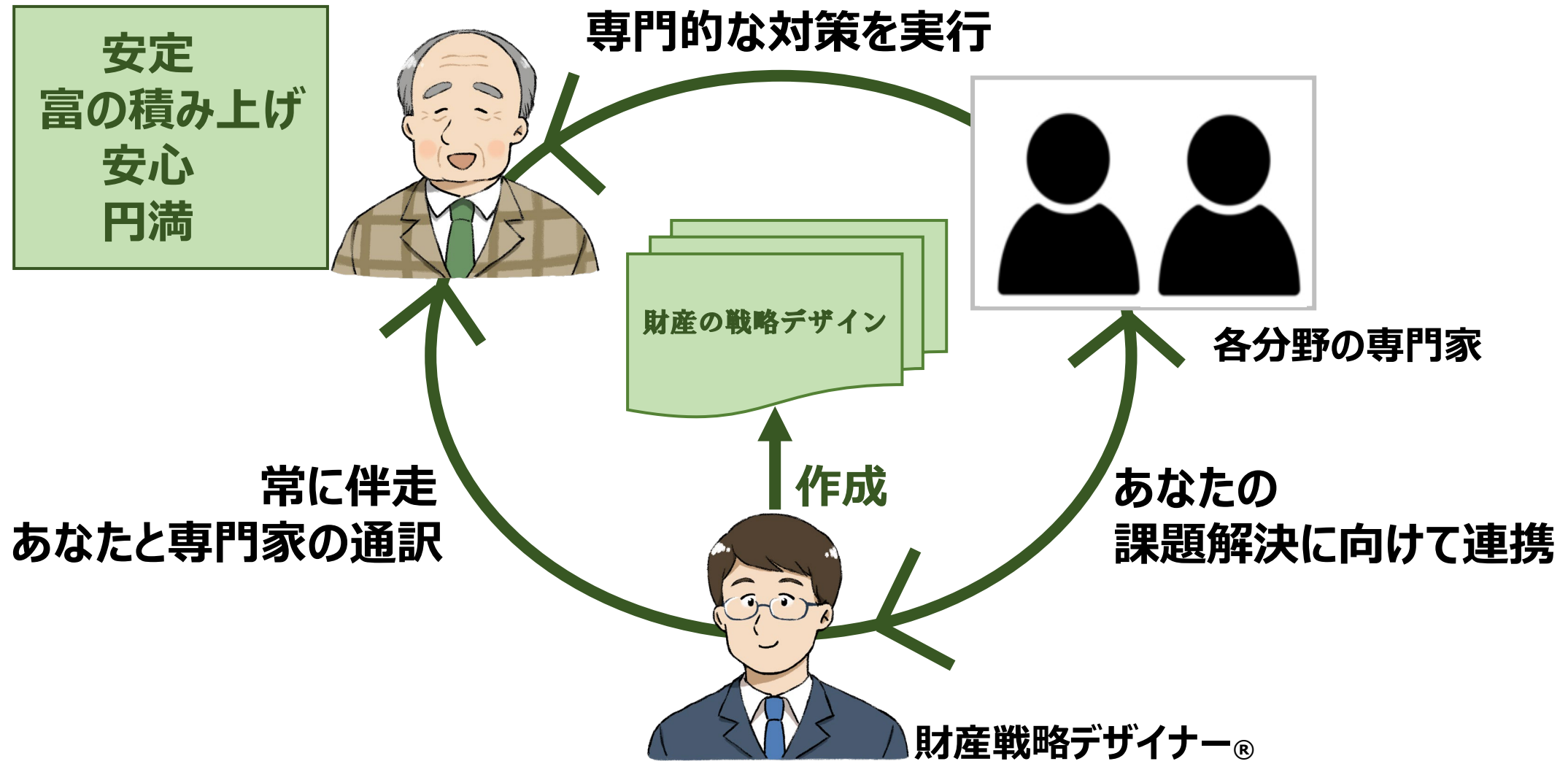
株式会社継志舎
石脇俊司

【5月講座】 お客様に課題解決を自分ごとさせるアドバイザーの役割とは

【6月講座】 お客様の『思い』と『事実』を把握する方法

【7月講座】 把握したお客様の『思い』と『事実』を整理する方法

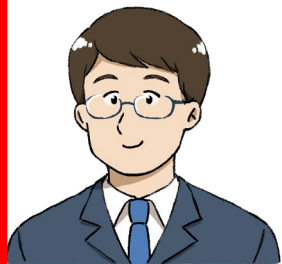




本講座でお話しすること

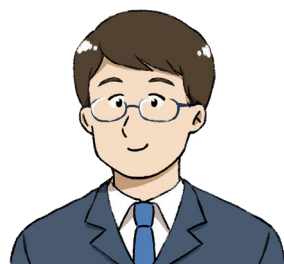
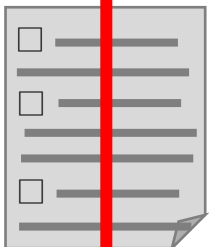
お客さまの課題解決にむけて

今回



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

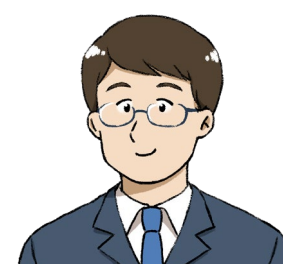
課題 1 : ●●●●●
課題 2 : ■■■■
課題 3 : ○○○○○



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

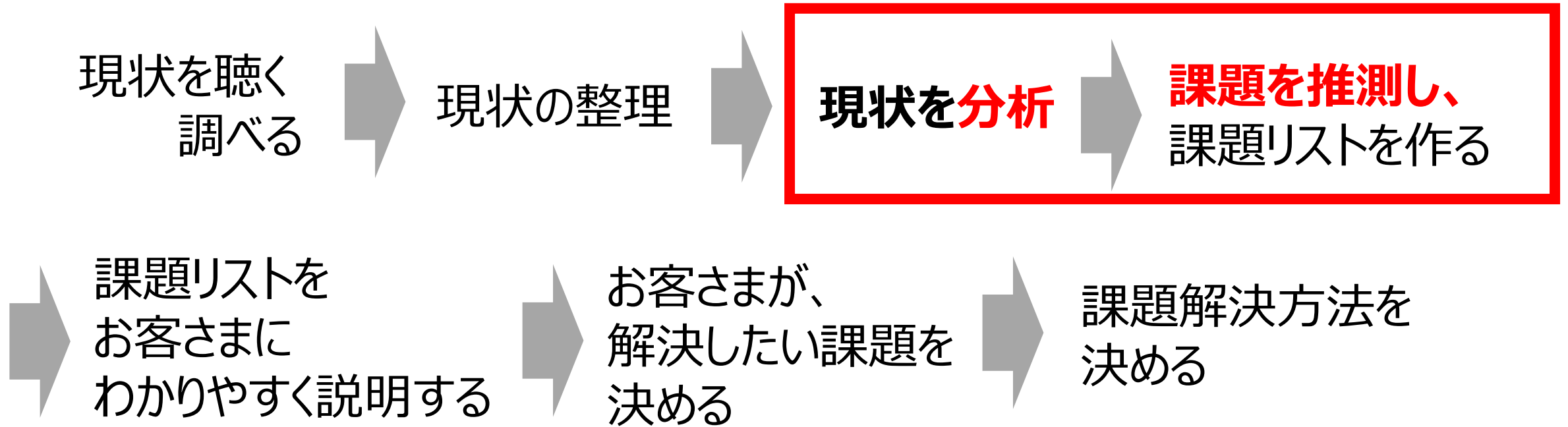
短期的な課題
●●●●●
中・長期的な課題
○○○○○



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... →

お客様の現状を分析し、課題を推測する



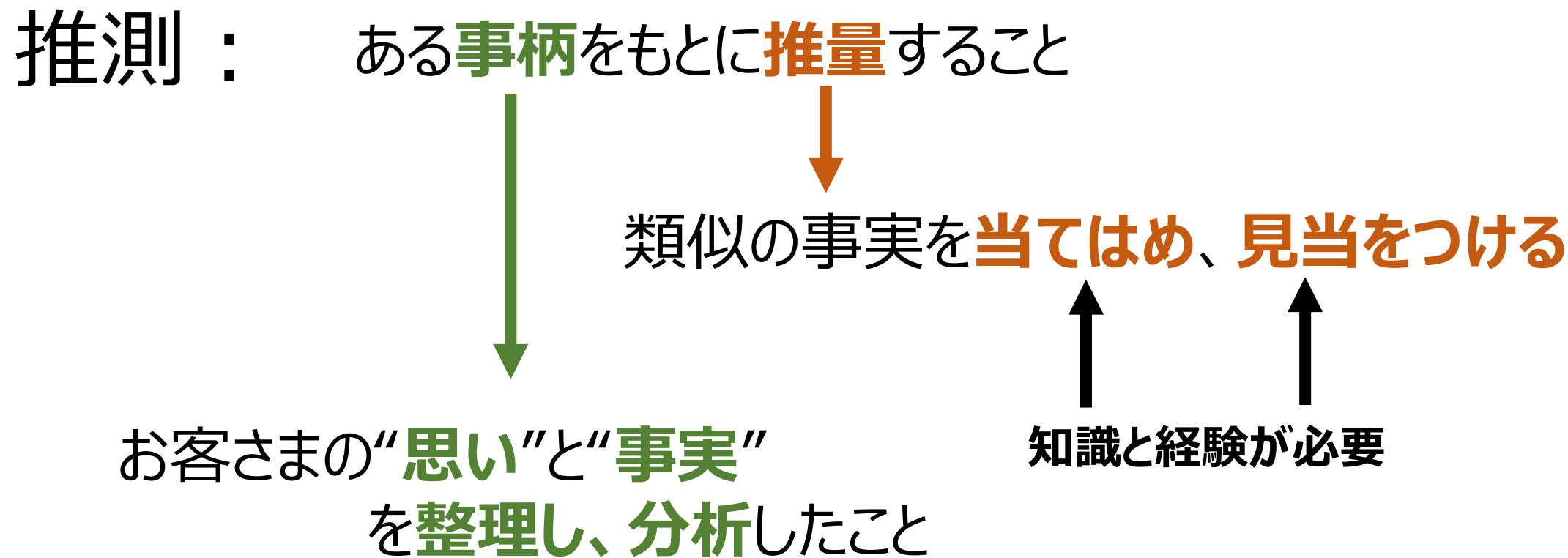
お客様の『**実現したいこと**』を実現するには、
お客様の『**心配なこと**』を解消するためには、

どのようなことが課題なのか
を考えていく

“思い”と“事実”の整理を分析するときには、

まずは、 主観をすてて、分析する

特定の商品の販売、仕組みの提供**だけを**目的として分析しない



お客様の『思い』の整理

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

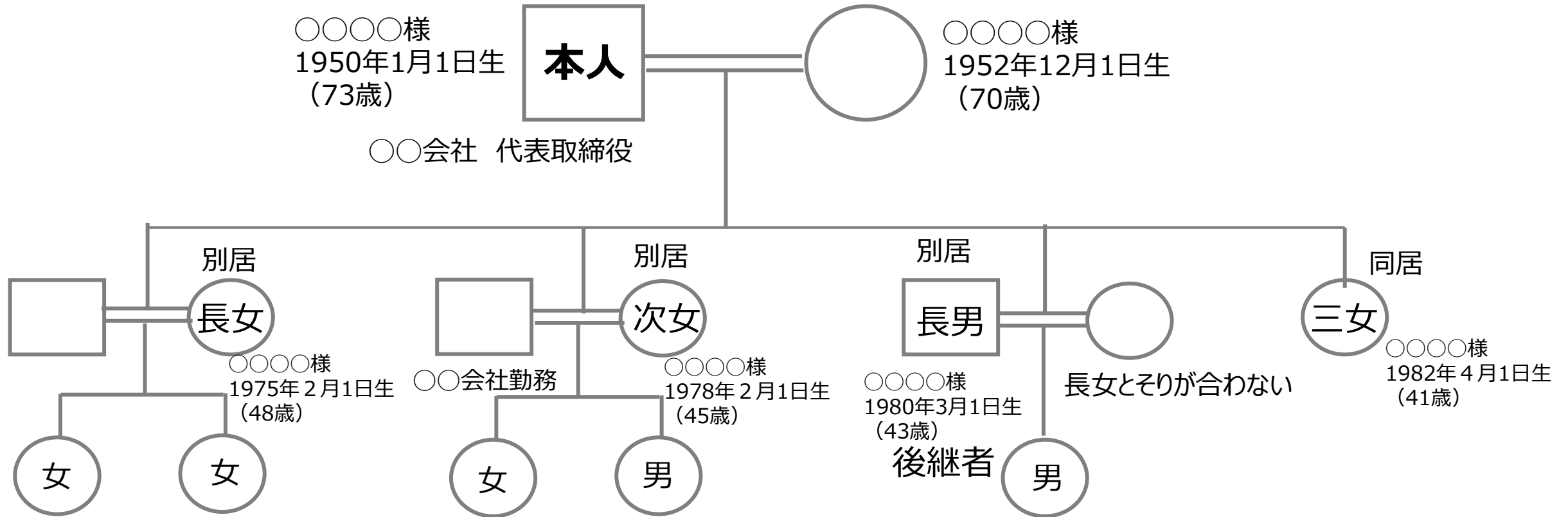
スポーツを見る

旅行

釣り

キャンプ

お客様の『事実』整理【家系図】



財産の一覧表を作る

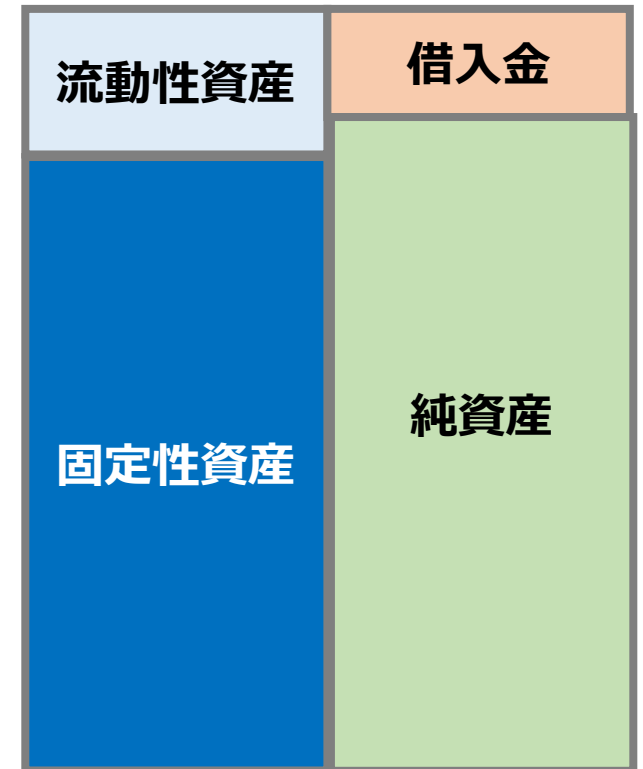


状況、価額のデータはより正確な方がよい
しかし、不動産（土地）や自社株の価額は、
評価していないこともある。

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	12,000		
割合	39%		
	31,000		31,000



分析する際の視点

整理をした『思い』と『事実』に

- 『**かたまり**』があるか？
- 『**偏り**』があるか？
- かたまり や 偏り は、全体のうち**どの位の比率**か？

かたまりと偏り

財産のかたまり

- 自社株
- 不動産
- 貸付
- 借金
- など

思いの偏り

- 相続では、特定の家族に財産を承継したい
- とにかく税金を減らしたい

財産の偏り

- 総資産の○割が不動産 or 自社株
- 不動産の資産のうち、○割が、* * 市にある賃貸不動産
- 金融資産のうち○割が預金

かたまりと偏り ②

財産のかたまりは、**財産の一覧表**

財産の偏りは、**個人財産のバランスシート**

を見て分析

思いの偏りは、**思いの整理とミーティングメモ**

整理した情報をもとに分析してみよう

戦略太郎20230818 様

総合資産管理分析

▶ご家族の状況

戦略 太郎20230818	昭和30年1月1日	68歳	男性	戦略 洋子	昭和62年4月1日	36歳	女性
戦略 花子	昭和33年2月1日	65歳	女性				
戦略 太洋	昭和58年3月1日	40歳	男性				

家族の情報

相続発生時期

一次 25 年後

二次30 年後

▶ファイナンシャルゴール

お客様からご回答いただいた財産に係わる目標、ご希望は以下のとおりです。

- ★ 配偶者や家族のために資金枯渇を回避したい。
- ★ 相続税の納税原資を確保したい。
- ★ 相続税の課税価格を軽減して納税額を軽減したい。
- ★ 事業承継(経営の承継、財産の承継)対策を成功させたい。

思いの情報

整理した資料【Wlealth Management Workstation】を使い分析 ②

資産名等	備考	評価額
(現預金)		
普通預金	国内短期	30,000,000
小計		30,000,000
(有価証券)		
国内株式 (個別株式)	国内株式	5,000,000
国内株式投資信託・ETF	国内株式	5,000,000
外国債券	外国債券	5,000,000
外国株式投資信託・ETF	外国株式	5,000,000
小計		20,000,000
(生命保険)		
終身保険		20,000,000
小計		20,000,000
(土地)		
ご自宅	165.00㎡	55,000,000
事業用・その他		30,000,000
小計		85,000,000
(建物)		
ご自宅		15,000,000
小計		15,000,000
(自社株)		
法人		250,000,000
小計		250,000,000
財産合計		420,000,000
負債合計		0
生命保険非課税額		15,000,000
死亡退職金非課税額		0
非課税額合計		15,000,000
課税価格		405,000,000

個人財産の一覧表



個人財産の バランスシート

将来の相続税の納税が家族全体の金融資産から見て可能か否かを分析します

もし今一次相続、二次相続が発生したら預貯金、有価証券、死亡保険金、退職慰労金で相続税が納付困難であることがわかります。

流動比率	83 %	相続税の割合	19.8 %
-------------	-------------	---------------	---------------

客観的に課題を推測する

客観的に課題を推測することはとても重要

お客さまに、商品の販売や仕組みの提供だけを目的として、課題を推測しない

推測のしかた かたまりを分けることができるのか？
分けたら、**何がが生じる**のか？
分けなかったら、**何が生じる**のか？

偏りをならすことができるのか？
ならしたら、**何が生じる**のか？
ならさなければ、**何が生じる**のか？

『**生じること**』は、本人、会社、
家族にどのような影響を与えるか？

不満を生む、効率が悪くなる、
手間がかかる、負担が増える、
などの影響があれば、それは解消すべき課題

不満を生む、効率が悪くなる、手間がかかる、負担が増える、などの悪い影響について

端的に、言語化する

課題の言語化

言語化した課題のリストを作る

これまでの**経験**や、**一般的な事例**を当てはめて
そのお客さまも、**これが課題**なのでは、と

課題のリスト作り

課題リストの作り方

リストは、短期と中・長期の2つの区分で作成

1. **短期的**な課題

突然に生じることでお客さまが不都合になること

2. **中・長期的**に解決すべき課題

平均的な寿命まで生きていくことで生じる不都合なこと
(負担が増える、不満が生じる、手間がかかる、効率が悪くなる)

推測した課題のリストの例

短期

突然に亡くなったときの財産承継

- 自社株は誰が継ぐ
- 賃貸不動産は誰が継ぐ
- 会社借入金の連帯保証債務
- 妻の老後生活費用の確保
- 財産の承継で、家族が揉める

突然に亡くなったときの会社経営

- 誰が代表取締役的就任するのか
- 新たに取締役を選任するか
- 現任の取締役を解任するか
- 親族以外の株主への対応
- 売上の減少
- 会社運転資金の確保

中・長期

賃貸不動産の管理

- 建物維持（修繕）・建替えへの対応
修繕計画がないので作成
- 空室対応
- 高齢が原因で認知症になり、管理できなくなる
ことへの備え

相続時の財産承継

- 自社株を後継者に集中して承継する
- 今後、株価が上昇することへの対応
 - 相続税納税資金の確保
 - 後継者の遺留分侵害への対応
- 賃貸不動産の承継
 - 賃貸不動産の債務の承継

課題を推測する人の経験と知識が多いほど課題のリストは多くなる

『経験』

お客様の事案を担当する

同僚の事案を支援する

他者の事案を見る、聞くこと

社内での情報共有の仕組みがあるとよいでしょう

『知識』

財務

税務

法律

金融商品

保険

不動産

など

短期間ですべてを習得できない

まずは、自分で得意のものを作り
それを**1つずつ増やしていく**

さらにステップアップしていくために

お客様の『思い』を分析する際に

お客様とのこれまでのコンタクトで得た、お客様の言動を結び付けていく

家族との生活について

心配なこと

実現したいこと

仕事について

実現したいこと

実現したいこと

心配なこと

後継者候補はいるが、承継の時期はまだ先かと。後継者の経営手腕に不安があったと言っていた

財産について

実現したいこと

賃貸不動産を取得し、賃貸収入を得たいと言っていた

心配なこと

節税したい。自社株が高いから心配と言っていた

心配なこと

後継者以外の家族にどの財産を承継したらよいか、決まっていないと言っていた

趣味・楽しみについて

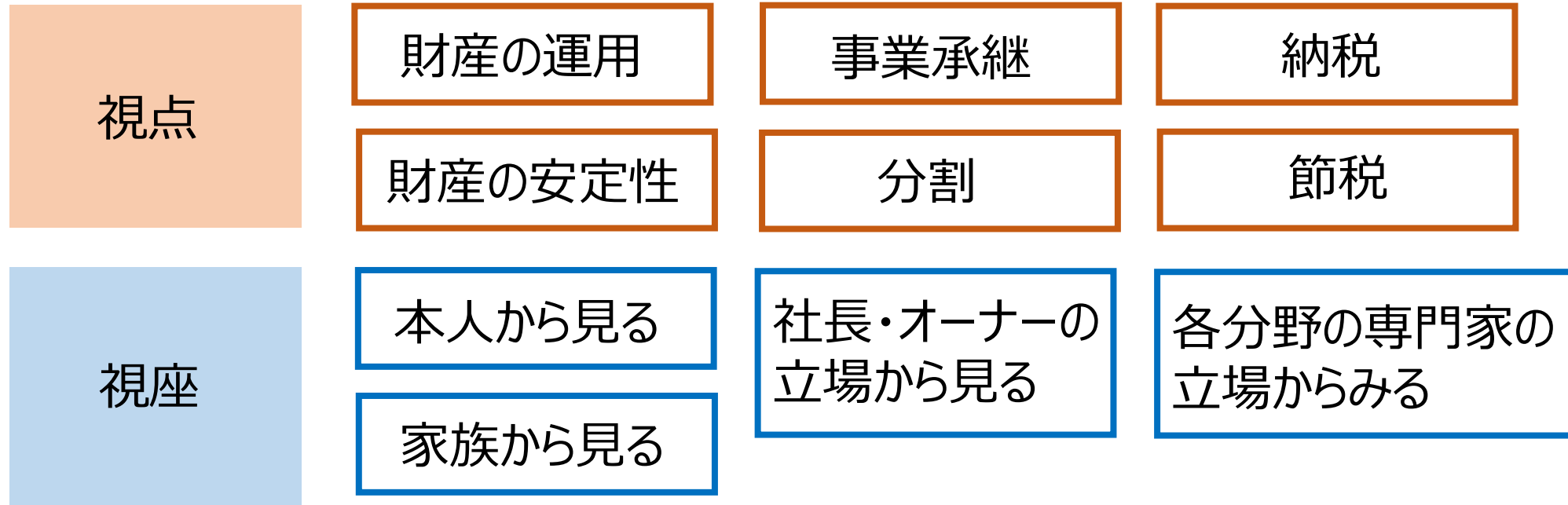
実現したいこと

夫婦で各地を旅行したいと言っていた

お客様の思考の傾向、特に気になっていることなどこれまでのコンタクト履歴を分析の材料に

お客様の財産を分析する際に

アドバイザーは多数の視点、視座を持つ



すべての視点、視座から見ることができるアドバイザーはいない

例えば、不動産、金融資産、自社株などすべての資産に精通している人はいない

連携すること、視点、視座の違いを意識して分析すること

分析と課題の推測のレベルを上げるには

お客様の『思い』と『事実』の整理は、
ツールのサポート等である程度のレベルまで可能

整理したことの分析と課題の推測は経験が必要
その経験は、今後の皆さまの大きな武器となります

- 失敗事例の情報収集（共有）
- 難しい事案の経験
- 失敗の経験
- 異なる視点・視座をもつ者からのフィードバック
- 各分野の専門家との連携

特定の商品の販売、仕組みの提供が目的の場合

お客様の『思い』と『事実』の分析と課題推測の範囲は限定される

推測した課題をお客さまにわかりやすく説明する方法

日時：9月26日（火） 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8月31日