相続問題を活用したコンサルティング・セールス

㈱UBF　代表取締役
東　潤一

④

資産家を対象に強い信頼関係を築き、相続を切り口として生命保険の活用を提案し、優績を上げておられるアリコジャパンの市川さんにお話を聞いた。本コラムの実践編として、前回（5月24日号）と2回に分けて紹介する。

これからは相続抜きで話をすることは難しくなる

本心を話してもらうために

「相続で争うことはありませんよね」

東　相続の話から保険の提案につながっていく流れはわかるが、苦手だと言う人がいる。僕の場合は、相続の相談をストレートにいただくことがあるが、そこから亡くなったときの話はそれでもしにくいことがあるので、生命保険の受取人ということでこういうモメ事があったり、税制上のメリットがあるとかというところから入っていく、保険を切り口に相続、亡くなったときの話をする。保険イコール亡くなったときというイメージが強いので入りやすいが、市川さんは相続の話にどうやって持っていくのか。

市川　相続といっても、まだそんなに考えていないと言う方もたくさんおられるので、まず、争う相続が非常に増えてきている、少額でも家裁で争うことが増えているという事実を踏まえて、「基本的に相続で争うことはありませんよね」というのが切り口。反論ではないけれど、「ないですよね」と言われると、「自分のところは心配ない」という方はほとんどおられない。そのときにいろんなことを考えてしまう。

東　ないことを願ってはいるけれども…。

市川　逆にこんな例があって、たくさん争族がありますよという話をすると、うちは心配ないよ、大丈夫ということで話は終わってしまう。

例えばですが、「2人に1人ががんです」と聞いて〈えっ！〉と思う人と、「1万人のうち5千人ががんにかかります」と言ったら〈あぁ、僕は違う〉と思う人がいる。確率は同じでも、表現方法で受け止め方が違う。これと一緒で、「こういうご心配はないですよね」という問いかけをする。

東　「ないですよね」と質問形で聞かれる。ちょっとニュアンスが違うと、お客さんの反応は全然違う。

市川　おっしゃる通り。基本は、お客さんが正しい、心配ないですよという言い方にウエートを置いている。お客さんは本当は言いたいんだけど、言ってもいいかな、ちょっと気にはなっているけれどもまだまだ自分には降りかかってこないだろうなとか、自分で自分に対して言い訳を作ってしまう。そうなると、本心に触れることができないので、そこをいかに傷つけないようにお話しいただくかは常に考えています。

アリコ ジャパン
大阪スカイエイジェンシーオフィス
シニア コンサルタント
市川 正也氏

優先順位を付けて問題解決

住宅ローンの借り換えで喜ばれる

東　オーナー経営者でも土地持ちの資産家さんでも、顧問の税理士さんが付いていたりする。僕らがよく聞くのは、「顧問の先生からそういう相続の税金や分割についてのご提案はなかったのですか」と聞くと、80歳近い人でもまったく聞いてないという方もある。それって非常に遅いというか、なんで声をかけてないのかなと思うお宅が結構ある。逆に、生命保険の提案だとか見直し、という部分から、保険を売りにきた人としてではなく、悩みやグチを聞いてあげる相談相手というポジションで仕事をしている人が優績者には多いと思う。

そういう方が保険のことをきっかけに、相談のご相談にまで乗っているというケースから、やっとお客さんも問題点に気づかれることが多いかなと思うが、そういうイメージだろうか。

市川　そう。今、おっしゃったように、個人資産に関しては、そこまで他人に言いたくないという人が多い。奥さんまたはご主人にある程度任せているという人もいて、難しい。

私が言っているのは、100％すべてを私が扱うことはできない。当然、税理士さん、司法書士さんもいる。基本的に財産すべてを見せてくれるということはない。一部は保険に置き方を変えたほうがいいというニュアンス。それによって税金が少なくなるのであればその方がいい。ゼロにするという話はしない。

こんな例があった。ご紹介をいただいて訪問すると、夜景がきれいな高級住宅街の億ションだった。評価が今3000万円くらいという話をされる。20年弱住んでいて、あと25年のローンが残っている。

保険の話ではなくて、そんな一般的な話をしている中で、ちょっと一言「住宅ローンの借り換えされました？」という話をした。すると、「いや、したけど断られた」と。そこで「断られたんですか。どこですか？」と聞いた。

お客さんがいわく「○○銀行で、現在のローン残高と現在の評価額の乖離が大きくて断わられた」ということだった。ただ、55歳で収入も安定している方だったので、「他の銀行でならローンの借り換えができるかもしれません」と、再度の借り換えをお勧めした。

お客さんは一回断られたら絶対ダメだと思っておられたが、ローンが通りましたとお礼の電話をいただいた。「それでは、今度は保険の部分でライフプランを見させてもらいに行きます」という話になった。

当然、保険を勧めるのだけれども、そのお客さんにとって何がベターかといったら、保険の見直しとか相談をどう考えるかよりも、住宅ローンを先に借り換えなければダメという話になる。そこから、次は相続というように、順位付けをきっちりとする。ニーズを聞いたうえで、順位付けをして順位の高いところから解決してあげる。

そのお客さんからは「もっと早く出会えてたらよかった」と言われ、すごい喜んでおられた。700万～800万円は違うと言われていた。

東　お客さんにとって優先順位が高いから、保険ではないけれどローンが先ということ。

市川　もしその方が相続を考えていると言われても、マイナスがそれだけあったら、あまり考える必要ない。そのマイナスってえらい金利が高いなという話になってしまう。

数字だけでなく感情を大事に

情報提供から保険の提案につなげる

あと「昨年なら住宅取得資金等の贈与は500万円でしたが、今年は1500万円ですよ。来年は1000万円です。こんな法案が通りましたよ」と情報提供すると、「じゃあ、子供にやろうかな」という話をされる。

「期間限定でそれを使ってしまったらその時で終わってしまい、相続時精算課税と違い、後々何かがあるということはないので、それを使われたらいいですよ」と話す。

相続を考えておられる人は、後に残すこと、残った人に迷惑をかけたくないという心理なので、そのあたりを少し情報提供させていただく。

先ほどの話でいうと、「住宅ローンが浮きましたよ。じゃあそのお金をどうするんですか」ということになるが、「老後に備えてそれはなかったものとして置いておきましょう」という話で一つの保険の提案ができる。

東　勉強会などで相続の話をすると、長くなってなかなか契約に結びつかないから、相続の話は避けているという方が結構いる。それって、すごいビジネスチャンスを自分で狭めているような気がする。

市川　みなさんはどう考えているかわからないが、私は全部預かる気はないし、基本は、そういう話をしたうえで、一部の不安を解消できる方法を提案する。

モメる場合は、そこに感情が入っていない。数字だけ。人間は感情の動物だから、感情を大事にしてあげることがまずひとつです。

相続の知識がますます大事に

東　今、土地の値段が下がり、バブル前の水準に戻っている。それにより、相続税の基礎控除なども下げようかという話もある。そうなると、相続税がかかっていた人はより増税になるし、今まで相続税がかかるかどうかギリギリのラインにいた人がかかるようになる。

そうすると、保険の役割とか、相続に対する知識はものすごく大事になってきて、それをからめて保険の提案ができるということを今の間にしておかないと、大きなビジネスチャンスが逃げていくような気がする。

市川　相続について、話が長くなるし面倒くさいということではなくて、これからは相続抜きで話をすることが難しくなり、それありきという気がする。

東　今回のお話を聞いて、市川さんのように、お客さんから信頼いただけるような仕事をされている方と一緒に仕事をしたいなと思いますね。ありがとうございました。

定期的に行くと必ず状況は変わっているので、いろんな情報が得られる。お客さんからは忘れないで来てくれると思っていただけるし、当然、こちらにも情報が入ってくるし。契約はしたが、何か事が起こらないと行かないというセールスパーソンもなきにしもあらずだが、それは逆に自分でチャンスをつぶしていっているようなものだと思う。

今まで絶対に保険会社の人など自宅に入れたことはないとおっしゃっていた方が、最後に「もっと早く知り合っていたらよかった。もっと早くアドバイスをもらっていたらよかった」と言ってくださったのは、本当にうれしかった。