

# 篠川事務所の”ホット”通信

2019年7月号

税理士・中小企業診断士 篠川徹太郎事務所

〒226-0003

神奈川県横浜市緑区鴨居 3-1-9-201

電話：045-530-3727 F A X：045-530-3728

<http://shinokawa-office.com>

[mail@shinokawa-office.com](mailto:mail@shinokawa-office.com)



ホットな話題をほっとするような分かりやすさでお伝えする“ホット”通信・・・Vol. 59 をお届けします。

「紙」の「魚」と書いて「しみ」と読みます。古い本を開いたとき、ページの上をちょこちょこ動く銀色の小さな虫が紙魚です。元々は森に生息していた原始的な昆虫ですが、夏の季語でもあります。

## 【約40年ぶりの改正で守られる権利とは】

私たちにとって最も身近な法律が民法でしょう。その千を超える膨大な条文を大きく2つに分けると、財産に関するものと家族に関するものになります。前者は「財産法」、後者は「家族法」などと呼ばれています。そして、2018年7月には高齢化の進展など社会環境の変化に対応するため、約40年ぶりに家族法の中の相続に関する部分が大きく改正されました。具体的には「配偶者居住権の創設」「自筆証書遺言に添付する財産目録の作成がパソコンで可能」「法務局で自筆証書による遺言書が保管可能」「被相続人の介護や看護で貢献した親族は金銭要求が可能」といった内容が主な改正点となります。そこで今回は「配偶者居住権」について説明します。例えば、夫を亡くした妻がいたとします。夫が亡くなるまで一緒に住んでいた自宅の所有権を、何らかの理由でその妻が相続しなかったとしてもずっと自宅に住むことのできる権利が配偶者居住権です。これによって親族間で相続財産の分割協議でもめていたとしても、妻は自宅に住む権利は認められています。またこの配偶者居住権は相続税にも影響を及ぼすことがあるので事前にしっかりと相続対策を行う必要があるでしょう。なお配偶者居住権については2020年4月1日以後に開始する相続から適用されます。



## 【集客力のある商業施設へ変貌】

ファッションビルを運営する丸井の「売らない店」戦略が注目を集めています。ネット販売の拡充やシェアリングの普及に伴い、かつて9割を占めていた小売店舗を飲食店やサービスを提供する店舗にシフトしています。消費者の「モノからコトへ」の志向変化を捉え、米国 Apple 社などの体験型ショールームを誘致し、売り上げはなくても集客力はある商業施設への変貌を掲げています。激動の時代、大企業もまた進取の気性に富んだかじ取りが求められているようです。



## 今月の教えてキーワード：【CASE】

自動車産業の今後の動向を表すキーワードである Connected (インターネット接続)、Autonomous (自動運転)、Shared Services (カーシェアリング)、Electric (電動) の頭文字をとった造語。2016年のパリモーターショーでタイムラー社のデイエター・チエツチェ氏が発表した。環境問題や安全性向上、人口減少社会への対応も求められる中、世界の自動車メーカーや周辺機器企業は百年に一度の変革期にあるといわれている。

### 【「満足」よりも「勧めたい」】

ある製品の売り上げがガタ落ちしたので急いで直近の顧客アンケートを見直したところ、なんと8割もの人が「満足」「とても満足」と答えていた——。まるでホラー映画のような現象が実際に起こっています。これは、お客さまに悪意があったわけではなく、質問の仕方を工夫する必要があったのだと思います。

A：「あなたは、この製品（サービス）に満足しましたか？」

B：「あなたは、この製品（サービス）を友人や同僚に勧めたいと思いますか？」

一見すると似たような質問で、どちらも顧客のニーズを問うことには変わりありませんが、実は質問から得られる結果に大きな違いがあります。Aは「顧客満足度」を調べるための典型的な質問で、いわゆる「CS」と呼ばれる手法です。対するBは「顧客推奨度」を調べるための質問で「NPS（ネット・プロモーター・スコア）」と呼ばれる手法です。NPSとは、企業やブランド（製品・サービス）に対する顧客の信頼度・愛着度（顧客ロイヤルティ）を数値化する指標のこと。測定方法はシンプルで、顧客は「勧めたいですか？」という質問に0～10点の11段階評価で答えます。

9～10点は満足度も再購入率も高く、他者にも勧めたいという「推奨者」。7～8点はそれなりに満足しているけれど他人に勧めるほどでもない「中立者」。0～6点は製品やサービスに不満を持っていて、悪評を広める可能性もある「批判者」。推奨者の割合から批判者の割合を引いた値がNPSの数値となります。要するに「他者への推奨度」を点数で評価するので、これまで数値化が難しいとされていた、製品やサービスに対する「愛着度」を見える化できることが大きな特徴です。CSが過去から現時点での満足度評価なのに比べ、NPSは「勧めたいと思いますか？」という未来の予測行動を点数化します。そのため今後の売り上げや成長率に直結すると考えられ、近年はNPSを導入する企業が増えています。「顧客の言葉を信用するな」とは言いません。「顧客の本音が拾える問いかけ」も先を読む商売のコツというわけです。

9～10点は満足度も再購入率も高く、他者にも勧めたいという「推奨者」。7～8点はそれなりに満足しているけれど他人に勧めるほどでもない「中立者」。0～6点は製品やサービスに不満を持っていて、悪評を広める可能性もある「批判者」。推奨者の割合から批判者の割合を引いた値がNPSの数値となります。要するに「他者への推奨度」を点数で評価するので、これまで数値化が難しいとされていた、製品やサービスに対する「愛着度」を見える化できることが大きな特徴です。CSが過去から現時点での満足度評価なのに比べ、NPSは「勧めたいと思いますか？」という未来の予測行動を点数化します。そのため今後の売り上げや成長率に直結すると考えられ、近年はNPSを導入する企業が増えています。「顧客の言葉を信用するな」とは言いません。「顧客の本音が拾える問いかけ」も先を読む商売のコツというわけです。



人間は地位が高く  
なるほど、足元が  
滑りやすくなる

今を生きる！

### 先人の言葉

帝政期ローマの政治家であるタキトゥスの言葉。目的を達成したとき、ホッと一安心したときこそ要注意。油断は禁物だ。いかなる場合でも気を引き締めていよう。

### 【罪の声】

昭和の未解決事件「グリコ・森永事件」を独創の視点から見直した力作です。犯行に自分の声を使われた子供3名のその後を、記者経験者らしい取材で解き明かし、単なるなぞ解きを超えた人間ドラマに仕上がっています。映画化されるのが今から楽しみです。

