

事務所通信 リソース

11月号 VOL. 53

税理士法人 中央総合会計

〒070-0037

旭川市7条通13丁目 59 番地 4

TEL : 0166-25-4131 0166-23-0010

FAX : 0166-25-4132 0166-23-7543

URL : <http://csk-i.com/>

E-mail : cyuou@csk-i.com



ポストといえば「赤」ですが、「速達専用ポスト」と呼ばれる「青いポスト」をご存じですか。高度経済成長期の1956年に誕生し、ピーク時には全国に400本以上もあったとか。電子メールが普及する遥か昔のことです。今では関西を中心に三十数本を残すのみとなった青いポスト。日本の移り変わりの生き証人ですね。

平成二十七年一月一日から贈与税が変わります

相続税にはかり注目が集まっていますが、贈与税も来年より変わります。贈与税の課税方法には「暦年課税」と「相続時精算課税」がありますが、今回は税率構造が変わる暦年課税についてお話をします。暦年課税は、その年の一月一日から十二月三十一日までの一年間に贈与によりもらった財産の価額を合計します。そして、その合計額から基礎控除額の110万円を差し引いた課税価格に、一定の税率を掛けるなどして税額を算出します。税率は基礎控除後の課税価格によって現状では六段階の10～50%の税率に分けられています。

それが平成二十七年一月一日から八段階になり税率が10～55%になります。また、改正後は一般贈与財産は「一般税率」が、特例贈与財産には「特例税率」が適用されること



なります。特例贈与財産とは、直系尊属（父母や祖父母など）から贈与により財産を取得する場合で、その財産を取得した人が「財産の贈与」を受けた年の一月一日において二十歳以上である場合となります。なお、特例税率に該当しない場合は一般税率となります。どちらも最低と最高の税率は同じですが、特例税率は一般税率に比べて税率の上がり方が緩やかです。例えば贈与額が600万円だった場合、一般税率では30%であるのに対して特例税率は20%となります。このため贈与税は、一般税率が82万円なのに対して特例税率は68万円と、その差14万円が減税となります。

【お菓子から野菜まで！広がる「置き食品」】

旭川近郊にも道端の無人野菜売りが多いですが、富山の薬売りをモデルにした据え置きのお菓子ボックスから1個100円で好きなものを選ぶことができる『オフィスグリコ』が、若いOLたちに人気です。さらにオフィスの無人販売は、新たな展開を見せています。トマトやナスなどの野菜、または無添加の惣菜などを専用の冷蔵庫に常備する「置き食品」ビジネスです。手軽にヘルシーな食品を従業員に提供できるため、「食」を重要な福利厚生と位置づける企業も導入に意欲的なようです。



【今月の教えてキーワード:限界集落】

過疎化が進むなどして人口の半数以上が六十五歳以上の高齢者となり、冠婚葬祭や田畑、道路の保全などの社会的共同生活の維持が困難になっている集落を指す。社会学者の大野晃氏が1991年に提唱した概念である。当初は地方でこの問題が取り沙汰されていたが、最近では都市部でも顕在化しており、集落の再生や高齢者のサポートの取り組みも増えている。住民の心情としてこの呼び方への批判もあり、使用を控える自治体もある。



クレーム対応

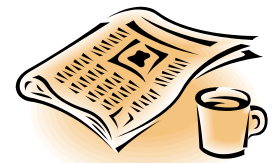


旭川駅で購入したチケットに発券誤りがあり、窓口でクレームをつけると不満そうな顔で「これ、うち(当社)には関係ありませんから」と、隣にある窓口を顔で指示されました。JRではなく、関連会社の旅行代理店での販売だったのですが、大変不愉快でした。20年前でしたら「同じ駅の中で販売していて客には違いがわからないだろう」から始まり、「だいたいその態度は何だ」と暴れ(?)まくったところです。

トラブルがあり、お取引様が不満を訴えたり怒られたりすることが多いと思います。その場合、たとえこちらに不注意や誤りが無い場合でも、まず不満を持たれたり怒られているという状況に対してお詫びすることが大切なのではないかと思えます。自分を正当化すると、ますます不満や怒りを増幅させることとなります。

あるホテルマンの話です。

宿泊のお客様の奥様にお会いしたので明朝の新聞をたずねると、A紙とのことだったので手配したところ、翌朝お客様から「いつもN紙なのになぜA紙なんだ」と大変なクレームだったそうです。ここで「昨日奥様がA紙とおっしゃったので」と答えるのは最悪だそうです。「俺の名前で予約しているんだ、奥さんは関係ない。何で直接確認しない」とさらにエスカレートする可能性があるそうです。「大変申し訳ありません、確認せずにA紙を手配してしまいました」と自分の非をお詫びをすることが大事だそうです。それでおさまれば、奥様を困った状況にしたり相手に恥をかかせないために何も言わない、言い訳しない。怒りがおさまらず「何でA紙になったんだ」とさらに問われれば、そこで初めて「奥様にお聞きしたのですが、お客様に直接確認し忘れて申し訳ありませんでした」と答えるのが良いそうです。後で「うちの奥さんの指示だったそうだな、あんなに怒って悪かったな」と言われれば、それはそれでOKというわけです。



お客様との約束の日が誤っている場合でも、相手は思い込んでいるわけですから、まずは「申し訳ありません」とお詫びします。何日だったと言い合っていればケンカになるだけです。メモを書いて置いていく、互いに曜日等確認して手帳に記入する等の確認を行っていれば誤りは無かったかもしれません。それをしなかった事に対し「申し訳ありません」なのです。

こちらが素直になり、言い訳をしなければ「俺の勘違いだったのかもしれないな」と相手の態度が変わるものです。突き詰めればクレーム対応は相手の立場に立つ思いやりということでしょうか。

当事務所のクレーム対応力、今度こっそり教えて下さい。

