

Phak chii

2019年7月号

朴廷熙公認会計士事務所

〒542-0081

大阪府中央区南船場 1-16-10 大阪岡本ビル5階

電話：06-6264-6135 F A X：06-6264-6136



今年は全般的に梅雨入りが遅い様です。梅雨はジメジメ蒸し暑かったり、洗濯物が乾かなかったり不快指数がかなり高いシーズン。この時期は自律神経が乱れやすく、どうしても体調を壊しやすくなります。暑くなると直ぐに熱中症対策で安易に水分補給しなさい、といいますが、同時に暑さに負けない体力作りも重要です。

【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るため路頭に迷うことはありません。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。



オイシイ!

白いかぼちゃ 伯爵



李です。かぼちゃの旬が初夏から初秋ということをご存じでしょうか。今は輸入ものや、冷凍ものもあるので年中かぼちゃを食べることができます。安価なものから高価なものまで本当にたくさんの種類があります。いつも野菜を取り寄せている茨城県の農家さんから届いた白いかぼちゃ「伯爵」。外は白っぽい皮で覆われています。大変堅い皮に覆われている分、水分たっぷりです。所謂、ホクホク系ではなくあっさりした甘味が特徴です。長期保存が可能なのは冬瓜に似ていますね。

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ダ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かったとされていた、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。

今月の いろいろ 「掲示板」

【笑門来福】

最近 85 歳の女性と知り合いになり 2 回ほどお茶とお食事をする機会がありました。お会いする前は気難しい方かな、という先入観がありましたが初対面からニコニコ顔でとても気さくな上、何事にも好奇心旺盛。お話をしても聞き返すことなく会話もスムーズ。常日頃、初々的な言動が嫌いでもポジティブ思考なので、お話も面白いのです。人も虫も明るい方へ寄って来る習性があるといえます。見習おうと思います。李



人間は地位が高くなるほど、 足元が滑りやすくなる

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。