

Business
Report
No.1804

ゆびすい 経営レポート

今月のトピック

Part 1

半年ごとに納められる「納期の特例」
適用しても1カ月ごとの納付も可能

今月のトピック

Part 2

ペーシングでクレーム処理を行なう



信頼と安心、そして未来へ…
YUBISUI

ゆびすいグループ

税理士法人ゆびすい／指吸会計センター株式会社／司法書士法人ゆびすい登記センター／
社会保険労務士法人ゆびすい労務センター／株式会社 ゆびすいコンサルティング

URL: <http://www.yubisui.co.jp/>

ゆびすい

検索

☎ 0120-640-171

詳しくは中面をご覧ください!! ▶▶

OPEN
ここを開いてください!

今月のトピック
Part 1

半年ごとに納められる「納期の特例」 適用しても1カ月ごとの納付も可能

源 源泉徴収した所得税及び復興特別所得税は、原則として、給与などを実際に支払った月の翌月10日までに国に納めなければならないが、給与の支給人員が常時10人未満の源泉徴収義務者は、源泉徴収した所得税及び復興特別所得税を、半年分まとめて納めることができる特例がある。

これを「納期の特例」という。主に小規模事業者向けの特例であり、源泉徴収義務者全体のうち約7割超が適用しているという。この特例の対象となるのは、給与や退職金から源泉徴収をした所得税及び復興特別所得税と、税理士、弁護士、司法書士などの一定の報酬から源泉徴収をした所得税及び復興特別所得税に限られている。

この特例を受けていると、その年の1月から6月までに源泉徴収した所得税及び復興特別所得税は7月10日、7月から12月までに源泉徴収した所得税及び復興特別所得税は翌年1月20日が、それぞれ納付期限になる。

ところで、納期の特例を適用しているからといって、必ずしも半年分まとめて源泉所得税を納付する必要はなく、例えば、1カ月や数カ月ごとに納付することも認められている。仮に、多くの利益が生じた月であれば、同特例の適用による納期限まで待たずに、原則通り、1カ月分の源泉所得税を翌月に納付しても問題はない。

納期の特例は、あくまで原則の納期限を“半年ごとに延長”するものであり、それを強制する特例ではないのだ。



税理士の目

東京事業部 藤原智幸

住民税(特別徴収)においても給与の支払を受ける者が常時10人未満である場合には「納期の特例」制度がありますが、所得税と対象期間および納付期限が異なります。

6月から11月分・・・12月10日、12月から翌年5月分・・・翌年6月10日

事前に申請することで事務負担が軽減される制度ですが、①所得税と住民税の納付期限が異なる点、②納税による資金繰りへの影響、③納付漏れには注意が必要です。



グループ企業だからこそ提供できる完全経営サポート

充実の完全ワンストップ

創業70年を超える信頼と実績

250名を超える専門スタッフ

主要都市を網羅する全国展開

ゆびすいグループ

税理士法人ゆびすい／指吸会計センター株式会社／司法書士法人ゆびすい登記センター／
社会保険労務士法人ゆびすい労務センター／株式会社 ゆびすいコンサルティング

URL: <http://www.yubisui.co.jp/>

ゆびすい

検索

TEL: 0120-640-171

Mail: kigyo-info@yubisui.co.jp

ペーシングでクレーム処理を行なう

できることなら避けたい仕事ですが、営業マンにとってクレーム処理は避けては通れない仕事です。怒りにどのようにペーシングするか、クレーム処理の観点から考えてみます。

多くの営業マンは、顧客の怒りの気持ちや感情にペーシングするのを忘れ、むしろ冷静に穏やかに話すことによって相手をなだめようとします。しかし、これはディスペーシングです。

- 顧客 「(大きな声で怒鳴りながら)どうなっているんだ！今度あんたのところの住宅に欠陥が見つかったら訴えてやるからな！」
- 営業マン 「(静かに)わかりました。まずは冷静に、落ち着いてください。どうぞこちらにお座りになって、しばらくお待ちくださいませ。冷静に話し合いましょう」
- 顧客 「冷静にだと！これが冷静でいられるか！」

上記の事例は明らかにディスペーシングです。顧客のテンションにペーシングできていません。

では、怒っている顧客にどのようにペーシングすれば良いのでしょうか。

以下の例を参考にしてください。

- 顧客 「(テンションが高い・大きな声で怒鳴りながら)大体欠陥が多すぎるんだ！これじゃあ、大金払って建てた意味がないじゃないか！どうなっているんだ！」
- 営業マン 「(テンションを高く・慌てたように)欠陥が多い！それは、ご迷惑をおかけして申し訳ありません！早急に原因を調べさせていただきます。まずはお話を聞かせてください」

怒りは感情です。まずこの感情にペーシングすることを考えます。論理で解決しようとする、顧客は余計腹を立てます。なぜなら、気持ちを無視された状態だからです。まさにディスペーシングそのものです。

まず、テンションを顧客と同じように上げ、その後怒りのトーンが低下するように仕向けます。怒りのトーンを低下させるには、顧客の話を聞くことです。

テンションが低下して、初めて論理的に物事を考えることができます。つまり、解決のための話し合いのテーブルに着くことができるのです。

ほとんどの場合、クレームの根本は感情問題です。その後に理屈がくっつき、お互いに引くに引けない状態となるのです。最初は些細なことだったはずの問題が、大きくなり、もう元には戻れない状態となります。

最初の感情処理がクレーム処理の最大のポイントとなります。

1 テンション、エネルギー、声の大きさや話すスピードを顧客にペーシングする

2 相手の感情に逆らわず、自分も同様の気持ちになる。そして自分も全く同じように感じていることを相手に伝える(共感)

3 徐々にトーンを下げ(声の大きさ、スピード)、顧客をリードする

4 状況を把握する

5 解決策について話し合う

コンサルの目

中小企業診断士 岸田成弘

営業活動の中で避けては通れない「クレーム」。クレームの発生時は、お客様が感情的になっていることが多く、まずは冷静になってもらう必要があります。そのために、「相手の感情に自分も合わせ、お詫びを言いながら話を聞くこと」が重要です。相手の感情が高ぶっている状態のときに、こちらが最初から冷静・論理的な対応をしては、火に油を注ぐようなものです。お客様の感情にペースを合わせ、冷静になるのを待つことが大切です。

ゆびすいは、契約前の「相性マッチングサービス」をお勧めしています

契約までに何をするの？

- ☒ お客様のニーズをヒアリングにてご確認致します
- ☒ 過去の決算分析からお客様の会社の強み、弱みを把握し、ご説明致します
- ☒ これからの企業経営についてご提案致します

これらの業務を通じて、ゆびすいの担当者との相性を確認頂きます。

ご親族、お知り合いの方などで、 「お困りの方」は、いらっしゃいませんか？

企業経営、税金、起業、不動産、相続、人事労務、その他あらゆる疑問、お悩みを

税理士	社会保険労務士	司法書士
公認会計士	中小企業診断士	ファイナンシャルプランナー

など、各分野の専門家がご相談に応じます。

----- お気軽にご連絡、ご紹介下さい。 -----

ご親族、
お知り合いの方が...

- 『独立開業』を考えている。
- 『相続』について、税金・財産分割・生前贈与・遺言・名義の変更などで悩んでいる。
- 『不動産や株』などの売却、購入をした、又は考えているが、税金や名義変更についてアドバイスが欲しい。
- 商売を営んでいるが、節税、財務、人事労務、その他経営に関する『質の高いアドバイスをしてくれる専門家』を探している。

etc...

ご紹介、無料相談の流れ

- 1 まずはお電話、又は直接弊社スタッフに相談者様についてお伝え下さい。
0120-640-171（月～金 9:00～17:00）
↓
- 2 弊社スタッフが相談者様にお電話、メール等にてご連絡差し上げます。
※ ご相談者様が直接弊社にご連絡いただいても構いません。その際はご紹介者様のお名前をお伝え下さい。
↓
- 3 お電話、又はご来社いただき相談者様の疑問について対応いたします。（初回相談60分無料）
※ ご相談の日時はお客様のご都合に合わせ、柔軟に対応いたします。
また、お客様のご都合によりお客様のもとへ直接お伺いすることも可能です。
↓
- 4 無料相談後、有料サービスのご依頼がある場合には、お見積りをさせていただきます。
↓
- 5 お見積りを検討していただき、ご納得いただければ正式に契約成立となります。
高品質なサービスを誠実に提供することをお約束いたします。

よくあるご質問

- Q. 相談者は売上もまだ少ない個人事業者ですが、紹介してもよいのですか？
- A. 是非ご紹介下さい。弊社のお客様は個人商店から上場企業様まで多岐にわたります。小規模な個人事業者のお客様もたくさんいらっしゃいますのでご安心下さい。
- Q. 相談者に現在契約している税理士がいるのですが、無料相談は可能ですか？
- A. 可能です。通常の税務相談や申告書作成については現在ご契約されている税理士に依頼し、その他顧問税理士に相談しにくい案件について弊社にご相談いただければと思います。是非一度お問い合わせ下さい。

ご紹介いただきましたお客様は、ゆびすいグループが責任をもってお手伝いをさせていただきます。

初回60分相談無料

TEL : 0120-640-171