

和田ゆかり

## ビジネスマナーちょっと得する話 134



(和田ゆかり)

今年も私の大好きな桜の時季がきました。

今年は、コロナの影響で、国内はもちろん世界中で大変な事になっております。

毎日ニュースでは、感染者〇人、お亡くなりになった方が〇人と、心痛む話が飛び交う中で、今年の桜が雨風に負けずと咲き誇る健気な姿を見ると、前を向いていかなければならないと気が引き締まる思いがいたします。

いつどこで感染するかわからない中、自分が原因とならない為にも、協力できることは協力し、今こそ相互扶助の精神を持って歩みたいと感じる日々です。

というわけで、今年のお花見は自粛し、来年盛大に桜の下で、お弁当を広げお友達とお花見をする今から計画しております。

さて、2月号から引き続き電話応対についてお話しております。

今回は、電話に出る際、電話を切る際についてお話いたします。まずは、電話に出る際の気を付けたい事からお伝えしましょう。

電話が鳴ると、早く出なくてはという気持ちになりますが、あわてて出ると受話器を落としてしまったりします。電話を置く際にもそうですが、「ガチャン」という音は意外と耳に大きく響き、不快な気持ちになりますよね。もちろんワザとではないので、その場合は、丁寧に「大変失礼いたしました」とお伝えしましょう。電話を出す時、電話を置く時には、まず一度、落ち着いてから行います。

また、電話に出る時、受話器を持ち上げてすぐに「〇〇会社の〇〇です」というと最初の一言目が聞こえなかったりする場合があります。そうすると相手の方は、〇〇会社さんですか？と確認を取らなければなりません。そのような事のないように、受話器を持ち上げたら、一呼吸してから落ち着いて「〇〇会社の〇〇と申します」と出るようにいたしましょう。最初に「お電話ありがとうございます」と出てもいいかもしれません。

更に、電話を掛けた先で、保留にされ、すぐく待っていたという印象があるという経験を、皆さんも1度や2度あると思います。よく、電話応対の研修の際、1分間をタイマーではかって皆さんにどれくらい長いかを感じていただく事をいたします。皆さん口にするのは「1分ってこんなに長かったんだ」という声が多くありますように、電話の保留ほど長いと感じるものはありません。受けた側では、調べものや、名指し人を探していて、さほど時間はかかっていると思いがちですが、すぐにつなげない場合は、折り返しおかけするようにいたしましょう。

なるべく、〇分後に折り返しおかけしますと目安の時間をお伝えしたり、また、先方のご都合が良い時間を聞いておく、固定電話にかけなおすのか、携帯にかけなおすのかまで、確認をしておくと、相手の方も安心します。早速使ってみましょう。

また、電話をかけている時に、後ろがガヤガヤうるさいなど感じる事はございませんか？電話はまわりの音も同時に相手の方に伝わります。

ですから、大きな声で話している話し声や内容、また、笑い声などよく聞こえています。しかも、その雑音が原因で、電話の要件が聞き取り辛いということにもなりかねますので、気をつけましょう。

電話応対一つをとっても、相手の立場にどれだけたてるかによって応対の仕方が大きく変わります。

ぜひ、一つずつ実践しましょう。

“今こそ、電話応対も明るく元気よく！”



facebookやっています。  
<和田ゆかり>で検索！  
ビジネスマナーコンサルタント

## 緊急対応策スタート

皆様、こんにちは。

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、企業としての対応に追われているかと存じます。

自粛が続き、「自粛疲れ」というワードがメディアからも聞こえるようにもなりましたが、乗り越えなくてはなりませんね。

既に皆様もご存じのことかと存じますが、今回の新型コロナウイルスに対する政府の緊急対応策の一つで中小企業の資金繰りを支援する動きがスタートしています。

実質的に無利子・無担保で融資を受けられるというものです。

## 実質無利子・無担保

日本政策金融公庫と沖縄振興開発金融公庫が取り扱い店となります。

対象は売上が5%以上減少した中小企業やフリーランスを含む個人事業主です。

金利を一律0.9%引き下げ、今後3年間は0%台の金利で融資を受けられるようにというものです。

更に、売上げが15%から20%減少してしまい、経営状況が厳しい企業には、利子に該当する金額を国が補填し、信用力や担保にかかわらず、実質的に無利子で借りられるようになります。

## 融資の金額は・・・

利子が補填される融資の上限額は中小企業が1億円、小規模事業者などが3,000万円です。

日本政策金融公庫などからすでに緊急の貸し付けを受けている企業でも、本年1月申請分までさかのぼって、新たな制度の対象とすることが可能です。

## 生命保険会社にも緊急対策アリ

先述の政府対応の金融機関の取り組みとは別に、各種保険会社も契約者向けの支援策を強化しています。

## 契約者貸付（金利0%）

契約している保険の、解約返戻金の70%～90%の範囲で貸付を受けられる制度です。多くの保険会社で、特例として金利0%で契約者を支援しています。

手続きも、金融機関とくらべ非常に簡単で、3営業日ほどで指定口座に振り込まれます。（解約と違い、雑収入が発生することもございます）

当社クライアントにて既に実行されている企業さまでは、連絡した翌日に入金されたというところもございます。

但し、金利0%については、各社9月30日までと限られた期間にて特別金利適用されるようですので、注意が必要です。

金融機関の融資には、着金までに多少時間がかかりますので、こちらの支援策を活用しながら、融資までにつなぐのも、ひとつの案になるかと思えます。

## 保険料の払込猶予（最大6ヶ月）

こちら、保険会社各社の支援策ですが、契約者からの申し出により、保険料の払込猶予期間を最大で6ヶ月程度、延長することが可能です。

保険としての機能を残しながら、保険料を先延ばしすることが出来ます。

保険会社により、対応が異なるようですので、確認が必要です！

保険によっては解約返戻率等も関係しますから、解約・払込延長等は慎重にご選択頂ければと思います。

筆者：木村隆人（きむらたかひと）  
笑顔と清潔感を大切に、真摯な姿勢と情熱をもって対応することを心がけています。

そして、内面は常にプログレッシブ（漸進的）な考えで行動することを信念としています。

趣味は、サーフィン・キャンプ・サウナと、

見た目そのままアクティブ系。

一人息子を溺愛しながら子育て奮闘中！



皆さん、こんにちは。新年度がスタートしましたが、コロナウイルスの影響で通常業務が出来ていない企業様も多いのではないのでしょうか。必要以上の訪問等を控えている方もいらっしゃると思いますよ。

営業職の方など、お得意様から「来なくていい」と断られる方もいらっしゃると思います。

在宅、テレワーク、WEB会議等、取り組みがされていなかった企業では早急な対応を検討しているという話もお聞きします。急なことでもあり、またここまで感染が広がるとは考えておらず、対応がまだまだというところもあるかもしれません。

しかし、今こそいろいろな仕組みについて考えておく必要がありますね。

そこで今回は、地方税が電子納付できる仕組みについてお話をさせていただきます。国税の電子納付については以前お話をさせていただきましたが、地方税も令和元年10月に電子納税がスタートしました。

納付方法につきましては、インターネットバンキングやATM、ダイレクト納付が出来ます。

まず、その前に地方税の電子を行うときには、利用者IDというのが必要になります。

法人や個人事業主の方は関与されている会計事務所にお問い合わせください。最近では法人の確定申告や給与支払報告書等を電子で行っていることが多いので既に利用者IDをお持ちだと思います。新規に取得されますと会計事務所でも電子提出が出来なくなってしまうので、一度ご確認ください。

そして、e-taxのホームページより「PCdesk」という無料で利用できるe-tax（地方税ポータルシステム）対応ソフトウェアが必要です。

e-taxのホームページ(<https://www.eltax.lta.go.jp>)の右上にPCdesk（WEB版）の表示があります。

こちらからログインをすると利用者メニューの中にPCdeskダウンロード版があります。WEB版でもダウンロード版でも共通納税は出来るようです。共通納税とは、地方税の納税手続きを電子的に行うことを意味しています。

納付できる税金の種類は 1.法人市町村民税 2.個人住民税（特別徴収分） 3.個人住民税（退職所得に係る納入申告）です。※注意事項：個人住民税（普通徴収）は納付できません。

上記にある住民税の納付はかなりメリットがあるのではないかと思います。

それでは、来月よりPCdeskでの手順についてお話をさせていただきます。