



和田ゆかい



ビジネスマナーちょっと得する話 148

皆さんこんにちは。

毎日暑い日が続いておりましたが、お変わりないでしょうか？

7月に入って、まことに待ったオリンピックが始まりましたね。

女子ソフトボールをはじめ、卓球、バドミントン、柔道とどれもとても楽しみです。



アスリートの方たちの、この5年間の思いが花開くように、そして、このコロナで暗いニュースが多い中、明るい話題で活気づけてもらいたいと願うばかりです。

アスリートの精神力、マインドの強さは本当に素晴らしいです。何よりも自分を信じて突き進む姿勢には頭が下がる思いです。私も、一度決めた事をやり抜くマインドを鍛えないとですね！！自分に甘くていけません。。。。

さて、今月はマスクをした上での電話応対についてお話いたします。

昔から、電話応対は「会社の顔です！」と、このブレインニュースにも良く書いています。

ここ1・2年マスクをすることが当たり前前の生活の中で、電話応対も今までとは少し変えていかなければならない事がございます。

まず、マスクをすると、やはり声はこもって良く聞き取れません。

そこで、マスクをしていても、大きく口を開け、速度は少しゆっくり目にして、言葉をハッキリと発するようにしましょう。

また、少し、マスクをつまみ浮かせるようにして話してもいいでしょう。そもそも、電話という器具を通して話すわけですから、普段から、電話応対の際に声がこもりがちになります。

さらに、電話応対は相手の方に姿が見えていないので、どんな姿勢や態度で出ても問題ないと思ったら大間違いです。むしろ、どんな態度で応対しているか相手の方にはとても良く伝わってしまいます。

ですから姿勢はきちんと正し、前を向いて応対しましょう。下を向いて対応をすると、より声はこもります。ただでさえマスクで声がこもりがちです。相手の方が、より、聞き取りづらくなってしまいますので、対面での応対の時以上に丁寧にを行います。

また、声の調子や、話し方、口調には感情が大きく関わります。感情をコントロールして優しく爽やかな声で応対します。

笑顔で対応をすると優しい声になると言われていますから、マスクの下は笑顔で、そして丁寧な対応を心がけましょう！そこで、電話応対に大切なポイントです。

- ① 明るい声でハッキリと話す
- ② 3コール以内で出る
- ③ ○○しながらの対応をさける
- ④ お相手を長く待たせない
- ⑤ 電話はかけた方から切る
- ⑥ 早口にならない

まずは、①明るくハッキリと話します。先ほども申しましたが、電話はこもるのでワントーン上げた声でお話します。「ありがとうございます～」「お世話になっております～」というように語尾を伸ばす方がいらっしゃいますが、語尾は伸ばさず話します。

次に②電話は3コール以内で出ます。3コール以内で出られなかった時には、「お待たせして申し訳ありません」と一言付け加えましょう。

そして③○○しながらの対応はさけるというのは、受話器を肩と耳に挟んでの応対や、パソコンをしながら、何か書き物をしながらの対応をしていると声の調子でわかってしまいます。

相手の方はきちんと話を聞いてくれているのかしら？と不安な気持ちになりますから○○しながらの対応はやめましょう。

“マスクの下は笑顔で大きく口を開けてあいうえお”



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



# ~人材が人財に変わる時シリーズ 103~



## 海開き

今年は、場所によって海水浴場がオープンしますね！私の地元藤沢も今年は海の家も立ち並び、海水浴を楽しめるようです。

新しいガイドラインなどが制定されそれに従った運営のようですが、地元へ賑やかさが戻るのは嬉しいです。

感染予防とルールはしっかりと守りながら、夏という季節を楽しみたいですね。

## 延長されました

新型コロナウイルス感染症に係るセーフティネット保証4号の指定期間が、3ヶ月延長となりました。当初は令和3年6月1日までとなっていましたが、9月1日までとされました。

今回は、こちらのセーフティネット保証などの認定申請関係のおさらいをします！

## セーフティネットって？

セーフティネット保証とは、経営に困っている中小企業が事業所のある市町村の認定を受けることで、一般保証とは別枠で融資を受けることができる保証制度のことを指しています。

融資では、既存である枠を一般枠と言います。新型コロナウイルス感染症による影響の前から融資を既に受けていたとしても、別枠として融資を受けることができる制度がこちらです。

通常ですと、返済中の融資がある場合は、新たに融資を受けることは難しいのです。

セーフティネット保証には複数種類があります。現在はこの中の4号と5号が発動しています。

もちろん、「保証」ですので、お金をもらえる制度ではなく、あくまで中小企業者の資金繰りをサポートしてくれる融資の制度です。

この「保証」を具体的に言うと、返済が万が一できなくなった際、信用保証協会がその返済を一旦肩代わりしてくれるという制度と捉えて頂けるといいですね。

信用保証協会とは中小企業が銀行などから融資を受けやすくするために設立された機関です。

新型コロナウイルス感染症の資金繰りで使える、民間金融機関から受けられる信用保証付融資には現在3種類ありますが、それがセーフティネット保証の4号・5号、そして危機関連保証の3つになります。

## 4号・5号の違いは？

3つの視点で違いがあります。

### ・売上の減少幅

新型コロナウイルス感染症の影響で売上がどれだけ減少したかが判断基準です。

直近1か月の売上高が前年同月の売上高と比較して、5%以上減少なら5号、20%以上減少なら4号が適用です。

### ・対象地域と対象業種

4号は指定地域に対して発動され、5号は指定業種に対して発動されます。

### ・保証の割合

別枠で借りる融資のうち、4号は100%、5号は80%を信用保証協会が保証をしてくれます。

## 利用する場合の流れは？

民間の金融機関にて、勝手に発動されるのではなく、まず事業所のある市区町村が発行する認定書を取得したのちに、セーフティネット保証を受けていくことになります。

認定を受ける際は、直近の売上高等が分かる書類などが必須事項となりますので、ご検討される顧問先の皆様、お早めに当社まで月次資料をお預け頂ければと存じます。

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。  
日の出からサーフィン、真冬のキャンプなど**アクティブな活動が大好きです！**  
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。

皆さんは、新型コロナウイルスのワクチン接種はお済ですか。

私は、母がこれから2回目の摂取になります。



1回目は、注射の跡が痛む位で済とても助かりました。2回目は熱を出す人が多いという事なので、解熱剤を準備しました。ワクチン接種後も重症化しないためのものの位置づけのような報道もあります。ワクチン接種後も感染予防に心がけましょう。これから暑い日が続きます。熱中症対策も同時に行ってまいりましょう。

それでは、今月は印紙税について再発行の領収書の場合のお話をしたいと思います。

その前に、「印紙税」について簡単にふれておきます。

印紙税とは、「契約書」「手形」「領収書」など、文章に対して課せられる税金です。印紙税は、これらの文章を作成した人が、定められた金額の収入印紙をこの文章に貼り付け、消印することで納付します。

詳しくは、印紙税額一覧表をご覧ください。印紙税額の記載もございます。

URLはこちら <https://www.nta.go.jp/publication/pamph/inshi/pdf/1504.pdf>

そして、今回お話ししたかった再発行の領収書についてです。

過去に発行された領収書に、印紙がきちんと貼り付けられていた場合、再発行する領収書には印紙を貼る必要はないと考えたいところです。しかし印紙税は、その領収書が課税文書である限り（＝非課税物件に該当しない限り）、同じ取引について領収書を数回発行した場合には、発行した枚数だけ印紙税が課税されることとなります。

したがって、再発行する領収書にも、印紙を貼っていただく必要があることとなりますのでご注意ください。

印紙税法上、印紙税が課税されない（非課税）領収書とは、「非課税物件」として定められた領収書のみであると定められています。具体的には、記載された受取金額が5万円未満の領収書などが該当します。

また、印紙税を課税されることを知らなかったり、貼り忘れてたりした場合は、納付すべき印紙税の3倍の過怠税が徴収されます。消印し忘れた場合は、その消印し忘れた印紙税と同額の過怠税が徴収されることとなっております。



印紙税について、金額間違いや貼り忘れ、消印忘れの無い様に注意致しましょう。