



- **金融機関からの融資に際しての経営者保証改革プログラム**
- **物価高に対応できる売価戦略**
- **第一印象アップで相手に好印象を与える秘訣**
- **水漏れ、解錠、トイレ修理…緊急時の駆け付けサービスのトラブルにご注意!**
- **中法の知ってグット 百獣画録・宮城伝統野菜**
- **健康情報 脳は何歳になっても成長する!**

- P.1 インタビュー（三洋テクニクス(株) 代表取締役社長 浅野公隆氏）
- P.2～3 フォトニュース（Photo eye）
- P.4～5 金融機関からの融資に際しての経営者保証改革プログラム
- P.6～7 物価高に対応できる売価戦略
- P.8～9 第一印象アップで相手に好印象を与える秘訣
- P.10～11 水漏れ、解錠、トイレ修理…緊急時の駆け付けサービスのトラブルにご注意！
- P.12 中法の知ってグット 百獣画録・宮城伝統野菜
- P.13 【健康情報】 脳は何歳になっても成長する！

けやき

●新年度を迎えた。3年に及ぶコロナ禍で逆境を強いられた経営を立て直していく新年度を迎えたと意を刻む経営者も少なくない。経営再建で先ず着眼するのが、給料という固定費だろう。先日、「日本の時間当りの賃金は、直近の10年間で12%増加した」（日経）と出ていたが、これは労働時間が減少した結果で、同期間の実質賃金はマイナス7%だ。これでは、経済再生のエンジンとなる消費が活発になる訳がない。が、10年近くも政府は依然として企業に賃上げを求めている、閉口する経営者も少なくはないだろう。

●一橋大学特任教授の森川正之氏は「生産性向上、付加価値の高い製品・サービスの開発など、成果が表れるまでに時間を要する地道な取り組みを続けるしかない」（日経）と述べていた。実質賃金を上げていく上では生産性を高めていく経営での工夫が欠かせない。ソニー創業者の井深大氏は「事業の妙味は、広げるのではなく、ひとつをだんだん深めるところにある」と述べている。生産性を高める方策の一つとして『得手の分野の深掘り』を新年度の経営に心掛けてはどうだろうか。きっと活路はあると信じたい(S)

公益社団法人東北障がい者芸術支援機構主催
第8回 東北障がい者芸術全国公募展 出展作品
ユアテック賞

菊地 美保 作（宮城県）
作品名 「グリーンティー」

<創作状況>

今回出展用に創作した3作品目。

額きで白画用紙を選び、素材は即答でクレヨンを指さして選びました。

この時の気持ちで「好きな色」青を塗り重ね、更に上から緑色で塗り重ねて仕上げました。

M e s s a g e

すべて自分のことだと思って全力を尽くす。自分のことと思えば、どんな辛いことでも我慢できる。

（丸井創業者 青井忠治）

「正速美安・安」

～正確に速く、美しく、できるだけ安価に、そして何よりも安全に～



浅野 公隆 さん

三洋テクニクス(株) 代表取締役社長

仙台市宮城野区苦竹3-1-40

(公社・仙台中法人会 宮城野第一支部・青年部会長)

外資系コンサルティング会社勤務で経験を積み
家業を継承して社長就任6年目の浅野さんにお話をうかがいました

安心・安全な暮らしを支える 働く車のプロ集団

昭和59年、現会長の実父が前身である機械工具商の(株)三洋機械から修理・整備部門を分離独立させて、三洋テクニクス(株)を設立された。

現在は、建設機械・特殊用途自動車・設備機械等の整備と販売をメインに、国内外30社以上の機械メーカーと指定サービスマン工場契約を締結し、高い技術力で信頼を得ている。

特に、除融雪車やスキー場の圧雪車、災害対策車両など、地域で同社でしか対応できない希少な機械整備を担っている。

2021年度は「宮城県卓越技能者(宮城の名工)」に、創業から共に会社を創ってきたエンジニアが選出されたとのこと。

長年にわたり同一職業に従事し、卓越した技能をもって業界の振興に寄与した技能者が表彰されるもので、高い評価をいただいた社員
の栄誉は会社にとっても名誉であり、この技術を後世

に引き継ぐことも自分の使命であると受け止め、身の引き締まる思いだと語る。

また、現在は建設業の課題である人手不足への対応や生産性向上を図るべく、建設機械の自動化に向け、産学共同研究プロジェクトチームに参画し「重機とITの融合」を目指して技術開発にも注力している。

浅野さんは、かねてより開発の上流工程に携わりたいと考えていたこともあり、これを好機と捉え、ロボットに対応できる人材を育成し、事業の成長に繋げたいと意欲を示した。

面倒なことの積み重ねが 結果につながる

自社の行動指針は「めんどうくさがらない自分」。

「あのときめんどうくさがらずにやっておけば良かった」「めんどうくさがらなければ避けられた」という失敗を自分も経験し、日頃から心に留めているという。

この言葉は会長の口癖でもあり、実際に自分が親になって子どもたちに同じこ

とを言っていることに気付き、親がよく言う言葉は子どもの成長に長く影響するものだと言った。

プライベートでは、ご子息が道場に通い始めたのをきっかけに、自身も26年ぶりに竹刀を握り、学生時代に腕を磨いた剣道を再開され、毎週末の稽古でリフレッシュしているとのこと。

また、法人会活動では、先般開催された青年部会事業報告会(総会)における役員改選にて第22代部会長に就任された浅野さん。

青年部会は昨年、設立40周年を迎え、次なる50周年に向けた歩みを牽引する立場に立ち、受け継いだ伝統をしっかりと継承・発展させていきたいと話した。

大事なことは自分たちが「楽しい!」と思えることであり、部会員同士、お互いが認め合える関係を築くことができれば自然と居心地の良い場所となり、交流の輪が広がっていくものと確信していると述べられた。

気丈で意欲に溢れた新進気鋭の新年会会長に期待が膨らむ。

Photo Eye

いま、中法人会は

■ 新人社員研修講座

4月5日、卸町会館にて仙台市内の3法人会共催で開催された。

講師を務めた第一印象研究所代表でマナー講師の杉浦永子氏は、冒頭、全ての基本は「あいさつ」であり、第一印象を左右する大きな要因であると述べられた。そのうえで「印象」を管理する「社会人の5科目」



として、①身だしなみ②表情③態度④あいさつ⑤言葉遣いを挙げ、それぞれ身に付けるべきポイントを押さえ、名刺交換や電話対応の仕方など、すぐに役立つビジネスマナーの基礎をロールプレイングを用いて習得した。

受講後のアンケートでは、「ビジネスマナーだけではなく、印象管理や人間力など幅広い知識が身についた」「学んだことを活かし、一人前の社会人へと成長できるような頑張ろうと思った」等の感想が寄せられ、大変好評であった。

■ 全国女性フォーラム 愛媛大会

4月13日、愛媛県松山市のアイテムえひめにて全国法人会女性部会員約1900名が一堂に会し、「愛(え)顔咲くマドンナたちの新時代とともに拓こう 媛(ひめ)の国から」のキャッチフレーズのもと開催された。



式典前段の記念講演では、俳人の夏井いつき氏が講師に迎えた「句会ライブ」が行われ、参加者には持ち時間5分でテーマに沿った俳句を詠むという課題が与えられた。

選考の結果、投句された1500作品の中から仙台中法人会の参加者が詠んだ句が特選1位に選ばれ、即題で詠んだとは思えない素晴らしい句に、夏井氏も会場からも称賛の声があがった。

また、大会式典では、租税教育活動や多岐にわたる社会貢献活動の様子が映像で紹介されるとともに、全国の女性部会が力を入れて実施している「税に関する絵がきコンクール」の令和4年度入賞作品がスクリーンで紹介された。

さらに、会場内にも約440名の代表作品が展示され、参加者は未来を担う子どもたちの自由で豊かな発想力に触れ、税のオピニオンリーダーとして税を正しく理解してもらうことの重要性を再認識する機会となった。

■ 青年部会 事業報告会 (総会)

4月19日、仙台ガーデンパレスにて開催された。事業報告会では、令和4

年度の事業及び収支決算について説明報告されるとともに、任期満了に伴う役員改選案、並びに令和5年度の事業計画案、収支予算案が諮られ、いずれも原案通り承認された。



役員改選では、清水雄大部部长から浅野公隆新部部长へバトンが引き継がれ、新部部长に就任した浅野氏は、今年度の活動テーマを「自由闊達くびのびとやりたいことをやる」と掲げ、部会員一人ひとりにとって青年部会が居心地の良い場となるよう楽しい時間を共有し、諸先輩方が築いてこられた伝統を継承・発

展させていきたいと1期目に懸ける意気込みを語った。また、懇親会では令和4年度の新人会員紹介が行われ、新しいメンバーを迎え、活気に満ちたスタートとなった。

決算法人説明会

4月25日、卸町会館にて開催された。



説明会では、仙台中税務署の法人課税担当職員より、法人税関係法令の改正概要や、決算業務を行う際の間違いやすい点、注意を要す

る事項等について解説されるとともに、消費税の仕入税額控除の方式として「適格請求書等保存方式（インボイス制度）」が令和5年10月1日から導入されることに伴い、制度の概要や登録申請の手続き方法等が説明された。

また、法人会で作成している自主点検チェックシートについて、日頃からの確認が経理水準向上に繋がるとして活用が呼びかけられた。

開催案内

「令和5年度税制改正セミナー」 「経営者のための労働法基礎知識セミナー」

毎年ご好評をいただいております税制改正セミナーと労働関係セミナーを下記のとおり開催いたします。

第1部の税制改正セミナーでは、中小企業に関わりの深い税制改正のポイントと、電子帳簿等保存制度の見直し、消費税のインボイス制度（適格請求書等保存方式）等を中心にご説明いたします。

また、第2部の労働関係セミナーでは、解雇・残業代等の内容を中心に、労災・セクハラ・パワハラ等の労働法基礎知識に関してご説明いたします。

経営者から実務担当者まで幅広く役立つ内容が盛り込まれております。

詳細は同封の別紙開催案内をご確認いただきお申込みください。

seminar

やさしくわかる 総務・庶務の基本・実務

日時：令和5年6月6日(火) 13:30~16:30

会場：仙都会館8階会議室

講師：(株)人事サポートプラスワン代表 経営士 松本健吾氏

受講料：会員1名 4,000円/非会員1名 8,000円

パソコンseminar

よくわかる Word&Excel&PowerPoint2019

日時：令和5年6月28日(水) 9:30~16:30

会場：野村不動産仙台青葉通ビル富士通(株)6階会議室

講師：(株)富士通ラーニングメディア 専任インストラクター

受講料：会員1名 4,000円/非会員1名 8,000円

seminar

経理の実務手帳も講座 (初級編) 1日コース

日時：令和5年7月11日(火) 10:00~16:00

会場：東京エレクトロンホール宮城601大会議室

講師：中小企業診断士 プロモーターズ・カンパニー代表 石川アサ子氏

受講料：会員1名 4,000円/非会員1名 8,000円

日時	会場
6月22日(木) 10:00~12:00	卸町会館 4階大会議室 (若林区卸町 2-15-2) 定員 60名
6月22日(木) 14:00~16:00	卸町会館 4階大会議室 (若林区卸町 2-15-2) 定員 60名
6月27日(火) 10:00~12:00	東京エレクトロンホール宮城 601大会議室 (青葉区国分町 3-3-7) 定員 60名
6月27日(火) 14:00~16:00	東京エレクトロンホール宮城 601大会議室 (青葉区国分町 3-3-7) 定員 60名
6月29日(木) 10:00~12:00	イベントホール松栄 6階ハイスクエアAホール (宮城野区榴岡 1-2-8) 定員 70名
6月29日(木) 14:00~16:00	イベントホール松栄 6階ハイスクエアAホール (宮城野区榴岡 1-2-8) 定員 70名

(文責：事務局)

金融機関からの 融資に際しての 経営者保証 改革プログラム

2022年12月23日、経済産業省・金融庁・財務省の連名で、「経営者保証改革プログラム」が公表されました。

今回はこの内容と、中小企業に与える影響を解説いたします。

経営者保証 改革の背景

従来、我が国において中小企業が金融機関から融資を受ける場合、金融機関から経営者個人が連帯保証人となることを求められましたが、近年はこの経営者保証のデメリットが大きくクローズアップされてきました。

例えば、新規創業や事業承継を躊躇する理由の上位に経営者保証に対する不安があげられていることや、経営に失敗した場合の経営者の再チャレンジを著しく

困難にしていることなどです。

このような面から経営者保証を制限する方向で、2013年12月に「経営者保証に関するガイドライン」（以下、経営者保証GL）が公表されました。

- ここでは次の3要件を将来にわたって充足する体制が整備されている場合は、経営者保証なしで融資を受けられる可能性があること、およびすでに提供されている経営者保証を見直すことができる可能性が有ることが明示されました。
- ① 資産の所有やお金のやりとりに関して、法人と経営者が明確に区分・分離されていること
 - ② 財務基盤が強化されており、法人のみの資産や収益力で返済が可能であること
 - ③ 金融機関に対し、適時

（株）永田町みらい研究所
代表・税理士 神田博則

適切に財務情報が開示されていること

しかしながら、2020年の調査では経営者保証GLの認知度は6割程度で横ばいしており、認知している者のうち5割の方がGL

経営者保証改革プログラムによる重点的な取り組み

経営者保証改革プログラムでは、次の4分野に重点的に取り組むこととしています。以下、概要をご説明いたします。

1. スタートアップ・創業
- ① 創業から5年以内の者に対する経営者保証を徴求しない新しい新しい信用保証制度の創設（保証割合…100%／保証上限額…3500万円／無担保）
- ② 日本公庫等における創業から5年以内の者に経営者保証を求めない制度の要件緩和

の3要件を知らないと回答しています。

また、別の調査では2022年上期の新規融資に占める経営者保証がない融資の割合は33.1%にとどまり、まだ一般に浸透しているとはいえない状況です。

そこで、経営者保証に依存しない融資慣行の確立を更に加速させるため、今回経営者保証改革プログラムが公表されました。

ています。

2. 民間金融機関による融資
- (1) 金融機関が個人保証を徴求する手続きに対する監督強化

① 金融機関が経営者等と個人保証契約を締結する場合には、保証契約の必要性等に関し、事業者・保証人に対して個別具体的に以下の説明をし、その結果等を記録することを求める。

・どの部分が十分ではないために保証契約が必要となるのか

- ② どのような改善を図れば保証契約の変更・解除の可能性が高まるか
- ①の結果等を記録した件数を金融庁に報告することを求める。

「無保証融資件数」＋「有保証融資で、適切な説明を行い、記録した件数」≧100%を目指す。

- ③ 金融庁に経営者保証専用相談窓口を設置し、事業者等から「金融機関から経営者保証に関する適切な説明がない」などの相談を受け付ける。

④ 状況に応じて、金融機関に対して特別ヒアリングを実施。

金融機関が保証を徴求する際の手続きを厳格化することで、安易な個人保証に依存した融資を抑制するとともに、事業者・保証人の納得感を向上させるものです。

ポイント①は、今後経営者保証を外したい場合、それが認められなかったとしても、金融機関から保証が必要となる理由とどうすれば保証を外せるか説明を受けられることとなります。金融庁に相談窓口が設置されることと合わせて、金融機関も門前払いや、あいまいな対応による引き延ばしができなくなります。

3. 信用保証付融資

(1) 信用保証制度における経営者保証の提供を事業者が選択できる環境の整備
 ① 経営者の取組次第で達成可能な要件（法人から代表者への貸付等がないこと等）を充足すれば、保証料の上乗せ負担により経営者保証の解除を選

択できる信用保証制度の創設

② プロパー融資における経営者保証の解除等を条件に、プロパー融資の一部に限り、借換を例外的に認める保証制度（プロパー借換保証）の限定的創設等

これらは、信用保証協会における新しい保証制度の創設です。

①は、信用保証付きの融資において、経営者保証GLの3要件を充足する場合は保証料の上乗せなく経営者保証の解除が可能なのは当然として、3要件のすべてを満たしていない場合であっても、保証料の上乗せ負担などにより保証解除を選択できるといいう制度が創設されるといいます。

②は、原則として認められていない、プロパー融資（保証協会の信用保証がついていない融資）から信用保証付きの融資への借り換えを、経営者保証の解除を条件に認める制度を限定的に創設するといふものです。両者ともに従来の保証協

会の取り組みから一歩踏み出した新制度により、経営者保証に依存しない融資慣行の確立を目指すものです。

2024年4月からの開始予定ですが、自社で活用できないか十分検討したいものです。

4. 中小企業のガバナンス

① ガバナンス体制整備に関する経営者と支援機関の目線合わせのチェックシートの作成

② 中小企業の収益力改善やガバナンス体制整備支援等に関する実務指針の策定、収益力改善やガバナンス体制の整備を目的とする支援策における支援機関の遵守促進等

ここまでは、主に金融機関側の新制度創設や意識改革が中心でしたが、どのような制度創設や意識改革がされても、融資を受ける中小企業の収益力が弱くガバナンス体制が未整備であれば経営者保証を外すことはできません。そこで、中小企業の収益力向上・ガバナンス整備についての支援体制が整備さ

れます。

経営者保証を外すためには、まずは中小企業自身は、金融機関や支援機関の支援を受けて、経営者保証GLの3要件を満たせるように努力することが大前提です。

コロナ資金繰り支援

経営者保証改革プログラムにおいては、この他、新型コロナウイルスの影響を受けた中小企業が実質、無利子・無担保で融資を受けるいわゆる「ゼロゼロ融資」の返済がこの夏から本格化する見込みであることから、これに備える措置を取り上げています。

民間ゼロゼロ融資からの借り換えに加え、事業再構築等の前向き投資に必要な新たな資金需要にも対応する借換保証制度（コロナ借換保証）が2023年1月から創設されました。

2. 公庫コロナ特別貸付の要件緩和

日本政策金融公庫の新型コロナウイルスについて、対象要件である売上高5%以上減少を満たさなくても、債務負担が重い事業者（債務償還年数が13年以上）であれば融資対象となるように要件が緩和されたため、借り換えが受けやすくなりました。

【コロナ借換保証 制度概要】

保証限度額	1億円（100%保証の融資は、100%保証での借換が可能）
保証期間	10年以内（据置期間5年以内）
金利	金融機関所定
保証料 （事業者負担）	0.2%等 （補助前は0.85%等）
要件	次のいずれかに該当し、かつ、「経営行動計画書」を作成の上、金融機関による継続的な伴走支援を受けること ①セーフティネット4号の認定 ②セーフティネット5号の認定 ③売上高が5%以上減少していること ④売上高総利益率／営業利益率が5%以上減少していること
取扱期間	2024年3月31日まで（予定）



物価高が及ぼす経営環境

物価高に
対応できる

売価戦略

未来事業(株) 執行役員
上級コンサルタント 石黒 和男

2022年から続く物価高は、2023年も依然として企業活動に影響を及ぼしています。帝国データバンクが4月10日に公表した調査によると、2022年度の「物価高倒産」は463件と、前年度の136件から3.4倍に増加したことが明らかになりました。業種別にみると、「製造業」(96件)でトップ。次いで「建設業」(94件)、「運輸・通信業」(83件)、「卸売業」(69件)、「小

売業」(58件)と続いています。価格転嫁をしたいと考えている企業の販売価格への転嫁割合を示す「価格転嫁率」は昨年12月の時点で39.1%と4割を下回っています。これは、コストが100円上昇した場合に39.9円しか売価に反映できていないことを示しています。そして、上昇分の6割は企業負担となっています。

直撃する鋼材価格の高騰

私のところに相談に来た

A社の社長によると、業績が急変した背景には、第一に製品に40%使用している鋼材の高騰が止まらないことが挙げられます。鋼材が値上がりしたので、先日取引先に売価アップのお願いに行ったが、なかなか理解が得られず、下請けの立場からは難しい」とあきらめ気味でした。社長に聞いてみると、価格交渉に役立つ事前準備をしていなかったことが分かりました。

例えば、取引先の状況を事前に把握せず挑んでも、感情任せの価格交渉しかできません。これでは、納得がいくまで価格を上げることが難しくなってしまう。このように、単に値上げを迫る方法では決して良い結果は得られません。取引先との先を見据えた関係

性をつくりながら、良い条件を獲得することが求められます。狙い通りの価格を実現するためには、相手企業・メーカーの情報など幅広い情報を可視化し、最適な交渉アプローチを企画し実践することが必要になります。

売価アップ実現
までのステップ

またコスト意識が低いことが分かりました。そこで、私はA社の管理部長と一緒に、個別原価管理システムの設計に取り組み、注文ごとの利益を把握して、各注文で最大の利益を生み出せるように「値決め」をすることを提案しました。(左図)

見積システムのイメージ

【製造指図書】

顧客先	指図書No.	管理部
納入場所	着手日 月 日	完了日 月 日
完了希望日 月 日	製品名	数量
	備考	

【原価計算表】

直接材料費		直接労務費		直接経費	
NO. 1	円	NO. 1	円	NO. 1	円
NO. 2	円	NO. 2	円	NO. 2	円
NO. 3	円	NO. 3	円	NO. 3	円
NO. 4	円	NO. 4	円	NO. 4	円
NO. 5	円	NO. 5	円	NO. 5	円
NO. 6	円	NO. 6	円	小計	円
NO. 7	円	NO. 7	円	製造間接費	
NO. 8	円	NO. 8	円	NO. 1	円
NO. 9	円	NO. 9	円	NO. 2	円
NO. 10	円	NO. 10	円	NO. 3	円
				NO. 4	円
				NO. 5	円
小計	円	小計	円	小計	円
				合計	円
	売価	原価合計		売上総利益	
見積					
実績					
備考欄					

このシステムで適正な見積り金額を計算できるようになる、これまで受注してきたもののなかに、赤字になっていた案件があることが分かりましたので、売価アップの対象としました。

(2) 製品別限界利益率を把握する

製品別の利益をつかむために、限界利益率を求めると、会社の利益に貢献している製品と利益の足を引っ張っている製品を見分けることができます。

売価から材料費と外注費などの外部へ直接出ていく費用を引いたものが限界利益で、限界利益を売価で割ったものが限界利益率です。

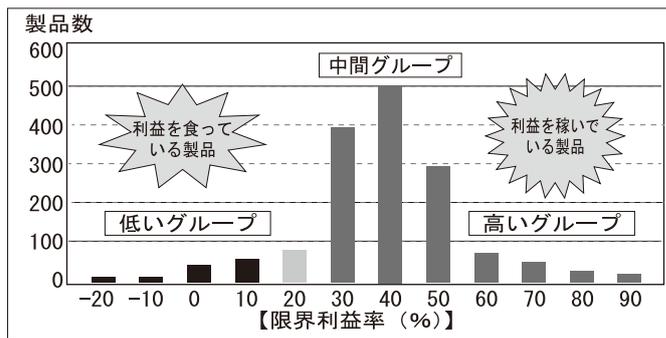
◆ 限界利益率Ⅱ 売価Ⅰ (材料費＋外注費) / 売価

全製品を限界利益率が高いグループ、中間グループ、低いグループに3分割して、それぞれグループごとに分けてみると低いグループにマイナスの製品があり、売価よりも外部に出ていく費用が大きく、売れば売ると赤字が大きくなるという状況が見えてきます。

マイナスの製品が見つかったら、その状態を直ちに解消しなければなりません。すぐにでも

取引先に走って、売価アップの交渉を始めてください。

(左図)



(3) 変動費スライド制を提案する

変動費をスライド制に改めた契約を取引先に了承してもらおうことです。

現在、鋼材は3カ月毎に

価格が変動しています。

いままでは原材料や他の変動費が上がってもそのままでした。

そのような売り方をやめ、原材料などが上昇したらその分の販売価格は値上げすることで吸収するのが、変動費スライド制です。

この方式を導入して赤字製品をなくしていくことが大事なことです。

(4) 顧客が受け入れやすい複数案を用意する

「よい価格交渉」を行うためには、お互いの信頼に立脚しウインウインになるような方法が必要です。

例えば、毎月5,000個の注文数を増やしてもらい、段取りの時間を短縮するとか、過剰品質がみられたら、限度見本の再度見直しを行うなどして価格の低減につなげることです。

(5) だれが決定権をもっているか見極めて価格交渉する

訪問する際は、アポイントメントの時間よりも少し早く現地に到着するように心がけましょう。

権限のある人に会ったら、今後の事業展開、事業戦略を考え、最終着地点の売価アップを目指して価格交渉しましょう。

交渉における心構えと5つのポイント

(1) 対等な姿勢で交渉に当たる

取引先であるとの理由で相手にのまれないようにする。

(2) 自信ある態度で交渉に当たる

会社の代表という気持ちで、自信をもって対応する。

(3) 交渉は集中力を保つて行う

そのためには十分な準備をしておくこと

(4) 「2-8の原理」を活用する

パレート法則(2-8

の原理)を活用する。

優先度の高い2つを説明して目標をクリアすること

(5) お互いの信頼に基づいて交渉する

信頼があれば、無理な回答はしづらい。今までの付き合いを前提として、お互い良い関係を維持できるように信頼を大切にすること

最後に!

物価高を乗り切るためには、売価アップを図っていくことが必要不可欠です。

最初に行うことは、個別原価管理を構築して正確な利益の実態を把握することです。

そして、変動費のスライド制を導入して赤字製品をなくしていきましよう。

価格交渉は、提案資料の作り方や訪問時の準備、会話のテクニクなどで「値上げ成功」に導くことができます。

「売価アップはできない」と思い込まないで、積極的に進めていきましょう。

第一印象アップで相手に好印象を与える

秘訣

第一印象研究所
マナー&コミュニケーション講師
杉浦 永子

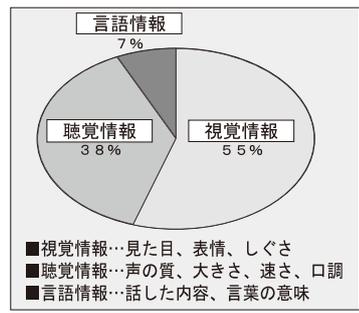
新年度は出会いの季節です。人生において出会いが大きな影響を与えます。

日々、第一印象や相手に対する印象をどのくらい意識していらっしゃいますか？

ビジネスの世界において、第一印象は一度きりであり、その印象が良ければ、第二印象（話すこと）、第三印象（価値観や深い話）まで発展することができます。

サービス業においては、購買やリピートにも繋がっている、売り上げや企業のブランドイメージにも大きく影響します。

今回は、第一印象アップの秘訣と同僚やお客様に対して好印象を与える秘訣についてお伝えします。



第一印象について

接客・接遇マナー研修で話題になるのが、アメリカのアルバートメラビアンの法則です。

第一印象は6秒で決まると言われ、人によっては2、3秒で判断する人もいます。その割合は55%が表情・態度、38%が話し方、7%が言葉遣いです。

この情報は新入社員で確認しやすくと正解率は30%ぐらいいかもしれません。ご存じの方もできていない、習慣化されていない方が多いのが現状です。それでは、そのコツをお伝えします。

第一印象の前に準備として、「清潔感」がポイントです。髪型、服装がパリッとしている、似合う色を身に付けている、爪、靴を磨いているなども大切な要素です。

1. 【愛に満ちた人】
人は見た目9割とも言われ内面が表にも現れます。心のあり方を前向きにしましょう。愛に満ちた姿は伝わるものです。

2. 【一番の秘訣は笑顔】
笑顔には、相手にやる気を与え、ポジティブ思考にし、人間関係を良好にするパワーがあります。

3. 【愛コンタクト】
好意の返報性といって、人は他人から施しを受けるとお返しをしたくなるという原理です。まずは、自分から相手と目を合わせ、興

味関心を向けましょう。
4. 【おへそを向ける】
社員研修で伺いますと、人の話に対し目だけを向けていたりする方が多いのが現状です。相手に対しつま先、心臓、「おへそ」を向けてうなずきを入れて聞くと好印象です。

5. 【カツゼツ意識】
表情と態度を意識したら、挨拶の際に元氣よく話すことで、これで90%は第一印象において良い印象を与えることができます。いかがでしょうか。

多くの人が関心を寄せるのが言葉遣いですが、実は第一印象において大切なことは言葉遣いよりも「笑顔・表情」です。

更に注意が必要なのが、自分でもかなり笑っているぐらいが相手に届く笑顔であることです。

まだまだ、マスク接客の方も多いので、眉毛、耳も出し、目が笑っていることもポイントです。見える部分が少ないと相手は不安に感じるからです。

お辞儀の仕方について

多くの方々は、同時礼と違って言葉とお辞儀を一緒にするケースが多いのですが、相手に好印象を与えるお辞儀は、「先言後礼」、挨拶をしてお辞儀です。

さらに好印象を与えるポイントはお辞儀の秘訣は「歓迎」を表し会釈（15度）、すれ違いや入室などは敬礼（30度）、お出迎えなどは最敬礼（45度）です。



感謝を込めるなどそれぞれ角度には意味があります。さらに、お辞儀の際は頭だけ下げられる方が多いのですが、腰から折れるようにサツと倒し、ゆっくり起こすと好印象アップです。

話し方と聞き方

まだまだマスクをしている方が多いので、もともと話す相手は聴き取りにくいものです。母音をはっきりと話すことが重要です。

よく聞き返される方は口の開きが小さいかもしれませんが、口を大きく開けて、「声を前に出す意識」がポイントです。

さらに好印象アップの秘訣は、話すことも重要ですが、人は自分の話を聞いてもらうことが好きですから、相手に興味関心を向け、おへそを向け、相槌（あいづち）、うなずき、リアクション上手もポイントです。

ビジネスの世界なら、メモを取る行為も好感度アップに繋がります。ちゃんと聴いていますというサインになります。新入社員研修

では、指導しないとメモを取らない人も増えてきましたのでお手本を示しましょう。

NGな言葉遣い3選

ビジネスシーンにおいて間違って使用している3大NGな言葉遣いを紹介します。基本的には尊敬語、謙讓語、丁寧語があり、基本の理解は大事ですが、本日は実践で使えるものを紹介します。

1. 「〜よろしかったでしょうか？」今会話をしていますので、正解は「よろしいでしょうか」

2. 「〜なります」変化するものに使います。「間もなく12時になります」「おたまたまよくしがカエルになります」などです。「領収書になります」「領収書でお願いします」が正しい使い方です。

3. 「〜の方」の乱用です。①方向を示す場合、東西聴いていますというサイン南北・右左・前後の「〜の方」は使って良いです。

②選択の場合、「コーヒーと紅茶、どちらがよろしいでしょうか」「コーヒーの方をお願いいたします」も正しい使い方です。

③ぼやかす場合も正解です。例えば、企業名等を明らかにしたくない場合「サービスマンの方で働いています」など。

この3つ以外は気を付けて下さい。「アンケートの方に記入ください」「ペンの方をお使いください」などの「〜の方」は不要です。言葉には品格がまずまずで、「マジ〜」「超〜」

「ヤバイ」などは状況をおさまえ、ビジネスでは美しい言葉を意識し習慣化したものです。

「ヤバイ」などは状況をおさまえ、ビジネスでは美しい言葉を意識し習慣化したものです。

コミュニケーション上手に

ビジネスの世界では、ちよつとした言い方で相手に与える印象が変わってきます。今回は5つご紹介いたします。

1. 命令文を依頼文に
例) 「少々お待ちください！」は「恐れ入りますが、

少々お待ちいただけますでしょうか」優しい印象になります。

2. マイナスの言葉をプラスの言葉に
例) 「あいにく火曜日は予約しかねますが金曜日の9時と15時ですとご予約可能でございますがいかがでしょうか。」

ビジネスの敬語シーンでは否定的な言い方である「予約できません」ではなく、「予約しかねます」と伝え、選択肢を用意し相手にお選びいただけますと印象アップに繋がります。

3. 後よし言葉
例) 「美味しいですが高い！」は「高いけど美味しいです」。同じ内容でも印象が違いますか？理由は後に言った言葉が印象に残るからです。

4. 禁止言葉を肯定的に
例) 「緊張しないでください」は「リラックスしてください」。深呼吸しましょう」と伝えたらいかげんようか。脳は発した言葉をイメージしますのでポジティブな言い方を意識すること

とで自分や相手に与える印象が良好になります。

5. 漢語は和語に
例) 「氏名をご記入ください」は「お名前を書いていただけますか」優しい日本語も相手に穏やかな印象を与えます。

接客はNHK

最後に覚えやすいキーワードをご紹介します。Nはニコニコ、Hはハキハキ、Kはキビキビです。

笑顔で「はい！」と返事をしてサツと動く。この真逆を想像してください。無表情、も「も」、のろのろ。相手が不快になります。接客はNHK！ニコニコ、ハキハキ、キビキビを合言葉のように、この頭文字を身体にしみこませていくと人間関係は更に円滑になるでしょう。

一番大切なことは、相手をお大切に想う気持ちであり、加えて表情、笑顔や態度、話し方、言葉遣いなど。ぜひ、印象管理を意識しながら人生の中で大切な出会いを楽しんでいきましょう。

暮らしのレスキューサービスとは？

「トイレが詰まって流れない」「蛇口を閉めても水が止まらない」「鍵をなくして家に入れない」「家の軒先にハチの巣ができてしまった」など：。

日々の暮らしの中で、このような困った出来事が突然発生し、自分では対処できないとき、皆さんはどこに相談しますか。

水漏れ、解錠、トイレ修理… 緊急時の 駆け付けサービスの トラブルにご注意！



トラブルを防ぐためにはどうすればいいの

そのようなときに、手助けとなるのが「暮らしのレスキューサービス」です。

このサービスは、水漏れやトイレの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣などの駆除、冷暖房設備の修理など、専門的な知識や技術がないと対処できないような、日々の暮らしの中で起きる様々な困った出来事の解決をしてくれます。

こうしたサービスは、住宅関連会社やホームセキ

リティ会社などが提供して場合もあるため、いざというときはそれらの業者に相談するという方も多いでしょう。

しかし、困った出来事が発生してはじめてスマートフォンやパソコンで近所の業者を検索して、早急に対応してもらえ業者を探す方も少なくありません。

ただし、業者選びには注意が必要です。

近年、全国の消費生活センター等に寄せられる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が目立ちます。相談内容をみると、「スマートフォンで検索を

どんなトラブルが発生しているの？



です。

《具体的なトラブルの事例》

【事例1】

トイレ修理でのトラブル
トイレ修理で「390円
からのネット広告をみて
依頼したら55万円の請求を
受けた

夜に自宅マンションのトイレが詰まった。

インターネット広告に「料金390円から」と記載された事業者修理をお願いしたいと電話した。

作業員から連絡があり「勝手に自分で直そうとすると逆に詰まるのでしないように」と言われた。

男性2人の作業員が到着し、高圧ポンプで10分程作業した。解消されないのので「便器を外して排水管を確認する。3万円かかる」と言われた承した。

「長年の汚れが蓄積して詰まった。こんなにひどいのは初めてだ。通貫作業が必要で20万円前後かかる」と言われた。

他の部屋の住民に迷惑をかけてはいけないと思い、了承した。

さらに「詰まり再発防止のため、薬剤と特殊な機械による清掃で15万円かかる」と言われ応じた。

全ての作業は30分程度で完了し、詰まりも解消した

が最終的に約55万円の契約書を渡された。

「現金で支払えば50万円に値引く」と言われ、少しでも安くねればという思いからATMで現金を引き出しその場で支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

(40歳代、女性)

【事例2】 害虫・害獣駆除でのトラブル

コウモリ駆除の見積もりを依頼したが、契約を断れない状況にされ作業内容もずさんだった

コウモリ駆除をするため、ホームページに「見積もり無料」「5年保証」と記載する業者に電話をした。

現状を伝えると、業者は「実際に行ってみないとわからない。見積もり後に作業を断っても大丈夫」と言ったので、契約するかどうかは見積もりを見てから決めようと思い、見積もりに来てもらうことにした。

翌日、作業担当者が状況

を確認し、「コウモリが発生している。これからすぐに仕事にかかれる」と言った。

見積もりを求めたら「料金は約10万円になる」と言われた。確認作業の際、コウモリの糞を大量に床に落とされ、作業を断れない状況だったため契約した。

業者が帰った後、作業後の状態を確認したら、またコウモリが侵入しそうな雑な作業がされ、汚れた部分の清掃もされていなかった。

いい加減な作業をされたと思い、業者に苦情の電話をしたが対応されない。

また契約から8日以内に業者にクーリング・オフを申し出たが応じてくれなかった。返金してほしい。

(40歳代、女性)

【事例3】

鍵の開錠でのトラブル

解錠で高額請求され「個人情報を知っている」と脅されてその場で支払ってしまった

深夜に自宅マンションの

鍵を紛失したことに気づき、慌ててインターネットで事業者を探した。

検索結果で一番上に表示されたサイトにアクセスすると「最も高額な作業でも8,000円」と書いてあったため、高額になっても2〜3万円程度かなと思いき、事業者に電話した。

男性の作業員が1人来訪し、鍵穴をみてすぐに「これは特殊な鍵だから解錠するだけで8万円、シリンドー交換をするならさらに2万円かかる」と言われた。

10万円も現金はないと言ったら「いくら現金を持ってきているのか。持っている金額でやってあげる」と言われ、5万円に減額された。

私の家の鍵は特殊なものではなく、本当にシリンドー交換も必要なのか聞いたところ「争いたいのか。」

こちらはあなたの個人情報を知っている」と言われ怖くなり、作業に承諾し代金の支払いもしてしまった。

(20歳代、女性)

トラブルを防ぐには？

「暮らしのレスキューサービス」におけるトラブルを防ぐためにはどうすればいいのでしょうか。

まず、日常の暮らしの中で、急なハプニングが起こると焦って冷静な判断ができなくなる人が多いため、日ごろから、信頼できる業者を探すなど情報収集をしておきましょう。

また、インターネットやチラシの広告における表示価格や電話で説明された料金をうのみにしないことです。「業界最安値」などと記載されていても安易に飛びつかないようにしましょう。

契約をする場合はサービ

ス内容や料金について十分に検討することが重要です。サービス内容や料金は業者によって異なりますので、必ず複数社から見積もりを取り、業者の選定を慎重に行いましょう。

そして、サービス内容や料金に納得できない場合には、業者に「今修理しなければならぬ」などと契約を急がされても、一旦冷静になり、きっぱり契約を断りましょう。

万が一、契約や解約に際し、業者とトラブルになった場合や、不安に思った場合には、最寄りの消費生活センターなどに相談しましょう。

いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできるクーリング・オフが適用できる場合もあります。



百獣画録

動物アーティスト
シートン 大友



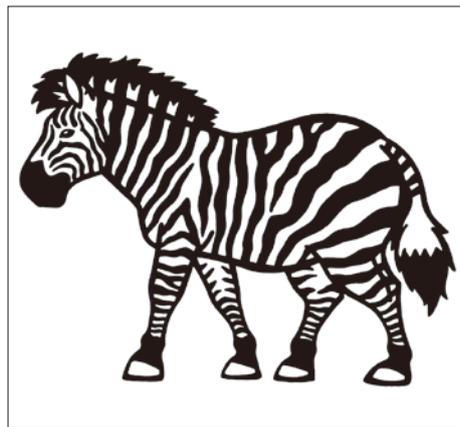
グラントシマウマ(奇蹄目ウマ科)

『シマウマの馬車』

現代では陸での長距離の移動手段といえば自動車ですが、自動車普及する以前は馬に引かれる馬車が使われていました。実は一時期、ヨーロッパで馬の代わりにある野生動物に馬車を引かせることが流行したことがあったのです。それはなんとシマウマでした。

白黒の模様がおしやれな雰囲気醸し出していると、当時の人間は考えたのかもしれない。今で言えば、フェラーリといった高級車を乗り回しているのと同じ感覚で行われていたようです。

絶滅したシマウマのクアツガも、生け捕りにされてヨーロッパに運ばれたものが観光地で馬車を引いているところが見られたという記録が残されています。



しかし、実はシマウマはサバンの暴れん坊と呼ばれているほどに気性が荒く神経質で、家畜馬のように人間に従わせることは難しいということから、この流行は次第に廃れていきました。

また、シマウマは背骨が弱い。ため、乗馬にも向いてはいません。

◆作者紹介◆
シートン大友(本名:大友浩一郎)
1993年生まれ。岩沼市在住。幼い頃から動物を主役とした物語に親しみ影響を受けた。現在は、動物の骨格や筋肉、行動について研究を続け、制作活動と動物の保護活動など幅広く活躍中。

中法の

知 っ て グ ッ ト

野菜博士に聞く! 宮城伝統野菜

株式会社今庄青果
代表取締役社長 庄子泰浩

旬の食材

梅 (梅干し)

梅干しと言えば全国的に「南高梅」が有名ですが、宮城県内に数々の梅の産地として知られている角田や丸森の梅干しには「白加賀」という大粒で良質な青梅が使われています。

原材料主流の調味液漬の梅干しとは違い、お塩と赤紫蘇だけで漬けた昔ながらの酸っぱくてしょっぱい梅干しです。

健康志向が高まり減塩ブームではありますが、根強いファンもたくさんいます。私もその一人です。

若い世代の皆さんは「日の丸弁当」を知らないと思いますが、お弁当やおむすびに入れると食材も傷みにくくなるという効果がきちんとあるのですよ。

また、肉体疲労の原因となる乳酸の蓄積を抑えてくれるクエ



ン酸が豊富に含まれており、ミネラルの吸収もサポートしてくれますので、これからの季節、夏バテや熱中症予防にも効果的です。

保存性も高く、2〜3年寝かせて楽しむ方もいるようです。意外と簡単に仕込めますので是非みなさんも県産の梅を使って梅干し作りにチャレンジしてみませんか?

◆仙台朝市今庄青果◆
〈東四市場店〉
青葉区中央4-13-1
☎ 21319846
〈朝市場店〉
青葉区中央4-13-28
☎ 71210356

DR. YOKO's Cafe

体にちょっと優しいお話し

健康づくりで気をつけたいポイントや病気の予防方法をお伝えします。

今月のテーマ

脳は何歳になっても成長する！

「加齢とともに、会話の中で『あれ、それ』が増えてきた」「新たな学びに挑戦したいけれど若い頃のように頭に入ってこない」そうした現象を「脳の老化のせいだから仕方ない」と諦めていませんか？それは大きな間違いで、脳が老化するかどうかは使い方の次第です。何歳になっても脳の細胞同士をつなぐネットワークは枝を広げるように成長していきます。

今月は、私たちが今よりも脳を成長させ、若々しい脳を維持していくための脳の使い方を紹介します。

主な脳番地とそれぞれの役割

脳番地は大きく8つに分けられ、各脳番地はそれぞれ連携し合っています。

人によって、良く使う脳番地やあまり使わない脳番地は異なり、なかでも一日の多くを占める「仕事」の内容と連動することが多いのが特徴です。

- ①思考系脳番地 思考、判断、意欲に関係する脳番地
- ②伝達系脳番地 話すこと、伝えることに関係する脳番地
- ③理解系脳番地 物事や言葉を理解するのに関係する脳番地
- ④感情系脳番地 感情や感性、社会性に関する脳番地
- ⑤運動系脳番地 体を動かすことに関係する脳番地
- ⑥視覚系脳番地 目で見ることに関係する脳番地
- ⑦記憶系脳番地 覚えること、思い出すことに関係する脳番地
- ⑧聴覚系脳番地 耳で聞くことに関係する脳番地

脳を成長させるためには、それぞれの脳番地をトレーニングすることも効果的です。脳番地別のおすすめトレーニング法を紹介していきます。

①思考系脳番地

- ・絶対ノーマル作業デーをつくる
- ・足、腰のツボをマッサージする

②伝達系脳番地

- ・創作料理をつくる
- ・自分の目標を誰かに伝える

③理解系脳番地

- ・おしゃれな人の服装をまねてみる

④感情系脳番地

- ・大好きなものを十日間絶つ
- ・新しい美容院などを開拓する

⑤運動系脳番地

- ・歌を歌いながら料理をつくる
- ・階段を一段飛ばして降りてみる

⑥視覚系脳番地

- ・ラジオを聴きながら寝る
- ・遠くのテーブルの会話に耳を澄ませる

⑦記憶系脳番地

- ・電車や車から外の看板を見て決まった数字をみつける

⑧聴覚系脳番地

- ・前日に起きた出来事を三つ覚えておく
- ・ガイドブックを持たずに旅行に行く

人の名前が出てこない、何を言おうとしたのか忘れる、簡単な漢字の書き方が分からなくなる。40〜50代以降になると、脳の働きの低下を実感するシーンが増えてきます。このような悩みに対し、中高年世代の物忘れや記憶力の低下は、ほとんどの場合加齢による老化というよりも、脳の偏った使い方、つまり脳のマンネリ化が原因と考えられています。

脳のマンネリ化に代表されるような脳への刺激の減少は、脳の働きの低下につながります。アフターコロナとなり、旅行に出かけた体を動かす機会も増えてくることから、時期こそ、脳に新しい刺激を送っていただくことが重要です。

20歳前後から脳細胞は減少していきます。しかし、脳細胞の減少が脳の成長を止めるわけではありません。脳の働きには、細胞同士をつなぐネットワークの発達具合が大きく関わります。つまり、脳のネットワークを豊かに働かせていないことこそ、脳の機能低下を引き起こす一因です。

脳は、経験や刺激、情報によって形作られます。年齢とともに蓄積した経験をもとに脳の仕組みが学生時代とは変化しているため、記憶の仕方も変わります。大人脳は丸暗記よりも、意味を理解して記憶するほうが受け取りやすくなり、ますます、様々な角度から情報を集めて意味を理解した上で記憶することが大切です。

脳も筋肉と同じで、偏った部分しか使わないでいると使われない部分はやせていきます。なるべく意識的に使っていくことで脳のネットワークの貯金が増えて、加齢による衰えに対抗していくことができます。

脳を効率よく使うためには...

◆脳の特性◆

- ①脳には複数の「脳番地」があり、バランスよく使うことが重要
- ②脳には処理スピード別にネットワークが存在し、偏って使うとどちらも老朽化する
- ③脳は飽きっぽい。好きなことばかりやりがちで、ご褒美があると頑張れる

「脳もマンネリ化する」という事実にはビックリされた方も多いのでは？

「物忘れ」は加齢というより脳の偏った使い方、つまりマンネリ化が原因で起こります。実は使い方によって、脳は何歳になっても成長し続けることが解明されています。人は、どうしても日々の生活が習慣化され、行動もパターン化されがちです。そのために使う脳のエリアも偏っていき、脳のマンネリ化を引き起こしてしまいます。

いつもと違う日常を心掛け、複数の脳番地をバランスよく刺激して脳貯金を殖やしていきましょう。

脳のマンネリ化

“学生脳”と“大人脳”

脳を効率よく使うためには...

SHINKOKAI 医療法人社団進興会

せんだい総合健診クリニック

住所 〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー 4F

TEL 022-221-0066(代表)

URL <https://www.sskclinic.jp/>

記事についてのお問い合わせ ☎022-221-1274



せんだい総合健診クリニック 院長 石垣洋子

仙台中税務署からのお知らせ

事業者のみなさま

消費税の

インボイス制度

令和5年10月 **スタート**



インボイス制度に向けてのご準備を

説明会開催

オンライン説明会や
税務署での説明会・
登録要否相談会をご
案内しております。

説明会日程



新たな負担 軽減措置

税負担・事務負担の
軽減措置があります。

令和5年度税制改正関係
(インボイス関連)



補助金などの 支援策も

IT導入補助金・小規
模事業者持続化補助
金などの支援策があ
ります。

中小企業庁
リーフレット



国税庁 (法人番号 7000012050002)

(令和5年4月)

国税に関する御相談・御質問は、気軽にお電話で！

仙台中税務署 TEL 022-783-7831 (代表)

音声案内で「1」を選択してください。「電話相談センター」につながります。

※税務署での面接相談御希望の場合は、事前予約が必要です。

