

# NEWSWAVE

新しい時代を切り拓く実践経営情報紙

著者 日本ビズアップ株式会社  
発行 税理士法人森田会計事務所  
〒630-8247  
奈良市油阪町 456 番地 第二森田ビル 4F  
TEL(0742)22-3578 FAX(0742)27-1681

## オンラインで潜在ニーズをキャッチするには？HIS「来店型店舗」ビジネスの未来形を追求中

モノからコトへ消費傾向が変わり、オンライン決済が普及する中で「来店型店舗」のビジネスは転換点を迎えている。実店舗はショールームとし、訪れた顧客がスマホから購入すると自宅へ配送される中国・アリババのデジタル百貨店を例に出すまでもなく、販売と体験を同時に提供するリテールテイメントへシフトしつつある。しかし、このスタイルがすべての商材に適用できるかといえば疑問だ。とりわけ、店舗でのコンサルティングから販売へつなげていた業種は当てはまりにくい。たとえば旅行業界。顕在的なニーズだけでなく、潜在的なニーズも引き出して最適なプランを提示することが求められるからだ。

そうした課題を解決するための施策を、旅行大手のHISが打ち出している。チャットボットを開発・提供するZeals（ジールズ）とコラボし、「接客DX」という仕組みの運用

を開始した。技術的に新しいものではなく、AIを活用したチャットボットや有人チャット、ビデオ接客の組み合わせである。画期的なのは、それぞれをシームレスにつなげた点。まず、気軽に入力できるチャットボットで大まかな要望を伝え、その内容に応じて有人チャットが対応。より詳細な情報やコンサルティングを希望する場合は、ビデオ接客に進む。対応してくれるのは、旅行案内のプロだが、チャットボットや有人チャットのデータで潜在ニーズやインサイトが引き出されているため、より深みのあるコンサルティングが受けられる。

また、チャットボットから徐々に段階を“上げて”いく仕組みも興味深い。いきなり電話やビデオでの接客を受けるのは抵抗がある向きにも適しているうえ、顧客のスクリーニングもできるため、確度の高い見込み客の獲得と高効率なセールスが実現する。来店型店舗で顧客を獲得してきた「おもてなし」をオンライン上で体験できるという点では、実店舗を必要とするリテールテイメントより高度かつ効果的なセールススタイルとなる可能性も秘めているのではないかと。

## 連続発生の特続では相次相続控除 前回の相続税額から一定額を控除

相次相続控除は、今回の相続開始前10年以内に被相続人が相続、遺贈や相続時精算課税に係る贈与によって財産を取得し相続税が課されていた場合には、その被相続人から相続、遺贈や相続時精算課税に係る贈与によって財産を取得した人の相続税額から、一定の金額を控除する。この制度は、相続税の負担が過重とならないように、前回の相続税額のうち、一定の相続税額（1年につき10%の割合で逡減した後の金額）を控除しようとするもの。

相次相続控除が受けられるのは、(1)被相続人の相続人である（適用対象者は、相続人に限定されているので、相続放棄者や相続権を失った人がたとえ遺贈で財産を取得しても、この制度は適用されない）、(2)その相続の開始前10年以内に開

始した相続により被相続人が財産を取得している、(3)その相続の開始前10年以内に開始した相続により取得した財産について、被相続人に対し相続税が課税されたこと、の全てに当てはまる人だ。

なお、相続税の申告書は、相続開始後10ヵ月以内に税務署に提出する必要がある。しかし、財産の合計額が基礎控除額以下の場合や、障害者控除等の適用により税額がゼロになる場合は申告不要だ。したがって、相次相続控除の適用で相続税額がゼロになる場合も、相続税の申告書の提出義務はない。また、1次相続時の相続人が相続税額の2割加算の適用を受けていた場合、控除の対象となる相次相続控除の金額は2割加算後の税額となる。