

地域金融機関の職員様向けニュースレター

NEWS LETTER

2020.1. Vol.119

顧客相談 サポート通信

発行：©行政書士 銚立 栄一朗事務所
〒167-0042 東京都杉並区西荻北 3-22-20-201
TEL 03-5311-0780 FAX 03-5311-0781

< 目次 >

- ・ごあいさつ
- ・サポート事例・・・『信用金庫職員様の声』
- ・書籍紹介・・・『相談対応 相続 Q&A-法律・税金・保険・ライフプランニング』
- ・編集後記

ファイルに綴じて保存できます



行政書士 銚立 栄一朗事務所
Change&Revival 株式会社
代表 銚立 栄一朗
事業承継アドバイザー ECA
宅地建物取引士
ビジネス法務エキスパート®
1974年生れ おひつじ座 B型
趣味：ランニング、フットサル

<ごあいさつ>

新年明けましておめでとうございます。
財産承継コンサルタント／行政書士の銚立です。

昨年のトピックとしては、次のような出来事がありました。

- 長男（第一子）誕生
- 独立開業 10 周年
- 中野ランニングフェスタ 10km 完走

そして今年は、次のことにチャレンジしようと思います。

- 子連れ家族旅行（国内）
- ビジネスモデルのアップデート
- 仕事の生産性の更なる向上

本年もどうぞ宜しくお願いいたします！

<サポート事例>

『信用金庫職員様の声』

今回は、信用金庫職員様の声をご紹介します。

■「お客さんと話すときは、言葉の一つ一つを拾っていくようにしています」（大田区 信用金庫 課長 N.N様 40歳代）

—あなたの仕事のスタンスについて教えてください。「お客さんとの距離が近い」というのが、私から見た貴金庫の特徴だと思うのですが。（共同ビル所有者の遺産分割協議サポート）

（「お客さんとの距離が近い」ということについて）そうですね。

例えば年配の方とお話をすると、時間がかかる

じゃないですか。今の時代、効率化が求められているわけですが、たとえ時間がかかってしまったとしても、お客さんの役に立つ形で仕事することを大事にしています。

そして、しっかりうちのファンになってもらう。そうしないと、（お客さんが）他に行ってしまうので。

「お客さんとの距離感が近い」という特徴に甘んじることなく、また更に強くファンを作っていくかといけないと思っています。

それが、最終的に融資につながると思いますので。

つづき↓

＜サポート事例＞

——今回の案件化のきっかけについて教えてください。

お客さんと話すときは、言葉の一つ一つを拾っていくようにしています。そのうえで、「何か困ったことはありませんか？」と各お客さんに聞くようにしています。特に相続ですね。

すると、「実はこんなことがあって…」と案件化につながる場合があります。

今回のお客さんも、お話しをしている中で、「自分でやろうと思ったけど手続きのやり方が分からないから専門家を紹介してほしい」と相談され、銚立先生をご紹介させていただきました。

——当事務所にお客様をご紹介されてみていかがでしたか？

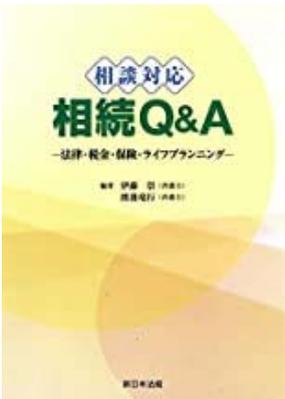
前の（相続の）お客さんのときに親切にやっていただいたので、この先生なら、と思ってご紹介させていただきました。今回も、手続きの完了後、お客さんから感謝の言葉をいただけたので良かったです。

——どんな職員様が当事務所を活用すると良いと思いますか？

若い営業職員などが、銚立先生のような専門家をうまく活用できるようになると良いと思います。

＜書籍紹介＞

『相談対応 相続 Q&A-法律・税金・保険・ライフプランニング』／伊藤 崇 (著, 編集), 渡邊 竜行 (著, 編集)



私が独立してから、相続実務で一番役に立った書籍が、本書の元となった『くらしの相続 Q & A -もめない相続のために-』でした。

その書籍の相続法改正を踏まえた最新版が出たと知ったら、買わないわけにはいきません。

本書の素晴らしいところは、相続の相談業務でお客さんからよく聞かれることが網羅的に Q&A で解説されているところです。

相続の基本から始まり、相続発生後の対応、相続発生前の準備、相続トラブルの解決方法、中小企業経営者の相続、大災害時の相続手続きまで。

法律・税金・保険・ライフプランニングにまつわる 137 個の Q&A が、きっとあなたの相談業務の助けになると思います。

相続実務の仕事に携わる方にお勧めの一冊です。

＜編集後記＞

今年は、1月2日に大小100個の目標を設定しました。100個の目標というと大変そうですが、カテゴリーを「家族」「仕事」「お金」「健康」「趣味その他」に分けて、先延ばしにしていたことや気になっていたことを書き出したら、案外出てくるものです。2時間ほどかけて手帳に書き出しました。現時点で、すでに6つの目標を達成。毎日見返して、一つ一つやっつけて行こうと思います。

行政書士 銚立榮一朗事務所は、法律手続きの助言・提案・代行を通じ、お客様の“ハッピーな将来を実現する”お手伝いしております。

＜主要業務＞

■ 個人のお客様

遺産相続 遺言書作成 生前贈与 親族間売買
貸地・借地 家庭の資金繰りサポート 成年後見

■ 法人のお客様

会社・法人設立 営業許認可手続 資金調達・資金繰り
契約書作成 事業承継計画サポート 借入金整理

■ 中小企業向け 経営アドバイザー & 財産コンサルティング

◎職員様向け研修会、顧客向け無料相談会・セミナー等の講師についてもお気軽にご相談ください。

- 財産の問題で困っているお客様がいる
- 経営の問題で困っているお客様がいる
- お客様の問題を解決して、融資につなげたい

お気軽に
ご連絡ください！

行政書士
銚立榮一朗事務所
HOKODATE EIICHI LAW OFFICE
Change&Revival 株式会社
宅地建物取引業免許 東京都知事(2)第94647号

〒167-0042 東京都杉並区西荻北 3-22-20-201

TEL 03-5311-0780 (9:00~20:00 土日祝休) FAX 03-5311-0781

ホームページ <https://www.hokodate-jimusyo.com> >>

銚立 事務所

検索

ネットからも本紙を
見るができます。

詳しくはこちら →



または、「サポート通信オンライン」で検索
<https://www.hokodate-jimusyo.com/news>

*異動の際は、お手数ですが当事務所までご一報ください！