



オフィス・サポートNEWS

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場2-14-2 新陽ビル507号室 第176号 2023年10月
 TEL 03-6280-3925 FAX 03-6280-3926 発行責任者 鎌田 勝典
 E-mail info@officesup.com URL http://www.officesup.com

となりの弁護士

AIが与える人類の衝撃

1 伊藤園の「カテキン緑茶」商品のCMで起用されている「女性タレント」が、話題を呼んでいる。CMに登場しているのは実在の人物ではなく、生成AI（人工知能）によって誕生した「AIタレント」だ。今年5月に、ハリウッドの脚本家組合や全米映画俳優組合などが、AIの利用制限を求めて長期のストライキに突入したことは記憶に新しいが、ついに日本もAIとの対決・共存を巡る時代に突入した感がある。

2 AI技術の進展は、何も映画やCMの世界に衝撃を与えているにとどまらない。先日、弁護士の団体で、「AIと法律実務」をテーマに勉強会を開催した（講師は、帝京大学法学部講師の長島光一氏）。

長島氏からは、現在大学や研究者の間で問題となっているAI・ChatGPTをめぐる論争について紹介があった。大学では、学生の到達度を確認するためにレポート課題を課す。しかし、多くの学生は、ChatGPTを利用して高度なレポートを提出してくる。利用を制限すべきか、利用を認めた上で何らかの制限を課すべきなのか？研究者の論文に、ChatGPTはどこまで利用が可能なのか？大学においても試行錯誤が続いている。

3 ビッグデータを、AI技術を駆使して分析し、社会に役立てるデータサイエンスは新しい学問分野として注目されている。災害予防や環境汚染分析、交通渋滞対策などに利用されているという。学生から収集したデータ解析をもとに、企業の内

TOPICS

「年収の壁・支援強化パッケージ」の概要

労使トラブル110番

人手不足時代の採用の強化策を考える

連載

失敗しない就業規則の作成・改定のポイント

新シリーズ 会社を強くする『経営の切り口』

司法書士の業務つれづれ帳

JAZZでほっと一息

となりの弁護士 ほか



弁護士法人
パートナーズ法律事務所長
弁護士 原 和良

定辞退率情報（その学生が当該内定企業を辞退するかどうかの確立予想）をサービス提供した日本の会社は、これが就職差別などの人権侵害にあたるという批判を浴びサービス提供を中止する事件も起きている。

4 AIやAIロボットによる過誤情報による法的責任問題も議論されている。米ノースカロライナ州では、昨年9月、Googleマップの音声ナビゲーションに従って運転をしていた男性が、崩落した橋を通過しようとして死亡した事故が発生し、遺族はGoogle社他を提訴している。EUでは、いつそのこと、AIロボットなどに法人格を与え、ロボット自身に賠償責任を負わせようという議論が始まっているようである。

AIを社会から締め出すことは不可能だろう。AIとの共存、AIの適正利用について、今後議論を深めていかなければならない。

（注釈）

* ChatGPTとは、アメリカのOpenAI社が開発したAI（人工知能）によるチャットサービス。ユーザーが投げかけた質問に対してAIが自然な文章で回答するため、人間を相手にしているような会話のキャッチボールが可能。

* 生成AIとは、コンテンツを生成する機能を持つAIのこと。ChatGPTのような文章の生成だけでなく、画像や音楽、映像といった幅広いコンテンツ向けの生成AIが存在する。ChatGPTは「生成AI（Generative AI）」の一種である。

オフィス・サポートの職員が社労士試験に合格しました



<ごあいさつ>

釜澤 菜穂（かまざわ なほ）と申します。立教大学文学部を卒業後、財団法人に勤務し、2017年にオフィス・サポートに入職しました。出産や育児などで勉強を中断しました

が昨年から再開し、2023年8月の試験でやっと合格することができました。12月1日から正式に社会保険労務士を名乗れるよう、現在登録準備中です。

オフィス・サポートに来てから約6年間、社会保険手続きや給与計算、労災、助成金等、幅広い実務に携わってきました。最初はわからないことばかりでしたが、やっているうちに、自分の仕事ひとつひとつが、ひとりひとりの生活に直接的にかかわっていくことなんだと実感し、やりがいを感じています。今回、資格を取得できたことで、また仕事の幅が広がれることが楽しみです。

私は、もともと法律や労働問題などは専門ではなく、大学では主に坂口安吾を読んでいました。坂口安吾というのは覚えい剂におぼれ、税金も払わなかったような人ですが、既存の価値観によらず、常に自分の頭で考え、言葉にしてきた人でもありました。私は彼のそうした姿勢をリスペクトしていて、自分も「法律がそうだから」「慣習はこうだから」で決めつけず、どのようにしたらその人／その会社にとってベストなのか、その法律や慣習は正しいのか、常に自分の頭で考え続ける専門家になっていきたいと思っています。

編集後記

叱らない才能

我が家の2歳児が、おむつをかえるのにも着替えるのにも家を出るのにも保育園に行くのにもいちいち「今はやらない」「今日は行かない」「やっぱりおうちに帰る」の連続なので、毎朝たいへんです。私としても色々と作戦を練ってスムーズなスケジュールに誘導するのですが、うまくいきそうなどころでおもちゃを見つけてしまったり、気が変わったり。「なるほどね！そう簡単には思い通りにはいかないよね！」とひとりつぶやいています……。そう、他人は自分の思い通りにはならない。思い通りにならないからこそ、提案したり、お誘いしたり、交渉したり、色んなコミュニケーションが必要になってきます。急いでいるときは面倒で仕方ないし、一撃ですべてがうまくいけばいいのに！と思うのですが、声を荒げたかたというわけではないのですね。

そういうえば、私は小さい頃から父親に叱られたことがあります。私はまだのんびりしていましたが、やんちゃだった弟のことも父はほぼ叱りませんでした。弟が電車内で遊んでいたのでも叱ろうと思ったら、父も一緒に遊び始めてびっくりしたと、先日母が話していました。ここまですると、「叱らない」というのもひとつの才能のように思えます。他人を思い通りにしようとしないうちに加えて、「こうしなければならぬ」といった規範意識が薄いというののも素質のひとつかもしれません。今になって父の才能を尊敬しています（電車内で遊ばないほうがいいとは思いますが）。

釜澤 菜穂

「年収の壁・支援強化パッケージ」の概要

厚生労働省は9月27日、「年収の壁・支援強化パッケージ」を発表しました。その概要を紹介します。

【手取り収入減少を理由に就業調整】

会社員・公務員の配偶者で扶養され保険料負担がない「第3号被保険者」のうち約4割が就労しています。その中には、一定以上の収入となった場合の社会保険料負担等による手取り収入の減少を理由として、就業調整をしている者が一定程度存在します。これが、いわゆる「106万円・130万円の壁」と言われているものです。

「中小企業・小規模事業者も含め賃上げしやすい環境を整備する」、「フルタイム労働者だけでなく短時間労働者にも賃上げの流れを波及させていく」ためには、「本人の希望に応じて可能な限り労働参加できる環境が重要」。併せて「生産年齢人口が急減し、社会全体の労働力確保が大きな課題」となっている中、「人手不足への対応は急務」です。

こうした趣旨から、当面の対応として、本年10月から、以下の内容で対策が打つというものです。

【106万円の壁対策】

従業員100人超企業（令和6年10月には従業員50人超の企業が対象）に、週20時間以上で勤務する場合、年収106万円を超えると、厚生年金保険・健康保険に加入する義務が発生します。この「106万円の壁」への対応として、以下の対応が取られます。

（1）キャリアアップ助成金に新たなコースを新設します（但し、省令の改正が必要となります）。具体的には、労働者の収入を増加させる取組を行った事業主に対して、労働者1人当たり最大50万円の支援を行う。実施に当たり、支給申請の事務を簡素化する。

（2）労働者の収入を増加させる取組については、保険料負担軽減のための手当（社会保険適用促進手当）として、支給する場合も対象とする。社会保険適用促進手当については新たに発生した本人負担分の保険料相当額を上限として、被保険者の標準報酬の算定において考慮しないこととする（最大2年間の措置とする）。

【130万円の壁対策】

被用者保険の被扶養者の認定に当たっては、認定対象者の年間収入が130万円未満であること等が要件とされています。一時的に収入が増加し、直近の収入に基づく年収の見込みが130万円以上となる場合においても、直ちに被扶養者認定を取り消すのではなく、「人手不足による労働時間延長等に伴う一時的な収入変動である旨」の事業主の証明の添付によって迅速な認定を可能とする。

【その他の措置】

以上の基本的な対策以外にも、以下のような点が強調されています。

（1）配偶者手当の見直しの促進

企業が支給する配偶者手当の存在が、就業調整の要因にもなっています。法律的に十分な考慮をしつつ、全体として見直し（廃止の方向）、子どもを対象とする扶養手当の増額の方角への検討を促進する。

（2）業務改善助成金の活用推進

事業場内の最低賃金を一定額以上引き上げるとともに、生産性向上に資する設備投資等（POSシステム導入による在庫管理の短縮、リフト付き特殊車両の導入、コンサルティング、店舗改装など）を行った中小企業・小規模事業者に対し、その設備投資等に要した費用の一部を助成する業務改善助成金について、活用を推進していく。



職場のQ&A



特定社会保険労務士 鎌田 勝典

有期雇用者の育休取得の要件

Question

正職員（期間の定めのない雇用）で働いていましたが、産休に入るとき非正規雇用（期間の定めのある雇用＝1年単位の雇用）に切り替えられてしまいました。産休明けから育児休業を取りたいと思っていますが、可能でしょうか。

Answer

【法で定める 「育児休業の対象となる労働者」】

育児介護休業法では、育児休業の対象となる労働者について次のように定めています。

- 原則として1歳に満たない子を養育する男女労働者。
- 日々雇い入れられる者は除かれます。
- 期間を定めて雇用される者は、申出時点において、子が1歳6か月（2歳までの休業の場合は2歳）に達する日までに、労働契約（更新される場合には、更新後の契約）の期間が満了することを明らかなでない場合は、育児休業をすることができます。
- 労使協定で定められた一定の労働者も育児休業をすることはできません。

以前の法律にあった「引き続き雇用された期間が1年以上ある」という要件は、令和4年4月1日をもって撤廃されました。また、令和4年10月1日からは、産後パパ育休（出生時育児休業）制度が創設されました。

【「子が1歳6か月に達する日までに、労働契約の期間が満了することが明らかなでない」とは】

非常にわかりづらい書き方ですが、どういう場合のことかということ、次のようなケースのことです。

- （1）労働契約の更新回数の上限が明示されており、労働契約の期間の末日が、子が1歳6か月（2歳までの休業の場合は2歳）に達する日までの間にある場合
- （2）労働契約を更新しない旨が明示されており、契約期間の末日が、子が1歳6か月（2歳までの休業の場合は2歳）に達する日までの間にある場合

逆に言えば、形式的に当面取り交わしている契約の期間の末日が子が1歳6か月（2歳までの休業の場合は2歳）に達する日までの間にあったとしても、契約更新の上限や更新しないことの「明示」がなされていなければ、育児取得の要件に該当するということになります。

【労使協定で対象外にできる労働者とは】

会社と労働者の過半数代表者との間で労使協定を取り交わした場合には、次の者を対象外にできるとされています。

- ・雇用された期間が1年未満の労働者
- ・1年（1歳以降の休業の場合は6か月）以内に雇用関係が終了する労働者
- ・週の所定労働日数が2日以下の労働者

たぶんあなたの場合、正職員として一定期間働いてきたと思われ、有期雇用とは言え他の従業員の状況から契約更新されてきたでしょうし、また週2日以上働いているでしょうから、育児休業を取ることは可能と思われます。





相続登記が義務化に

来年4月から相続登記が義務化となる。先日、そのことをSNSに投稿したら「これまで義務じゃなかったんだ。」というコメントがあった。「義務じゃないから登記が放置され、所有者がわからない土地を合わせると九州ぐらいの広さになる」とコメントを返したら驚いていた。

法務省もPRに力を入れているし、週刊誌や雑誌の記事にはよく載っているが、まだまだ知らない人は多い。義務化になることを知らないのではなく、義務じゃなかったことを知らないというのがこちらとしてはまた苦々しいが、相続は人生に何度もあるイベントではないので当然と言えば当然だと思う。

近年、所有者不明の土地問題を解決し、未来の土地管理を改善するために相続法の改正が続いている。この改正の中心に、相続登記の義務化と相続土地国庫帰属制度の導入がある。相続登記の義務化は令和6年4月1日に施行され、相続により不動産を取得した相続人は、相続により所有権を取得したことを知った日から3年以内に相続登記の申請をしなければならなくなった。また、相続土地国庫帰属制度は令和5年4月27日に施行され、この制度により、土地の所有権を取得した相続人は、土地を手放して国庫に帰属させることが可能となった。国庫に帰属された土

司法書士事務所リーガルオフィス白金
代表司法書士 飯田 茂幸

URL:<http://shirokane-legal.com/>



地は国が管理・処分することとなっている。

繰り返しになるが、日本では所有者不明の土地が増加している。これは、長らく相続登記が放置されてきたことが一因である。さらに、日本の人口減少と過疎化の進行が、土地の管理を一層困難にしている。特に過疎地では、土地の価値が低下し、それに伴い放置された土地や不動産が増加している。このような背景のもとで、相続未登記の農地等に関する実態調査が行われた。調査の結果、令和3年においては全国で登記名義人が死亡していることが確認された農地の面積は約52万ヘクタール、登記名義人が市町村外に転出しすでに死亡している可能性があるなど、相続未登記のおそれのある農地の面積は約50万9千ヘクタールであることが明らかとなっている。

日本の死亡数は、2010年が約120万人、2020年が約137万人だったが、今後も増加を続け2040年には約160万人が見込まれている。この制度がどこまで功を奏すかは未知数だが、死亡者が増加するこれからの社会を考えるとまずは知ってもらいしかたない。評価が100万円以下の土地は登録免許税がかからないなど、他にも相続登記を促す措置がされているので、いらないと思うような不動産でも放置せずに登記して欲しい。



JAZZでほっと一息

アドバンスト・ソフト 小柳 忠章

Whatever Lola Wants ローラが望むものは何でも

タンゴのリズムに乗って軽快に歌う曲の歌詞を理解したら、びっくりしました。こんな挑発的な歌があるのかと思って背景を調べてみました。

ニューヨーク・ヤンキースが常勝軍団だったころ、ライバルのワシントン・セネターズのファンは悔しい毎日を送っていました。1955年「くたばれヤンキース」というミュージカルが作られました。主人公は中年のワシントン・セネターズのファンです。『ペープ・ルースやルー・ゲーリック、ジョー・ディマジオみたいな選手がセネターズにいたら毎日楽しく野球を観戦できるのに』と嘆いていると悪魔が現れます。『魂を売り渡せば、お前を若返らせ強力なスラッガーにして、セネターズに入れてやろう。ただし、シーズン最終戦までいたら、二度と元には戻れない。奥さんとも別れなくてはならない』という提案をします。彼はこの提案を受け入れ、突然現れた大型新人選手になり大活躍が始まります。

しばらく活躍すると、奥さんのことが気になり始めます。家では行方不明扱い。若返って青年になっていますから、奥さんも気が付かないので、現役の野球選手として自分の家に下宿することにします。ヤンキースが敗れてセネターズが優勝する方に賭けをしている悪魔は気が気ではありません。奥さんにバレたら魔法は解けてしまいます。そこで年老いた遊女に魔法をかけ若返らせてローラというラテン・ダンサーにして、主人公が奥さんの許に帰らないよう誘惑します。その時踊りながら歌う歌がこれです。

望むものは何でも、ローラは手に入れるのよ
色男さん、可愛いローラさんがお望みよ
決心しなさい
後悔はさせないから
身を横たえて、身を任せなさい
もう終わりよ

いつも狙った獲物は手に入れるの
あなたの心と魂もね

望むものは何でも、ローラは手に入れるのよ
コートを脱ぎなさい
勝てないってこと分らないの
(勝てないぞ、絶対勝てないから)
あなたも例外ではないの
我慢できないわ、お馬鹿さん
諦めなさい、観念するのね

映画化もされていますので、映像を見ることも出来ます。スカートを脱いで下着姿でロッカールームで踊りながら誘惑します。しかし、逆に彼は奥さんへの愛を確信してしまいます。約束の最終戦、午後9時が元に戻る最後のチャンスでした。勝てばセネターズが優勝という9回裏、バッターボックスに立ちますが、9時1分前に元に戻る決心をします。中年男性に戻ってしまいますが、なんとホームランを打ちサヨナラ勝ちとなり、奥さんの許に帰っていくというストーリーでした。1958年に映画化されますが、映画では9回裏はヤンキースの攻撃、セネターズが1点リードの状況で守備につきます。ヤンキースのスラッガーが大きな当たりを外野に放ちますが、悪魔が癪癪をおこし、彼を元の姿に戻してしまいます。中年男に戻った彼は懸命に走り、外野フライをキャッチして、めでたしめでたしとなります。

作詞作曲はリチャード・アドラーとジェリー・ロスが担当しました。ブロードウェイで1000回以上、上演されたそうですが、ロスは開幕から数カ月後気管支拡張症で29歳という若さで突然死してしまいます。

こんなきわどい歌ですが、サラ・ヴォーン、カーメン・マクレエ、ダイナ・ショア、エラ・フィッツジェラルドなど大御所がカヴァーしています。歌い方や編曲、伴奏も異なり楽しめます。

欲しいものは何でも手に入れるローラさんには、実在の人物がいました。貴族にもなったし、踊り子でもあったし、遊女にもなった。この曲はそちらの映画でも使われました。詳しい話は、お酒の席でお会いした時にでもしましょうか。



人手不足時代の採用の強化策を考える

Question

弊社は建設業で、ある程度特殊な分野の仕事をしているからだと思いますが、次から次と仕事の依頼が来ます。ところが、人手不足のため対応できず、依頼を断らざるを得ない状況が生まれています。この間、フリーランス（演劇や音楽などの仕事をしている方）の組織化の努力を行ってきて、具体的には「仕事をできる日（あるいは仕事を希望する日）」を聞いて、それに合わせて正職員と一緒にシフトを組むというやり方を取っています。残念ながら、正社員の確保はなかなか進んでいません。なにかアドバイスをいただけないでしょうか。

Answer

【フリーランスの組織化は貴重な取組】

貴社が行っているフリーランスの組織化の経験は貴重です。演劇活動や音楽活動などを行っている方たちは、公演やイベントの合間にアルバイトをして生活を維持されている方が多く、「働くことが可能な日」に働いてもらうという組織化は貴重な取組み、経験だと思います。また、後々その方たちが正社員になる可能性もあると思います。

ハローワークなども活用し、もっと広くそういう働き方ができる人を募集してみてもいかがでしょうか。就職氷河期世代の方たちや、中途退職者なども応募される可能性があります。

【週休3日制を選択肢のひとつに】

同時に最大の課題は正社員をどう採用していくかです。

現在の就労時間はおそらく1日7～8時間、週5日勤務で35～40時間労働というパターンだと思います。最近の青年などの動向として、「休日数を増やしてほしい」という要望が多いようです。例えば、週休3日制にして、1日8時間～10時間、週4日勤務で週32～40時間労働というパターンを選択肢の一つに入れてみてはどうでしょうか。「休みを増やしてほしい」という要望の中には、余暇を増やしてほしいというのがありますが、副業を考えている方もいます。

ただし、1日8時間を超える就労時間とするためには、1カ月単位あるいは1年単位の

変形労働時間制を採用する必要があります。労使協定又は就業規則で、変形労働時間制の採用を明記し、1年単位の変形制を採用する場合には監督署に労使協定を提出する必要がありますので、注意してください。

【準社員制度も検討してはどうでしょうか】

社会保険加入義務があるのは、原則として正社員の4分の3以上の就労時間の者となっています。正社員が週40時間労働ならば、週30時間以上の就労時間の者が対象になるということです（但し、100人以下の従業員数の事業所の場合で、令和6年10月以降は50人以下の従業員数の場合。100人超の企業の場合は週20時間以上の就労時間の者が社会保険加入対象者となる）。

このことを踏まえて、週30時間労働という選択肢を設け、その場合準社員という位置づけにするという選択肢もあると思います。これも副業などを考えている人にとっては就労しやすい形態だと思いますし、また本人の希望によりフルタイム勤務への移行の余地を作っておいてもいいと思います。

このようにフリーランスの組織化の経験を生かして、正社員の採用においてもいろいろなパターンを作っていくことが採用の強化にもつながると思います。ご検討ください。

失敗しない就業規則の作成・改定のポイント⑩

MORI 社会保険労務士・行政書士事務所
代表 森 慎一 <http://office-mori.biz/>



第90回：長時間労働の面接指導

1 長時間労働者の面接指導

長時間労働による健康障害の防止として「長時間労働者に対する面接指導」が2005年の安衛法改正で創設されました。その後の改正を経て、現在は、⑩休憩時間を除き1週間当たり40時間を超えて労働させた場合におけるその超えた時間（時間外労働だけでなく休日労働も含まれます。）が、1か月で80時間¹⁾を超え、かつ、⑪疲労の蓄積が認められる労働者について、その申出により医師による面接指導を行うことが義務付けられています²⁾（安衛法66条の8第1項）。⑩については、労働者から申出があれば、これに該当するものとされています。

ちなみに、この面接指導を実施するため、会社はタイムカードによる記録、パーソナルコンピュータ等の使用時間（ログインからログアウトまでの時間）の記録等の客観的な方法その他の適切な方法により、労働者の労働時間の状況を把握することが義務づけられています。

そして、会社は、面接指導の申出を促すために、時間外・休日労働時間が1月当たり80時間を超えた労働者本人に対して、速やかに（おおむね2週間以内）時間外労働・休日労働時間数を通知しなければなりません。

面接指導実施後には、医師の意見等を勘案して、必要と認める場合には、就業場所の変更、作業の転換、労働時間の短縮、深夜業の回数の減少の措置等を講じることとされています（安衛法66条の8第2項）。

なお、時間外労働が80時間を超えなくても、健康への配慮が必要な者が面接指導等の措置の対象となるよう基準を設定し、医師による面接指導または面接指導に準ずる措置を実施することが努力義務とされています（安衛法第66条の9）。たとえば、時間外・休日労働時間が1月当たり45時間を超える労働者で産業医が必要と認めた者には、面接指導を実施することなどが考えられます。

以上の内容をまとめた規定例を示します。

第●条 会社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、医師による面接指導を行う。

- ① 週40時間を超える労働が一賃金計算期間において80時間をこえ、かつ、疲労の蓄積が認められる従業員が申し出た場合（前1か月以内に面接指導を受けた者等で医師が必要ないと認めた場合を除く。）

- ② 事業場で定める基準に該当した場合
- 2 前項の申出は、所定の様式を所属長に提出することにより行うものとする。
- 3 第1項の面接指導にもとづく医師の意見、当該従業員の実情等から、会社が必要と認めた場合には、一定期間の就業禁止、労働時間の短縮、配置転換その他健康保持上必要な措置を命じる。

2 あまり利用されていない面接指導

現在、厚生労働省の「新しい時代の働き方に関する研究会」において、「労働基準法制」の「在り方」が議論されています。その報告書（本稿執筆時点では「案」）では、今後の具体的な制度設計の考え方の一つとして「個人の選択に関わらず、健康確保が十分に行える制度とすること」という項目が挙げられています。このように、従業員の健康の維持・確保が、政策的にも重要なポイントとなることは間違いありません。

厚生労働省は、時間外労働が月45時間を超え、長くなれば長くなるほど健康障害のリスクは徐々に高まるとしています。実際には個人差があります。そうすると、個別に医師との面談の機会を持つことができる面接指導は、健康状態を知り、脳心疾患やメンタル不調を予防するうえで重要なチャンスになるでしょう。

しかし、厚生労働省の調査³⁾によれば、「長時間労働の面接指導」については、80時間超の時間外・休日労働をした労働者のうち、申出をした労働者の割合は全体で1割強と非常に低い水準です。特に小規模の事業所ではほとんど利用されていません。上記の通り面接指導が有する健康障害予防の意義をふまえて、利用促進を図ることが望ましいでしょう。産業医の選任義務のない50人未満の事業所では、地域産業保健センターを利用することもできますので、検討してください。

- 1) 創設当時は、⑩は1か月当たり「100時間」を超えた場合とされていたが、2019年4月から短縮された。
- 2) 研究開発業務労働者については、時間外・休日労働時間が1月当たり100時間を超えた場合には、その労働者からの申出なしに、面接指導を行わなければならない。また、高度プロフェッショナル制度（同法41条の2）の対象者についても、同様である。
- 3) 令和2年労働安全衛生調査（事業所調査）

新シリーズ 会社を強くする『経営の切り口』

<http://www.vcon.jp>

経営コンサルタント 野澤 周永 （株式会社Vコンサル）



第126回：パソコン・スマホ時代の営業・集客の進め方

1. インターネット営業・集客が必要な理由

パソコンやスマホを使って、ほしいものを探す、わからないことを検索で調べることが、生活の中で当たり前となりました。その一方で、セールス（売込み）に対する警戒心は以前にも増して強く、電話営業（テレアポ）やDMの送付、メールでの営業等外部からの働きかけ営業への拒絶反応は強くなっています。

今は居ながらにしてパソコンやスマホで品物の調達や情報収集ができる時代であり、「自分の欲しいもの」をキーワード検索するのがまず最初です。メディアやチラシの情報からほしいものを見つける場合もありますが、主流は「検索」からです。つまり、インターネットにこそ、自社商品やサービスを欲する人達が多数おり、費用対効果よく、出会う必要があります。今やインターネットでの営業・集客は最も有効な手段であり、不可欠です。今回は、インターネット・スマホ時代の営業・集客の進め方を理解していきましょう。

2. 検索されるホームページをつくること

近年は、ホームページすらないと、「信用されない」といったことは常識です。でもそれは会社名を知っている方への対応策です。しかし、「お金をかけて作ったけど問合せがない。」と悩むケースをよく見かけます。インターネット検索は、「キーワード検索」です。ですから、キーワードを意識したホームページの作り方をしなければ、集客・問合せは望めません。グーグルの検索サイトは、サイトの品質評価を行い、評価の高いサイトに誘導するしくみです。そのキーワードで検索した内容がそのサイトにきちんと盛り込まれていることや、外部サイトから自社サイトに貼られたリンク（被リンク）等でサイト品質評価があがり上位表示されます。これで検索が容易になり検索回数が増える理屈です。これら通常の検索（自然検索）で順位を繰上げ、検索回数を増やすのがSEO対策です。ですから、検索者に役立つ情報の提供がカギになります。

3. インターネット検索の特徴を理解する

欲しいものをパソコンやスマホでキーワード検索する場合、上位表示されていると検索された項目が目前にあるのでクリックしやすく、検索回数は増えます。これは前述のSEO（自然検索）によるものですが、検索項目の中に「スポンサー」と記載されている検索項目があります。これはグーグルなどのインターネット広告であり、有料で上位表示をしてくれるしくみです。自社や商品を知らない人を呼び込むには、SEO対策による上位表示を狙うか、または、インターネット広告に予算を使う方法があります。これらの方法でクリック数を増やすことは可能です。しかし、ホームページに訪問した人が問合せに至るのをコンバージョンと言い、訪問者が注文にいたるためには、訪問者にとって、欲しい情報が手に入るようにして、コンバージョン率をあげる必要があります。これはホームページをめぐる楽しさや、記事の内容次第です。

4. インターネット営業・集客のポイント

第一に「買う側に目線を変える」

つまり、あなたが渋谷でおいしいスイーツを食べたい時は、「渋谷 スイーツ 人気店」などと検索しますね。つまり、スイーツに朝取りの卵を使っている「スイーツ 朝取り卵 渋谷」とお店だけ知るキーワードで検索する人はいません。買う側の目線が必要です。

第二に「お金で訪問数を増やすのも手段」

インターネット広告にお金を払えば、上位表示されサイトクリック数は増加します。クリック数が増加すれば、同じサイトの場合、問合せ・注文に至る確率はほぼ一定なので、結果問合せ数が増え、広告の価値があります。

第三に「ホームページ内情報が役立つ」

欲しいものの情報が目の前にあり、また特徴やお客様の事例等、お役立ち情報が多いホームページは問合せされやすくなります。

インターネット営業・集客は主流です。改善を重ねることで初めて結果が出ます。