

# 会社のビタミン・ん〜なるほど通信

2019年9月号VOL. 115

社会人になって初めて作った通帳を見て「としこって人から58円が振り込まれてるんだけど誰だろう？」と首をかしげていた若者。それは「としこ」ではなく「利子(りし)」と読むのだと教えてあげようとしたとき、かつて自分も「帰国子女」を海外旅行から帰ってきた女子だと勘違いしていたことを思い出しました(笑)。

## 今を生きる 先人の言葉

たとえ太陽系と天体の  
全てが壊れたとしても、  
君が死ぬのは一度きりだ

イギリスの歴史家であるトーマス・カーライルの言葉。例外なく人間は必ず死ぬ。「人生は一度だけ」と本気で思っていれば、まだまだやれることはたくさんある。

## 知っとこ! 「税務のマメ知識」

### 【国税庁が導入するAIとは】

国税庁は2019年度にAI(人工知能)に関連する予算を初めて計上し、2020年1月から「チャットボット」による税務相談を試験的に導入する予定です。チャットボットとは「おしゃべり」を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人工知能を活用した自動会話プログラムのことです。身近なところではスマートフォンに搭載されている音声アシスタントや、アマゾンやグーグルのスマートスピーカーなどもそのひとつです。今まで税務署の職員が行っていた対応業務をAIが代行するのです。最近では企業のホームページの下方などに「チャット受付中です。お気軽にお問い合わせください」といったメッセージを見掛けたことはないでしょうか。このような感じで国税庁も税に関する相談を土日、夜間など日時に関係なくホームページ上で対応し、納税者のニーズに



沿った相談事務の効率化を図ろうと考えています。最初はサラリーマンや年金受給者の確定申告に関する質問に対応する予定です。例えば「住宅ローン控除に必要な書類は何ですか?」「医療費控除で予防接種は控除の対象になりますか?」などといった簡易な質問に対しチャットボットで回答する予定です。画面の向こう側に税務署の職員が待機しているわけではないので一度、試してみるといいかもしれませんね。

## 今さら聞けない 経済用語

### 今月の教えてキーワード:【カスタマーハラスメント】

顧客からの悪質なクレームや暴言、土下座の強要など理不尽な要求により従業員が追い詰められること。スーパーや飲食店、介護現場、交通機関、行政機関の窓口、コールセンターなどで被害の声があがっている。従業員が辞職に追い込まれることもあり社会問題として注目が集まる中、2019年6月に開催された国際労働機関(ILO)の総会で条約の議論がなされた。日本政府も企業が取り組むべき指針の策定に動き始めている。

# 365日が楽しくてたまらない! 「商売のヒント」

## 今月の商売のヒント:【選択が変われば全てが変わる】

私たちは色々な選択をしながら生きています。何時に起きて、何を食べて、どこで、誰と、何をするか。歯を磨くという日課も習慣化された無意識の選択です。そうした選択のひとつひとつがすべて商売の礎(いしずえ)となっていることを、今日は少しだけ真剣に考えてみませんか。例えば、ある家族を想像してください。朝から子どもが大騒ぎ。妻はイライラして夫であるあなたにも八つ当たり。気分良く目が覚めたのに一気にテンションが下がりました。そこであなたは、どんよりした気分を引きずったまま暗い声で「行ってくるよ」と家を出ることもできます。もしくは気分を切り替えて「行ってらっしゃい!」と元気良く子どもを学校に送り出した後に、妻にも「行ってくるよ!」と明るく声をかけることもできます。どんな態度で家族に接してもあなたの自由です。笑ってもいいし、怒ってもいい。やってもいいし、やらなくてもいい。感じ良く振る舞ってもいいし、不機嫌さをまき散らしてもいい。面倒臭いからと後回しにしてもいいし、今やっておくと楽だからと多少無理をしてもいい。相手に反



撃してもいいし、自分が引くことで丸く収めてもいい。人を悪く言ってもいいし、お互いさまだからと許してもいい。自分を貫く「イエス」でも、自分を曲げる「ノー」でも、あなたはどちらも選べます。裏を返せば、あなたの態度はあなたが自分で選んだ結果なのです。人に優しくありたいと思いながら嫌みな態度になってしまうのは、自分で「嫌みな態度」を選んでいるからです。選択は常に4つあります。自分にも周りにも良い選択。自分にも周りにも良くない選択。自分には良くても周りには良くない選択。自分には良くないけれど周りには良い選択。どれを選んでも自由ですが、どの選択が一番良いか、あなたはちゃんと分かっています。楽しく商売したいなら商売が楽しくなる考え方を  
選びたいものですし、お客さまに喜んでほしいなら「ありがとう!」と言われる態度を選びたいものです。「  
選択が変われば人生は変わる。人生が変われば商売も変わる」。ひとつひとつ大切に選んでいきたいですね。

## トレンドを斬る!

コインランドリーが進化しています。薄暗くて衛生面も不安なかつてのイメージから一転し、カフェの併設や無料Wi-Fiなど

明るく便利な空間に生まれ変わって待ち時間も快適に過ごせます。洗濯機のない独身男性や単身赴任者のみならず、共働きの家庭が大量の洗濯物を一気に片付ける時短目的の積極的な利用も急増中だとか。布団やスニーカーも洗える設備の向上に加え、洗濯代行や宅配など新たなサービスも登場しています。ニーズに根ざした進化に目が離せません。



## トナリの本棚

天才を殺す凡人  
北野雄哉

### 【天才を殺す凡人】

「天才・秀才・凡人」それぞれの才能のタイプについて書かれたビジネスコラムが、異例の人気で書籍化されました。三者の間にあるコミュニケーションの断絶とは、自分の才能を生かすにはどうすればいいかを考えながら読みたい一冊です。

### 元氣と氣づきを提供する

豊島区池袋の佐藤茂税理士事務所

豊島区池袋 2-60-7 ルート池袋第3ビル 4階

電話 : 03-3988-8820 FAX : 03-3988-8824

<http://www.satousigeru.jp>

mail : [info@satousigeru.jp](mailto:info@satousigeru.jp)