

# 社外重役

Selected Clients &amp; Professionals Relationship

発行)株式会社ノースアイランド  
 東京本社)東京都千代田区丸の内2-4-1 丸ビル10F  
 Tel.03-3216-2004 Fax.03-3216-0439  
 大阪支社)大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル9F  
 Tel.06-6448-2004 Fax.06-6448-0539

## 経営

### ヨドバシカメラが4年連続で1位 13年度 6業種・顧客満足度指数

サービス産業生産性協議会が2013年度のJCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果(13年度4回目)を発表した。これは、2009年度から発表を始めた国内最大級の顧客満足度調査で、経営者、社員にとっても「わが社の顧客満足度は、どのくらいなのか」―自社の市場での評価は、顧客のダイレクトな反応だけに関心が高い。

4回目となる今回は、6業種[スーパーマーケット、家電量販店、生活関連用品店、生命保険、損害保険(自動車・火災)、生活関連サービス(旧エステ・サロン)]88企業またはブランドの顧客満足度(CS)等を比較・精査した。

その結果、ヨドバシカメラ(家電量販店)が4年連続でCS1位、6つの全指標で高い評価。コープ共済(生命保険)は初調査でCS1位。これほかの4業種は、オーケー(スーパーマーケット=3年連続5指標でCS1位)、セリア(生活関連用品店=2年連続CS1位、知覚価値で高評価)、ソニー損保(損害保険=知覚品質、推奨意向高く3年ぶりのCS1位)、ミュゼプラチナム(生活関連サービス=CS1位、知覚品質、推奨意向で高評価)。

調査の元となる6指標とは、顧客期待(ブランドへの期待)、知覚価値(コスト)、知覚品質(良し悪し)、顧客満足度、ロイヤルティ(再利用の意思)、推奨意向(他者に薦める)。この調査は顧客満足に関する多面的な評価データを提供できるので、経営改善へ活用できるという。

## 税務会計

### 「特定居住用財産の買換え特例」見直し 譲渡対価要件を1億円に引下げ2年延長

2014年度税制改正において「特定居住用財産の買換え特例」がまた縮小される。同特例は、マイホームを買い換える際、売った価額より買換え資産の価額の方が大きい場合に、譲渡所得税を将来に繰延べできる制度。例えば、1千万円で購入したマイホームを5千万円で売却し、7千万円のマイホームに買い換える場合、通常なら4千万円の譲渡益が課税対象になるが、特例を適用すると売却した年には課税されず、買い換えたマイホームを将来譲渡するときまで譲渡益課税が繰り延べられる。

あくまで「繰延べ」であり非課税になるわけではないが、目先の持ち出しがなくなることで動きやすくなるため、マイホームの買換えシーンには欠かせない特例となっている。適用期限は2013年12月末までとされていたが、2014年度税制改正大綱では、譲渡対価に係る要件を現行の1億5千万円から1億円に引き下げた上で、その適用期限を2015年12月31日まで2年延長することが盛り込まれている。

今回の改正は2014年1月以後の「譲渡」からの適用であるため、事実上の遡及増税となる。マイホームの譲渡価額が1億円を超えてしまう場合、来年以降の売却だと特例が適用できなくなるため早急な対応が必要となる。

特に、現行制度ではセーフとなる「1億円～1億5千万円」のゾーンに入りそうな場合は注意したい。足切りラインに引っかかって特例の適用除外となる場合には、居住用財産を譲渡した場合の3千万円特別控除など他の特例の適用を検討する必要がある。

## 今週のキーワード

日本版  
顧客満足度指数  
(JCSI)

JCSIは、統計的な収集方法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施している。業種・業態横断での比較・分析ができ、6つの指標で顧客満足度構造のチェックが可能。13年度は年5回(前年度は年4回)に分け、年間33業種、約400の企業・ブランドの調査を実施する。3月に5回目を行う。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、より高い付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとしている。