

NEWSWAVE

～ 新しい時代を切り拓く実践経営情報紙 ～

発行

(株)本宮会計センター

〒969-1169

福島県本宮市本宮字小原田 2 0 0 - 2

TEL 0243-33-5535 FAX 0243-33-4467

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 J C S I (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)] 8 8 企業またはブランドの顧客満足度 (C S) 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 C S 1 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 C S 1 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 C S 1 位)、セリア (生活関連用品店 = 2 年連続 C S 1 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 C S 1 位)、ミュゼプラチナム (生活関連サービス = C S 1 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。

「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。

弊社では「MCS NEWS WAVE のメール配信」を促進しております！！
メールアドレスをご記入のうえ、0 2 4 3 - 3 3 - 4 4 6 7 までご返信ください

メールアドレス

@

FAX の印字状況により、文字が読み取りにくい時は確認の為、当社よりご連絡をする場合がございます。

ご不要の場合または、該当者がお出でにならない場合は、FAX を返信頂ければ次週より配信を停止致します。