

初回面談で言われた一言をどうとらえて、どう答える？

最近、筆者が主催した勉強会にある税理士の先生に講師をお願いしました。講座は、講師を務めていただいた方の豊富な経験をふまえた内容で、今後、実務に大変参考になるものでした。そのなかでも、講師の冒頭の一言が、とても印象に残りました。

今回のニュースレターでは、その講座の冒頭の一言にふれ、それを読者にシェアさせていただくとともに、受講後に筆者が考えたことについて少し書いてみたいと思います。

●よく言われる一言に「何と言う？」

「相続税が高いので心配」。相談された方から、この一言を言われたら、皆さんはどのような一言を発しますか？ 講座の冒頭に、講師からこんな質問がありました。

読者の方は、この先を読み進める前に、一旦とまって、まずは、少し考えてみてください。

***** 間 *****

どうでしょう？ 皆さんはどのような言葉が思い浮かんだでしょうか？

この一言だけを切り取って、相談の背景や状況を考慮せずに、この一言が適切とは言いきることはできないのですが、講師が前置きしたうえで、重要なのは、「相談者がなぜその一言を発したのかを考えること」と。

税の専門家ですら税対策の提案をしている方ならば、「税が高いならば節税を」と、言ってしまいそうですが、その前に「あなた

は、なぜ、そう思っているのか」を相談者に聞くことが大切と、講師は解説しました。

また、相続税が高いので心配と質問されているのに、それに対して「なぜ？」と単刀直入に聞き返すのは、相談者との関係がギクシャクすることにもなるので、なぜの聞き方には少し経験が必要なこと、その経験を積むためにも、やはり、「なぜ？」を聞くことを意識して対応してみたいと、追加の解説もありました。

●なぜ？ を聞くことが大切

なぜと聞くことで、相談者の考えや状況の情報を集めていくことができます。そう考えた理由や考えるにいたった経緯も、なぜと問うことで明らかになっていきます。

専門家としての経験をもとに、過去の経験を分類して、この相談者はこのタイプだからこう思っているに違いないと、初めから断定することなく、まずは世間話も交えて「なぜ」を聞いていくことが大切と。

相談された者は、なぜと聞いて得た情報を整理して、あなたはこのような人でこんな状況だから、こんなことが課題かもしれないと、相談者のことを推測していきま。そして、「私が専門とする分野から考えると、あなたにはこれが課題と思われ、この課題を解決する方法を一緒に考えていきましょう」と、相談者に話すことで、相談者もその専門家に親しみを感じ、信頼も寄せていくことにもつながるのではないのでしょうか。

●AI の活用と他分野の専門家の連携

AIの活用がさらに当たり前となっていく今後ですが、利用者がAIに適切な質問をすることができなければ、AIの回答が質問した人に適合する回答を生まないのではないのでしょうか。AIの活用は、質問者の「質問設定能力」で差が生まれると、AI利用の初級者である筆者は考えています。

そして、AIを活用してよりよい回答を導き出すためには、やはり専門家の「なぜ」と聞く最初の一言が必要でしょう。

なぜと問うて得た相談者の状況や情報を整理・分析した後、専門家がAIに聞くことで、相談者のよりよい課題解決方法を見出していくこともできると考えています。

専門家は、相談者のコンサルタントとして、なぜと聞くことを繰り返すことで、ロジカルに思考できる材料を多く獲得することができます。そして、その材料をもとにして、AIを活用してラテラルに思考する材料をさらに獲得し課題対策方法を導き出していきます。そして最後に、他分野の専門家と連携することで、導き出した方法をクリティカルに検証していく、こんな段取りで進めていくことが、AI時代の働き方なのかと、冒頭の講座を受けたあとに考えました。

●目的を実現する信託を作る

研修の一コマから考えたことを、さらに信託の見当の場面に少し当てはめてみたいと思います。

読者をご存知の通り、信託は、委託者が信託する財産について、委託者が実現したい目的を受託者が実現していく仕組みです。信託目的を明確にしていくことが最重要で、そしてその目的をどう規定するかは、信託契約を作成する専門家の腕の見せ所なのではと筆者は考えています（筆者は、法律の専門家ではないため信託契約を作成することをしていませんが、出来上が

った信託契約を読む立場から常にそう思っています）。

なぜ、委託者が信託を利用したいのか？その「なぜ」を十分に問うたうえで、専門家として仕組み作りをしていくことが欠かせません。

「なぜ」を問える専門家がAIの時代に求められるのだらうと思ひ、筆者は、今後、さらに相談者に「なぜ」と聞いていきたいと思っています。

(石脇俊司 民事信託活用支援機構理事)