

働き方改革 現場職員の声

在宅スタッフ活用で顧問先34件担当 もう前のやり方には戻れません

入力作業に追われることなく、もっと色々なお客様を担当してみたいと考えて転職をしました。エヌエムシイ税理士法人に入所して、在宅スタッフさんを活用することでそれが叶いました。今、やりがいを感じて仕事をしています。



寺本さん

エヌエムシイ 税理士法人
所内職員／監査担当

● プロフィール

入所4年。入所する前は、保険の営業会社、会計事務所を経験してきました。当税理士法人に入所後、補助業務からスタートし、確立された在宅スタッフとの分業体制で顧問先(以下、お客様)を前任者より34件引き継ぎました。残業はほとんどなく、現在は仕事へのモチベーションを、常に高く維持できています。

前職(会計事務所)での迷い

当税理士法人に入所する前に勤務していた会計事務所ではパート職員でした。担当させていただいた業務としては、入力・監査・決算です。1件のお客様にかかる一通りの業務を行えたので、業務内容としては幅広いものでした。でも、今振り返ってみると、規模が小さい簡単なお客様5件で、作業量としても非常に少なかったと思います。その会計事務所へ入所した当初は、正直気は楽でしたが、職員としてのやりがいという点で

は、徐々にこのままでいいのかと迷いを感じるようになっていきました。もっとお客様の担当を持ちたいとか、やったことのない違う業種のお客様も担当してみたいとか、そんなことを考えるようになりました。

少しずつつまらなくなって転職

私が前職で担当をさせていただいたお客様5件は、記帳代行のお客様と完全自計化ができていないお客様でした。完全自計化ができていないというのは、領収証と通帳の入力はしてくれるのですが、残高が合っていないことがほとんどで、入力ミスもあり、請求書の入力などはしていないというお客様です。当然、入力されたデータの補正にはそれなりの時間がかかっていました。

当時は、記帳代行のお客様も含めて、勤務時間のほとんどを入力や入力補正にあてていたような気がします。その作業自体は、決して嫌いではないのですが、たくさんのお客様を担当することはできないし、毎月同じことの繰り返しをしているようで、少しずつつまらなく感じるようになりました。慣れてきていたので残念な気持ちはありましたが、転職を決意しました。

経験のない仕組みの不安

当税理士法人に面接に来たときのことは、今でもはっきり覚えています。職員は最低でも25件のお客様を担当していると聞きました。今まで私がいた会計事務所では、正社員でも20件持っている職員は1人くらいでしたので、最低でも25件の担当をもつというお話には少し驚きました。本当にそんなに担当できるのだろうか、かなりの残業があるのではないかと、と勘ぐる気持ちがあったことも事実です。でも、少し先輩の職員さんとお話

しすると、在宅スタッフという補助者に依頼して仕事を分担しているとのことでした。そして、その仕組みを詳しく教えてもらいました。そのときはよく分からない部分もありましたが、私にもできるのかな、と少しだけワクワクする気持ちもありました。その後、正社員として採用という連絡が入りました。少し不安はありましたが、やってみないと分からないと考えて、思い切って入所を決断しました。

言い渡された衝撃の担当件数

正社員で採用してもらいましたので、前職の5件とは違って、ある程度の件数を担当させてもらえるだろうと期待もしていました。実際に最初に言い渡された担当は20件でした。でも、その20件のお話をいただいたと同時に言われた言葉が衝撃的でした。落ち着いたところで、35件持つてもらいますと言われたのです。そのときの私は恐らく苦笑いしていたのではないかと思います。はっきり言って私には無理だろう、という気持ちもありましたが、とにかく20件のお客様を頑張ってみようと前向きに頭を切り替えて、先輩職員から教えていただきながら引継ぎを1件1件始めていきました。

在宅スタッフさんへの依頼

引継ぎを始めた当初はお客様のことを覚えることや、決算を組むこととにかく必死でした。入力や入力補正に時間はあまり使えず、必然的に在宅スタッフさんへ依頼していました。私自身が会計事務所の職員としては未熟だと自覚していたので、経験豊富な在宅スタッフさんに仕事をもらえることは安心で本当に助かっていました。すべての業務を全部自分でやろうとしたら、絶対間に合っていなかったと思います。それと、ダブルチェックの意味合いもありました。私では気付かなかったと思うようなところを補完してくれる場合もあります。補助者がいるというよりは、陰で支えてくれるパートナーがいるような感覚です。

20件の引継ぎが終了し、ホッとするのもつかの間、新たに15件の引継ぎ先を言い渡されて、また1件1件引継ぎを始めました。

入所当初、不安を感じていた時期から1年後には、お陰様で34件の担当をもつ職員になれました。

様々なお客様の帳簿に触れることできるので、本当に充実した毎日です。

完璧な自計化状態と同じ

今の私は入力や入力補正に時間を費やすことはありません。急ぎの場合を除いて、在宅スタッフさんにすべてやってもらっています。だから、すべてのお客様が完璧に自計化されている状態と同じです。①お客様自身がしっかり自計化している②お客様自身は完全自計化できていなくても在宅スタッフさんが入力補正をしたデータを上げてくれる③記帳代行のお客様は在宅スタッフさんが完璧に入力してくれる、という3パターンです。いずれの場合においても、私が行う業務は入力されたデータを監査し、決算を組むということです。そのため、34件もの担当を持つことができていると思います。

もう前のやり方には戻れません

私は今、お客様との面談の準備に多くの時間を使っています。お客様のことを考えて準備をする時間は仕事への充実を感じる時です。私は、この4年で凄く成長できたと思います。入力・監査・決算という一通りの仕事をする事自体は、仕事を覚えるために、絶対に必要な経験だとは思いますが、それに慣れてきたら、役割分担して仕事を分業していくことは大切なことだと思います。職員にとってもそうですが、お客様にとっても、しっかり準備をして打合せしたほうが絶対にいいと思うのです。もう前の仕事のやり方に戻りたいとは思いません。

寺本さんからのメッセージ

たくさんのお客様を担当できる仕組みは私の経験値を確実に引き上げました。

入力や入力補正をしてくれる在宅スタッフさんは、補助者ではなく大事なパートナーです。

