

# 会計事務所の 情報共有化システム『私書箱』



P.2 『私書箱』活用事例 / 所長編 『私書箱』活用でマネジメントのスタイルが変わる

P.4 『私書箱』活用事例 / 職員編 安心してお客様対応できる。  
『私書箱』は日々の業務に不可欠な仕組み

P.7 『私書箱』情報共有化の歩み なぜ会計事務所には『私書箱』が必要なのか

## 業務をどのように“見える化”し、 どのように“見せる化”するのか

事務所の立上げ当初は所長先生ご自身が直接顧問先を担当していたかと思いますが、顧問先の数が増えてくると、お客様の対応や会計処理を徐々に職員に移行していきます。

その結果、担当する職員からの報告を聞かないと、所長先生はお客様の状況が分からなくなっていきます。そのため、知らないうちにクレームが発生するケースは数多くあることでしょう。

それは、職員の仕事内容が見えていない、把握できていないということが要因ではないでしょうか。お客様が増えれば増えるほど、「サービスが低下」では本末転倒です。

本誌では「情報共有化」というテーマで、会計事務所の業務に焦点をあてております。

私どものグループ会社である、エヌエムシイ税理士法人が『私書箱』を利用した取り組みをご紹介します。

『私書箱』活用事例 / 所長編

## 『私書箱』活用でマネジメントのスタイルが変わる

エヌエムシー税理士法人 代表社員・税理士 佐藤 修一

『私書箱』を本格的に活用したことで、マネジメントのスタイルが完全に変わりました。毎月、定例ミーティングで月次の方針を発表しますが、私が職員に伝えたサービスをお客様に提供できているかどうか、これまでは感覚でしか分かりませんでした。監査や決算の進捗はわかりますが、職員のサービスレベルまでは掴めていなかったと思います。

現在、『私書箱』を職員のマネジメントに活用しています。これからのマネジメント方法だと最近確信しております。

### クレームの兆候を事前に察知

私は毎日、『私書箱』の「質疑応答」メニューで職員とお客様のやり取りを確認しています。

第一の着眼点はお客様との関係が良い状態で保たれているかです。電話やメール、職員だけがお客様と面談したときなどは、私はその詳細な状況は分かりません。職員が問題を感じていなければ、私に相談をすることもないでしょう。そういう意味で、「質疑応答」はお客様のアラームを確実に

### 『私書箱』とは

『私書箱』は、お客様と会計事務所をつなぐコミュニケーションツールです。

質問・回答などの連絡、監査や決算の報告、申告書や決算書類の保管ができます。

Webブラウザでご利用いただけますので、面倒なソフトのインストールは必要ありません。

メールのように使え、共有できる書庫としても使え、お互いの時間に左右されずに連絡を取り合うことができます。

『私書箱』でのコミュニケーション履歴や保管書類は、多くの金融機関が利用している安全性の高いデータセンターで保存されておりますので、安心してご利用いただけます。

### 機能のご紹介

#### ・「質疑応答」メニュー

お客様と担当職員との質疑応答・連絡に使用

し、やり取りの履歴を時系列で確認できます。

1対1になりがちな対応も、職員全員が見える形で記録に残すことができるので、担当変更による引継ぎも過去の記録を検索してスムーズに行えます。

#### ・「報告書」メニュー

監査報告書、面談報告（議事録）等を保管しま

す。税理士や所長のチェックを受けてからお客様へ配信されるため、事務所の信頼性、お客様の

満足度も向上します。面談に同席できなかった所長や上司も面談内容を把握することができます。

#### ・「申告書・資料等」メニュー

クラウド上に保管されている税務会計に関する書類を、お客様が必要に応じて閲覧・印刷ができます。お客様と事務所共通の書庫となり、事務所内はもちろん、お客様のペーパーレス化に寄与します。

# 私書箱



に捉えることができる仕組みともいえます。

第二の着眼点はお客様へのサービス提供レベルの確認です。例えば私どもでは決算が終わったときに、お客様に報告する面談を「決算後検討会」と呼んでいます。でもこれは社内的な用語であり、お客様に通じる用語ではありません。それをお客様とのやり取りの中でそのまま使ってしまう場合、指導します。このような確認ができることは本当に重要だと感じています。

第三の着眼点は所長の立場で考えたときエヌエムシイ税理士法人の看板でやり取りするのは問題だと思う質疑の確認です。特に新人にはその指導に力を入れています。

## 同席していない面談内容も確認できる

「報告書」メニューは、職員のレベルアップに主眼をおいて確認しています。監査の報告や面談の議事録の2種類で利用しています。

職員が報告書を書くと、税理士が一次点検して、さらに私が点検します。私は、弊社のサービスレベルの基準を満たしているかを見ています。そして、自分の署名を報告書に入れていきます。自分の署名を入れることに問題を感じるような場合、差し戻します。

議事録は2年ほど前から始めたサービスです。お客様との面談があったとき、その打ち合わせ内容をまとめて、その日のうちにお客様に提供しています。私が打ち合わせに同席しないこともあるので、どんな話をしたのかを確認します。そして必要に応じてアドバイスをします。

また、履歴を残すことでお客様と「言った・言わない」の問題もなくなります。報告書にしても議事録にしても、その日のうちに私が確認してお客様に提供しています。

お客様へのサービスレベルを一定に保つためだけでなく、職員教育にもつなげています。

## ペーパーレスで資料管理

それから「申告書・資料等」というメニューがあります。事務所に書類の保管スペースが不要になりました。これは爽快でした。

私はパソコンで財務データも申告書もすべての確認をしています。私どもの事務所はいわゆる「ペーパーレス」事務所です。これは、「在宅勤務」職員の点検にも大変大きな効果を発揮しています。

## 「見える化」は「見せる化」でもある

ここまでお話ししてきたように、事務所内部では「見える化」を意識しています。そして同時に、お客様に対しての「見せる化」も意識しています。

これまでの業務スタイルは、試算表を見ながらお客様に口頭で説明していました。「こういう風にチェックしました。財務データより、今こんな状態と言えます。こんなことに気を付けた方がいいですよ」という具合です。

でもそれでは何も残らない。「帳簿を早くまとめました」「節税もしました」だけでは、お客様より高い報酬をいただけません。徹底的に「仕事の見える化」をします。3カ月に一回帳簿を締めたら必ず点検した税理士の署名入りで報告書を出します。顧問先の社長が来社されて何か話をしたら、その日のうちに内容を議事録として届けるわけです。そこには所長の署名も入っています。当然、職員だけでなく所長も全部目を通すのです。それを地道にやることで、お客様より高い報酬をいただけるのだと思います。

事務所の先生のなかには、毎月お客様先に訪問しているから、『私書箱』など必要ないとおっしゃる方もいますが、フル活用しているお客様ほど、訪問されることをわずらわしいと思っています。逆に訪問して時間を拘束されるのが嫌なのです。

## 新しいマネジメントのかたち

今から1年くらい前までは、正直、『私書箱』の価値を分からずに使っていました。しかし今は徹底的に活用したおかげで、職員にとっての使い方、所長にとっての使い方を知りました。無限の可能性を感じるシステムだと思っています。そして、これからの時代の「所長のマネジメントスタイル」だと思っています。



エヌエムシイ税理士法人  
代表社員・税理士  
佐藤 修一

1961年生まれ。  
2002年11月、エヌエムシイ税理士法人の設立・立上げを担当  
2015年6月、エヌエムシイ税理士法人の代表社員に就任

『私書箱』の活用はこれからのマネジメントスタイルだと確信しています。

『私書箱』活用事例 / 職員編

**安心してお客様対応できる。**

**『私書箱』は日々の業務に不可欠な仕組み**

エヌエムシイ税理士法人 横尾 祐美

会計事務所の職員の方は、日々お客様と様々なやり取りをしながら業務を行います。例えばお客様からの質問や相談、それに対する回答や報告、原始資料をはじめとする各種資料の受け渡しなどです。また担当の引継ぎに伴って、職員間でお客様情報の確認作業を行う場面もあります。

エヌエムシイ税理士法人では、そのやり取りを電話やメールではなく『私書箱』を通じて行います。

『私書箱』とはお客様とのコミュニケーションを円滑に行うためのクラウドツールです。これを利用することで、所内でお客様に関する情報を共有し、お客様へのサービスの品質向上に繋がっています。次ページの図はエヌエムシイ税理士法人とおお客様の相関図です。『私書箱』を全職員が閲覧可能。これにより、所内で円滑にお客様情報の共有ができるようになっています。図の中心にある『私書箱』のメニュー「質疑応答」「報告書」「申告書・資料等」の活用について、顧問先のA社様との実際のやり取りを例にインタビューしました。

## 日々のやり取りを共有化

——「質疑応答」メニューでは、どのようなやり取りが多いですか。

**横尾** A社は入力代行の契約です。毎月資料を郵送していただき、所内でPDF化して、入力是在宅スタッフに依頼します。入力されたデータを確認したあと、追加資料をお願いしたり、不明点の確認を『私書箱』で行います。

毎月末に監査報告書を上げるためには、月の中旬には資料が揃っていないといけません。不足資料を都度郵送していただくより、『私書箱』に添付していただく方が早く済みます。特にA社の社長はメッセージに対するレスポンスが早く、うまく活用していただいていると思います。

また、自計化されているお客様の場合でも、監査のために資料は一式送っていただきますので、追加資料に関するやり取りは発生します。また、お客様からは入力に関する質問が主にあります。

やり取りの頻度は2～3日に一度です。メールのやり取りのようなものですので、速やかにやり取りすることは大前提ですが、業務の合間に対応しています。仮にこれと同じことを、その場で対応しなければならぬ電話でやり取りするとしたら、結構大変だと思います。

『私書箱』なら、質問の内容だけ確認して、案件の重要度を判断できます。他の仕事をしていても緊急性のアリ、ナシを判断ができるのもメリットです。

はじめはメール代わりと思っていましたが、『私書箱』は、お客様ごと、質問ごとにやり取りが蓄積されていくため、非常に分かりやすいことがメールとの違いです。

毎日届く膨大なメールの中に埋もれて重要なメールが出てこないなど、探したい内容がすぐに探せないという経験は、誰にでもあるのではないのでしょうか。

メールでのやり取りが『私書箱』に代わっただけなので、業務が増えたわけではないですし、所長はじめほかの職員の目が通ることが良いと思っています。何よりメールは送られた相手しか内容が分かりませんが、『私書箱』なら前任者にも所長にも確認していただけるので安心です。

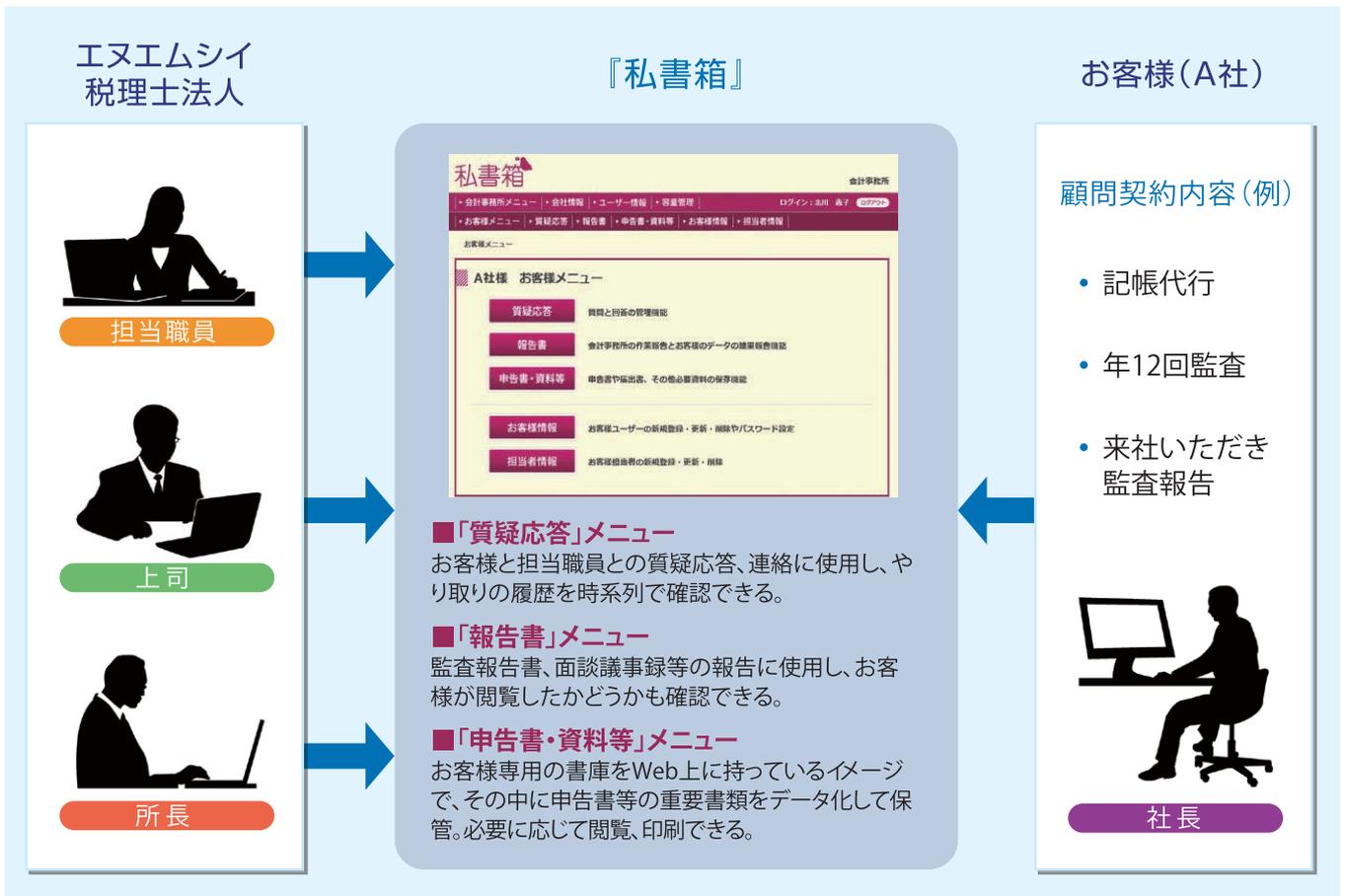


エヌエムシイ税理士法人

**横尾 祐美**

20件の監査決算を担当。  
一般企業の経理担当から会計業界へ。6年のキャリアを経てエヌエムシイ税理士法人に入社し、現在2年目。

## ■ A社とエヌエムシイ税理士法人の『私書箱』活用相関図



あくまでもお客様を担当する職員が返信するのが基本ルールですが、私が休みや不在の時は、他の職員に返信してもらうことも可能です。お客様にとっては、すぐにレスポンスがあるということが重要であると思います。

## 面談内容を共有化

——「報告書」メニューは、どのように活用していますか。

**横尾** 大きく2つあります。まず1つ目は月次報告です。A社は毎月監査報告を行う契約ですので、毎月社長にご来社いただき、数字の報告や、会社の展望などについて打合せをします。ご来社の際は担当税理士、上司、私の3名で対応します。

私が作成した帳簿をもとに、上司は数字の説明を行い、同席する担当税理士と共に社長からの相談をお伺いすることで、税務的な問題などにも幅広くアドバイスをさせていただくことができます。社長は他業態への進出にも幅広く興味を持たれている方なので、様々な業種のお客様を担当してきた経験豊富な上司と税理士が対応することで、ご満足いただけます。

社長から『私書箱』に質問があると上司にもメールで通知されるので、日頃の社長と私のやり取りをチェックしてもらうことができます。そのように会社の状況を把握していることで、面談がスムーズに進みます。

2つ目は議事録としての使い方です。エヌエムシイ税理士法人のサービスとして、ご来社時にお話しした内容を議事録にまとめ、当日か翌日の午前中までに『私書箱』でお客様にお送りしています。

A社の場合は、議事録と毎月の監査報告書を合わせたものを作成し、提供しています。

手順としては、私が『私書箱』上で報告書を作成し、上司、担当税理士の点検を受けます。所長が『私書箱』上で承認することで、社長への報告が完了します。早ければ「報告書」を作成してから30分以内には社長のところに届きます。

「報告書」の書式は、前任者が作った報告書をベースに、私がそのときに書きたいことなどを追記し、バージョンアップしています。『私書箱』に過去のデータが蓄積されているため、「報告書」をゼロから作るのではなく、他のお客様に提供したものを参考にできるのです。

「報告書」は、お客様だけでなく私にとっても備忘録としての効果が大きく、業務上とても助かります。以前、3カ月ごとに報告するお客様に話した内容をうっかり忘れてしまい、話の内容を加味しないまま決算作業を進めていた、という失敗がありました。今は「報告書」を確認しながら作業を進めるようにしていますので、会計事務所側にもメリットがあると思えます。また内容に関して、上司に常時確認してもらえるとという点も安心できます。

前回の「報告書」を見て、今回ご来社いただくときの話のネタを見つけたりすることもあります。

## 重要書類を共有化

——「申告書・資料等」メニューはどのように活用していますか。

**横尾** 「質疑応答」メニューはメール代わり、「報告書」メニューは報告書と議事録の提供という使い方ですが、もう一つの「申告書・資料等」メニューは重要な書類などを保管する場所として活用しています。

保管してある書類はお客様も確認できますので、例えばA社が申告書を銀行などの外部に提出するときなど、いちいち会計事務所に連絡せずにご自分で出力していただけます。

ただし私はお客様よりも、会計事務所の職員の方が使う頻度が圧倒的に高いと思います。私たちが過去の申告書等を確認する目的で利用することが多いため、どちらかという内部処理的なイメージを持っていますね。

### ▼『私書箱』「質疑応答」メニュー画面



担当職員とお客様のやり取りが、内容ごとに時系列で蓄積されていく。ここにメッセージが入力されるとメールで通知されるため、見落としもない。

## その他の『私書箱』の活用

——新しくお客様を担当するとき、『私書箱』はどのような役割を担いますか。

**横尾** 前任者から口頭で一通り引継ぎをしても、細かいところまでは引継ぎできません。例えばお客様との過去の詳細なやり取りなどです。また、前々任者が気を付けていた事項の中には、前任者も知らないことがあります。『私書箱』には、それらも含めて過去のやり取りがすべて蓄積されているので、私は担当する前に確認すれば、すべて把握できます。

例えば毎月原始資料を送っていただいているお客様は、こちらが資料の内容を確認している前提でご質問があります。あらかじめ『私書箱』の過去のやり取りやお客様の質問の履歴を見ることで、お客様の特徴を把握し、すぐに回答できるようにしています。

『私書箱』は全職員が情報共有することができます。前任者から業務を引き継いだ後に、補足的に確認したい事項があった場合でも、『私書箱』を見れば情報共有できているので、業務がスムーズです。

## 職員が「安心」して業務をおこなえる仕組み

——最後に日々『私書箱』を使ってみての率直な感想を聞かせてください。

**横尾** 私は、会計事務所にとって画期的なツールだと思っています。

これまでいた事務所では、お客様対応をする職員と帳簿を作る職員の役割分担が決まっていた、私は内部の仕事が多く、お客様と接することがあまりありませんでした。

いまだに、お客様が来社される時や1人のお客様先に行くのは緊張します。内容によりますが、発言したことがお客様の税額に影響することもあり、うかつに不明瞭なことは言えません。また事務所に持ち帰り回答するにしても、お客様にお待ちいただくこととなります。

『私書箱』は、お客様からの質問に対してしっかり準備した状態で回答できる。また、日々のやり取りを上司が確認してくれる。その点が、大変安心できる仕組みだと感じています。

『私書箱』情報共有化の歩み

## なぜ会計事務所には『私書箱』が必要なのか

エヌエムシイ税理士法人 鈴木 智博

エヌエムシイ税理士法人東京事務所の立ち上げの時期、たくさんのお客様からクレームが発生しました。それは、担当引継ぎの時です。何とかならないかと試行錯誤の連続でした。そんな中、『私書箱』が開発され、お客様情報の共有化が実現して、クレームがなくなっていきました。その過程をお話します。



### 職員の相次ぐ退職、担当引継ぎ時のクレーム。究極の苦悩の時期

2002年に税理士事務所の法人化が認められたことによって、エヌエムシイ税理士法人が設立されました。私は法人化と同時に新設した東京事務所の立ち上げを担当しました。

東京事務所の開設当初、お陰様でたくさんのお客様を新規に獲得できました。しかしその反面、お客様対応をする職員を上手にマネジメントできず、多くの退職願を受け取ってきました。当時はお客様の引継ぎが頻繁で、そのたびにクレームが発生して、頭を悩ませました。

何とかしなければという思いで、医者のカルテになぞらえた「お客様カルテ」を作りました。このカルテには、お客様の詳細な情報を30項目にわたって盛り込み、1件1件作り上げました。しかし作っただけで大きな効果を出せませんでした。職員の主観が入ってしまう仕組みだったからです。自分が大切だと思ったことは書きますが、そう思わなければ書かないのです。結局、主観が入る仕組みでお客様の情報を集めようとしても無理なのだ気付かされました。

会計事務所というのは、それぞれ人材が持つ知識や経験、持って生まれたレベルで右往左往するしかないのかと、半ば諦めの気持ちもありました。

### 訪問しないサービスへの変革

そんな中で部下のメールのやり取りに目が止まりました。これを追っていけば、お客様のことも部下の仕事の様子も分かると思いました。

しかし、お客様先に訪問した時の様子はどうしても分かりません。そして突き詰めて考えていくと、そもそも訪問をする必要があるのかと思いはじめたのです。

お客様に訪問する時間を足し算していくと、ものすごく膨大になります。それからお客様のところに行こうとするならば、手ぶらというわけにはいかないので、訪問の準備をするのに30分から1時間、行ったら行ったで、帰ってきてからお客様のところで伺った内容を調べたりで1時間。これらを足し算していくと気が遠くなるような時間になります。

そして何より、訪問して一人で仕事をさせようとするからお客様からクレームが発生するのではないのか、ある程度経験を蓄えた職員を用意しないと、お客様は満足してくれないのではないかと考え、訪問するのをやめようと事務所方針の転換をしたのです。

いま振り返ってみると、訪問しないサービス（来社型）に切り替えようとする過程で、とても優秀だと思っていた職員が辞めていくこともあり、非常に悲しい思いも、悔しい思いもあり、この方針転換は本当によかったのかと悩んだ時期もありました。

### 主観の入らないリアルなコミュニケーション履歴。『私書箱』の誕生

来社型のサービスに切り替えていこうと思ったとき、『私書箱』の開発が始まりました。

主観の入らないリアルなコミュニケーションの履歴が残る仕組みが欲しかったからです。いまでは7年前からの履歴がたまっていて、事務所の最大の財産になっています。

また『私書箱』を活用することで、職員の仕事を標準化させる効果もあります。

振り返ってみると、所内の反対を押し切ってでも、職員が残念ながら退職することになったとしても、中長期的にみて、勇気をもって方針転換をして良かったと思っています。



株式会社エヌエムシー

株式会社 エヌエムシー

〒164-0012  
東京都中野区本町2-46-1  
中野坂上サンブライトツイン 26F

お電話でのお問い合わせ

**03-5354-5201**

e-mailでのお問い合わせ

**info@nmc-ao.jp**

ホームページ

**https://nmc-ao.jp/**

発行日 2020年5月7日

私書箱

『私書箱』についての情報は  
下記サイトよりご参照ください。

<https://nmc-ao.jp/system/crpbs/shishobako/>