

エヌエムシイ税理士法人

職員のワーク・ライフ・バランスを実現

# 会計事務所の『働き方改革』

～在宅スタッフ活用編～

## エヌエムシイ税理士法人 “現場職員の声”

未経験者

在宅スタッフさんは未経験者の救世主  
仕事を依頼するだけでなく、教えてくれる存在



ベテラン職員

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



## 働き方改革 現場職員の声

# 在宅スタッフさんは未経験者の救世主 仕事を依頼するだけでなく、教えてくれる存在

在宅スタッフさんを活用する仕組みができる前とくらべて、事務所は大きく様変わりしました。わからないことがあったときに、忙しくしている先輩には聞きづらいことでも在宅スタッフさんとのやり取りで、疑問点は解決し、仕事も効率的に進めることができるようになりました。



日小田さん

エヌエムシイ 税理士法人  
所内職員／監査担当(現在は営業担当)

### ● プロフィール

入所6年。入所する前は、複合機の営業会社に勤務。会計事務所での経験はありませんでした。当税理士法人には営業担当として入所しましたが、まずは業務を理解するため3年間の実務を経験しました。その際に在宅スタッフさんへの依頼をすることで多くの学びがありました。

### 未経験で会計業界へ

当税理士法人に入所して、最初に担当を言い渡された顧問先（以下、お客様）は20件でした。そのうち、自計化していたお客様は15件、残り5件は記帳代行のお客様でした。その後、退職される方からの引継ぎを受けて、一番多いときで33件のお客様を担当しました。

私の場合、会計知識が全くない未経験で入所しました。後々は営業を担当してもらうが、まずは実務を経験してもらおうと言われて採用されました。

実務を経験することは必要なことだ、と当然思いましたので、一生懸命に勉強して早く認めてもらおうと頑張りました。当時の先輩職員にはたくさん助けてもらいましたが、最初の半年間はとにかく苦しかったという言葉以外は思いつきません。

当時、帰りはいつも21時過ぎでした。それにも関わらず、事務所に退職者が出たため最高で33件を担当することになりました。帰りはさらに遅くなり、22時、23時となりました。期限のある仕事なので、月末近くになると終電間近や終電を超えてしまうときもありました。

夜中に会社を出ると家に着くのは深夜です。会社と家の往復という感じでした。当時30代前半でしたので何とか体力でカバーできていたと思います。

### とにかく負担を減らしたい

入所して数カ月後、在宅で仕事をしてくれる人を使って新たな取り組みを始めるといった話が出てきました。具体的には職員の仕事の一部を会計事務所の経験者に依頼し、在宅で仕事をしてもらう分業の仕組みでした。

当時の私にとっては、仕事を分担してくれる人（以下、在宅スタッフ）ができると聞いただけで、自分の仕事が楽になると思えました。ただただ嬉しく前向きにとらえられる話だったことが思い出されます。私より経験のある方が、私の仕事を分担してくれるのですから当然です。そして、実際に在宅スタッフさんへの仕事の依頼が始まったとき、できるだけ自分の仕事を依頼することに集中しました。

ちょっと大袈裟かもしれませんが、在宅スタッフさんの仕組みができるのが遅かったら、私は辛くて退職していたかもしれません。

## 経験不足をフォロー

在宅スタッフさんへの依頼を始めてからの私は、日に日に楽になっていきました。徐々に子供が起きている時間に帰れるようになり、気がつくと家族との時間を取り戻していきました。

私は会計の知識がない状態で入所したので、在宅スタッフさんに依頼するようになって、楽になっただけではありません。私自身が気付かないとか、よく分からなかった基本的な部分も在宅スタッフさんに見てもらえたことも大きなことでした。在宅スタッフさんからフィードバックされた内容を確認するだけでも私には成長する材料になっていたのです。

在宅スタッフさんには感謝の気持ちで一杯です。とにかく、私より経験のある人に仕事を依頼し、その結果を純粋に受け止めてを繰り返しました。かなり勉強をさせていただいたと思っています。

## 現在の事務所を見て感じる違い

在宅スタッフさんに仕事を出すようになってからは、私だけでなく事務所で働くみんなの残業時間が驚くほど減りました。19時くらいには事務所にはほとんど人はいません。特に感じるのは、私の後に入所した後輩職員です。私と同じく未経験で入所した後輩もいるのですが、当時の私のように連日の残業はありません。そして、担当しているお客様は私よりも苦勞していたころと同じ30件くらいです。少し羨ましい気持ちはありますが、後輩が生き生きと仕事をしている姿を見ることは、やはり嬉しい限りです。苦しそうに仕事をしているより、楽しそうに仕事をしているほうがいいに決まっています。

## 未経験者を育成できる仕組み

3年間の実務経験が終了し、入所当初の約束通り、新規のお客様を獲得する営業担当になりました。この3年間で名刺交換した社長様は600人を超えました。実務経験を積んだことで、社長様の悩みも経理担当の方の悩みも分かって、この3年の経験は営業する上での強みになっています。最近、社長様のお話を聞いていて、よく耳にするのは人を募集しても応募がないというお話です。これは会計事務所にも言えることだと思います。

会計事務所経験者を募集しても、応募が少ないと所長に聞いています。応募が少ないこと自体は、やはり残念ですが、私達が魅力を作っていかなければならないと思っています。

当税理士法人では私が入所した後も、未経験者の採用を続けています。未経験者の採用は、育成に時間がかかるので大変な苦勞をするはずですが、後輩職員をみていると、その苦勞は少なく感じます。在宅スタッフさんと分業することで、職員の残業が減っているからだと思います。そして、みんなの顔が明るいことを感じています。時間的な負担が軽くなることで仕事へのモチベーションが上がっているのではないかと思います。

在宅スタッフさんとの分業は、主に未経験者の育成に役立つ仕組みだと私は思います。ベテランの職員さんは、どんな仕組みでも仕事ができると思います。でも、私のように経験がない人には、会計事務所の仕事は覚えるまでが大変です。大変なのは当然だと言われてしまうとそれまでですが、若い子が楽しく仕事を覚えていけるほうが良いのではないかと思います。

## 仕事を教えてくれた在宅スタッフさん

事務所の先輩職員には足を向けて寝られないほど、お世話になりました。その気持ちは忘れることはありません。でも、それと同じくらい在宅スタッフさんにもお世話になりました。未経験がゆえに、最初は恐らく要領の得ない仕事の依頼もあったことと思いますが、やさしく根気よく仕事を教えていただいたと思っています。そのときの感謝の気持ちが、今の営業担当としての私の大きな支えになっています。

### 『日小田さんからのメッセージ』

在宅スタッフさんとやり取りすることで私は仕事を教えていただき、そして育てていただきました。

未経験者が感じる不安を一緒に乗り越えてくれる、頼れる存在です。



## 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件持ってもらうと言われてたのです。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、決算を組むことに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ましたので、経験豊富な在宅スタッフさんに仕事をしてもらえることは安心して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。



## 働き方改革 所長の声

# 職員の経験値やサービスの質を引き上げる “在宅スタッフ”活用がもたらす効果

在宅スタッフ活用は、単に人材不足を解消するだけではありません。業務が効率化されることでこれまでのやり方を改善し、事務所を軌道に乗せるためのスキームを整えるきっかけになります。具体的にどう変わったかをエヌエムシイ税理士法人の代表である佐藤にインタビューいたしました。



佐藤 修一

エヌエムシイ 税理士法人  
代表社員・税理士

### ● プロフィール

1988年 野本会計事務所入所  
2015年 エヌエムシイ税理士法人 代表就任  
2002年よりエヌエムシイ税理士法人の設立・立ち上げを担当。30年にわたり、中小企業に対して経理事務の合理化や節税対策のアドバイスを行う。

—どのようなきっかけで在宅スタッフの活用が始まったのですか。

私どもの事務所の転機となったのは、2011年3月の東日本大震災です。交通機関が麻痺したため、職員の在宅勤務を許可したところ、全く問題なく業務ができました。

そこから発展し、業務委託契約での在宅スタッフの募集をはじめました。その結果、会計事務所経験のある優秀な人材から多数の応募をいただき、時代にマッチした業務スタイルの創造が可能になりました。監査や決算など会計事務所の業務は在宅勤務というスタイルにばっちり合ったのです。

—在宅スタッフをどのように活用していますか。

初めは仕訳データの入力から始め、今では監査や年末調整、内訳書の作成など在宅スタッフのスキルに応じて依頼する業務の幅を広げています。

在宅スタッフは即戦力の人材がばかりで、担当職員は会計データに触らず、決算前の準備までお任せする場合があります。担当職員の時間が確保できたことにより、社内研修やお客様に対するサービスが充実しました。

—在宅スタッフの活用が事務所にもたらしたものはありますか。

私どもでは、個人のスキルに依存せず仕事のレベルを「標準化」する、担当者本位の仕事の仕方にならないよう「単純化」する、だれが作業しても一定水準のサービスが提供できるよう「均質化」することを、すべての業務の基礎としています。

そして、より質の高いサービスを提供するために、在宅スタッフを活用しています。その効果は、今や人材不足を補うだけではありません。事務所のスキームを整え、業務改善の手段として考えています。

—今後目指すサービスについてお聞かせください。

当税理士法人の根底にあるのは「サービス業に徹する」という創立当初から変わらない理念です。

これまで一人の担当者が行ってきた処理業務の8割くらいは、すでに在宅スタッフへシフトしています。今後職員に求められるのは処理能力の高さではありません。お客様にわかりやすく説明できる、お客様が困っていることを察知して、その解決に力を注ぐ。当たり前のことを当たり前積み重ねた上で、ニーズに合ったサービスを提供していきます。そこには在宅スタッフとの分業体制が必要不可欠です。

## 働き方改革 在宅スタッフ

# 在宅スタッフってどんな人？

～豊富な経験を持った人材が仕事をしてくれます～

前ページまで、エヌエムシイ税理士法人で働く職員2名のお話をご覧いただきました。在宅スタッフと仕事を分担することで、それぞれに楽しく仕事をしている様子を感じ取っていただけたかと思います。試行錯誤をしましたが、お陰様で私どもでは現在30名近い在宅スタッフとの分業体制となっております。

昨今は、会計事務所への応募が減り、どの事務所でも人材採用に苦勞をしております。今後、経験者の採用はこれまで以上に困難を極めていくことでしょう。しかし、私どもでは在宅で働くという条件であれば、大変優れた能力と経験を持ち合わせた人材がいることに目を付けました。そして、その人材活用に取り出したのです。

私どもよりご紹介する在宅スタッフは、書類選考、面接、試験を通られた方々で、その合格率はおよそ10%の狭き門です。

### 書類選考

応募者から送付された必要書類にて経歴などから選考します。

### 面接

在宅勤務に適する人材かを、面接で判定しています。

### 試験

過去の業務経験をヒアリングし、一定レベルに達しているか試験を実施。

合格率は全応募者の

約 **10%**

### 研修

即戦力で活躍できるよう研修を行います。

## 在宅スタッフの声

### ○ <40代女性 S.Iさん> 家族介護のため在宅での仕事を探していました

経歴 ・S会計事務所 4年 ・G税理士事務所 19年  
資格 ・簿記検定 2級  
業務経験 G税理士事務所ではお客様を直接担当して決算まで行っていました。税務調査があった場合は税理士と一緒に対応した経験もあります。



母の介護のため、フルタイムで働きに出ることが困難になり、長年お世話になった会計事務所を退職しました。退職した当初は、会計事務所の仕事とは関係のない内職を頑張りました。でも、長く続けられませんでした。そんなとき、在宅で会計事務所の仕事を募集しているということを知ったのです。家に居ながらにして、会計事務所の仕事に携わることができて感謝と喜びを感じています。

### ○ <40代女性 S.Yさん> 退職して10年、そのブランクが不安でした

経歴 ・T会計事務所 2年 ・K会計事務所 6年  
資格 ・簿記検定 3級  
業務経験 K会計事務所では所長先生の補助として、入力業務や申告書作成をしていました。議事録作成や届出書作成、司法書士さんへの登記仲介などもしていました。



子供が大きくなり、時間に余裕ができたときに在宅での入力業務を知りました。会計事務所を退職して何年も経ち、ブランクが不安でしたが、在宅なら自分のペースで仕事ができるかなと考えて応募しました。最初こそブランクを感じる場面はありましたが、今はかなり勘が戻ってきました。いずれ会計事務所への復帰を考えていましたが、今は在宅ですっとお世話になりたいと思っています。



株式会社エヌエムシイ

株式会社 エヌエムシイ

〒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