

会計事務所に新しい風を起こす

NMC通信

第3号

(2015年9月15日)
隔月発行

発行:株式会社エヌエムシイ

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

TEL :03-5354-5201

FAX:03-5354-5231

<http://www.nmc-van.co.jp/>



5年後、10年後を見据えた事務所大改造

～老舗事務所に潜む問題点の洗い出しとその打開策について語る～

ここ3年でいわきの野本会計事務所を 大改革する

昭和48年に福島県いわき市で野本会計事務所を開業して、今年で43年目を迎えました。私が昭和63年に東京に出てきて以来28年間、いわきの野本会計事務所は、国税OBの税理士とスタッフに任せきりで現在に至っております。とくにこの3年間は年に1度も行っていません。それでも何とか事務所を続けてこれたのは、ひとえに職員の頑張りだと思っております。本当にありがたく感謝しています。300件弱のクライアントはほとんど解約もなく、長く続いているお客様ばかりです。職員も長い人では30年以上、大部分が10年以上勤務しております。頑張ってくれている職員と、いいお客様に恵まれていると

いうことがあってこそで、私がいなくとも28年間やってこれたのではないかと思っております。

いわき市には約100件ほどの会計事務所があります。その100件の事務所の上位1割には入っていると思っています。何ら問題がある訳ではありませんが、果たしてこのままでいいのかと考えました。今は全然問題なく、仕事の効率も良いにせよ、5年後、10年後を考えた時に、大きな問題をはらんでいるのではないかと考えるのです。

私は72歳ですから、ここ数年は次へのバトンタッチを考えるようになっております。そのためには、大きな改革の必要性を感じています。現状を大きく変えるというのは、もの凄いいエネルギーと大きな意志と力を要します。次のバトンタッチをした人に、それを託すのはあまりにも酷です。ある程度目鼻が立つところ

まで、私の最後の仕事としてやるべきだと考えています。そこでここ3年をかけて、いわきの野本会計事務所を、新しいビジネスモデルに変えてしまいたい。そのためには、変える過程においてコストが2倍、3倍かかるし、今まで表に出てこなかった不具合、不都合やお客様の不満などが一気に噴き出してガタガタになる可能性もあるかもしれないと覚悟しています。しかし、それを恐れていたのでは、大きな改革はできない。覚悟して改革をやり遂げようと思っております。

具体的には、どのような問題があるのか、その一部やりとをご紹介します。

1番目の問題

『担当替えが簡単にはいかない』

1番目は28年も現場に任せきりにしていましたから、担当替えが出来ていないのです。30年以上勤務して、そこからずっと30年も同じお客様を担当している職員もいます。担当年数が10年、20年なんて当たり前になっています。

銀行や税務署などは、お客様との癒着が発生しないようにするために、3年くらいで担当を変えていきます。会計事務所もそれが必要だと思えます。同じ人が同じお客様を20年も30年も担当していることは、目に見えないところで癒着があったり、なあなあでやっていたりしても当事者以外分からないことがたくさんあると思います。これは担当替えをするときの大きな弊害です。3年くらいで担当が変えられるようにしていかななくてはならないと考えています。

私の目の届くところにある東京事務所はどうなっているのかをお話します。現在、担当は2～3年くらいで変わっています。職員の入れ替えもあるので、変わっても全く困らない、瞬時に引継ぎが出来るような体制が出来ています。在宅スタッフを30名抱えて、月次監査・代行入力を依頼する体制を取り始めたことで、仕事の可視化が進んだのです。担当者が在宅スタッフへ仕事の指示書を書いて依頼することで、お客様の帳簿内容が全部可視化されたのです。だからこそ引継ぎが楽になったのです。

それに対していわき事務所は、同じ人が20年も30年もやっていて、その担当者しか分からない状況になっているので、担当替えは簡単ではありません。もしかすると、すごく怖いことが起きているかもしれません。よく顧問先の経理担当者が不正をしているのは、第三者の目が入っていないため起きています。そういうことを防ぐ意味でも、いつでも担当が変えられるように

しなければならないと思っています。

2番目の問題

『CASH RADARを単なる計算道具として使ってきた』

2番目として、野本会計事務所は23年前にTKCからCASH RADARに切替えて、全クライアントがCASH RADARを使用しています。でも電卓がパソコンに変わっただけで、資料がデジタル化されてはいません。計算道具が変わったに過ぎないのです。それを東京事務所と比較してみましょう。

- (1) 全顧問先の決算書、申告書、議事録全て、クライアント別の私書箱に入れています。お客様でも担当者でも、いつでも引き出して見ることができるようになっていきます。
- (2) 月次監査データ報告についても、全部私書箱に入れてデジタルで完成したものをお客様に届けています。決算も決算報告書を私書箱に入れ、その私書箱を開けてお客様と話をします。紙媒体であげることはありません。
- (3) クライアントからの質問や事務所からの依頼も、私書箱でおこなっています。すべて時系列で文字で残る仕組みです。まだ電話連絡が一部あるものの、いずれ電話も無くしてすべて私書箱で対応したいと思っています。
- (4) 事務所でお客様と面談したり、お客様のところに行ってミーティングしたりします。それをすべて議事録として残し、その日のうちに私書箱に上げてお客様に届けています。これは最近始まったことです。

それに対していわきの場合は、CASH RADARを単なる計算道具としてしか使っていないということなんです。

3番目の問題

『20年、30年やってきたやり方を変えられない』

3番目は、会計事務所のニュービジネスモデルが作れないこと。いわき事務所は30年前と何ら変わっていません。街の喫茶店と同じです。喫茶店の新しいビジネスモデルは、スターバックスやドトールコーヒーなど、そういうものにとってかわられました。今の野本会計事務所は、街の喫茶店なんです。そこでニュービジネスモデルをつくるためには、今までのやり方を全

部否定して、新しい物をつくりあげていくしかありません。

しかし、急にはつくれないと思っています。今まで20年も30年もやっていたやり方を、ガラッと変えるのは難しいし、一部だけでも難しいと思います。どこかで思い切ってやらなければならないなら、それが今の時期ではないかなと感じ始めました。では、そのニュービジネスモデルとは何なのか。アナログからデジタルへの転換です。お客様のところに訪問しなくても、今はネットで何不自由なく便利にやり取りが出来ます。どんな遠方でも、スカイプですぐ隣にいるかのように顔まで見ることができるのです。決算報告でも何でも、事務所に来てもらわなくても、お客様のところに行かなくても、デジタルデータとスカイプを使えば、あたかもそこにいるかのようにやり取り出来ます。

東京事務所は30名の在宅スタッフを抱えて、その人達に指示書を書いて仕事を流していますが、いわきも同じように全てのお客様の処理について、指示書を書いて在宅スタッフに投げていけばいいんです。監査・決算という作業の部分は全部完璧に在宅スタッフが作ってくれます。出来たものを担当者が点検をして、最終確認をしてネットでお客様に届ける。そうしていきたいと思っています。

さらにそれが進化していくと、担当者は税務コンシェルジュという存在になります。東京の担当は、全員税務コンシェルジュを目指しています。税務コンシェルジュは基本的に作業はしません。全部在宅スタッフに処理を投げて、作業したものを確認するだけ。確認してお客様に届けるだけなんです。

それと同時に所長先生にも、そのデータを流して確認してもらいます。今、代表社員・税理士の佐藤修一がそれをやっています。担当者が私書箱に上げていくと、それに佐藤が全部コメントを付けていきます。佐藤はネット上のものだけを見ていれば、お客様が何を考えているか、担当者がどんな仕事をしているか全部わかります。その日の仕事が、30件40件あっても、その日のうちに全部やるよう指示していますから、毎日夜中帰りじゃないかと思えます。

そして同時に税務コンシェルジュは余裕ができるため、高い質の仕事が提供出来るんです。つまり単なる決算業務が出来る人は、在宅スタッフで十分だということになります。お客様に適切な報告書を作ったり、アドバイスしたり、ニーズを引き出すことに集中することが出来る。そういう能力が求められるのです。そういう人を我々は、税務コンシェルジュと呼んでいます。

それから税務コンシェルジュは、お客様に会うと、

その議事録を全て私書箱に入れてあげます。他の事務所ではやっていないかもしれません。何時何分から何時何分まで誰と会ったか、どんな話をしたかを議事録として作成します。それを徹底しているのです。

先日、私が通っている病院の医師から、診察時にどんな説明をしたのかについて、その後、内容をまとめた議事録的なものが手紙で届いたんです。嬉しいですよ。うちの家内も感動して商品券を送ってあげたぐらいですから。

4番目の問題

『職員一人当たりの水揚げが驚くほど低い』

4番目としては職員一人当たりの水揚げです。東京と比較していわきの水揚げが驚くほど低いのです。東京は給料の5倍6倍も当たり前。それがいわきは2倍、3倍程度。何が原因かと考えると、すごく効率の悪い仕事をやっているのだと思います。お客様から頼まれたことは何でも無料でやっているなど、20年も30年もやっていると、そういうことが考えられます。だからお客様からすれば、何でも言えばすぐやってもらえるからすごくいい担当となっている訳です。

ビジネスモデルを180度転換することは、一時的にはコストが2倍3倍かかるかもしれないけれど、色々な不具合等が一気に噴き出すかもしれませんが、ここ一年かけて、仕事を可視化するためにも例外なく指示書を書き、在宅に全部流すようにしていきます。

そして今度は私書箱を使って報告書を作る。ところが、「お客様は使えませんよ」と言う担当者がいるかもしれません。そんな時は親身になって教えてあげれば使ってくれるようになります。私書箱を使った報告書に慣れてくれば、やがて見てくれるようになる。行かなくてもよくなる。そうやって、徐々に理想的なビジネスモデルをつくっていくのです。

私は、税務コンシェルジュの平均年間給与を600万円にしようと思っています。600万円だから水揚げ高は5倍で3,000万円。3,000万円は難しくないと思います。私どもがこれから提供する、プレミアム会計のサービスなら年間報酬120万円だから30件で3,600万円。各人の給与に対する水揚げ倍率を、毎月全社に掲示しています。税務コンシェルジュになりたいと憧れる様に可視化するのです。

今後、いわき事務所の大改革の進捗についてお話ししていきたいと思っております。（了）

（文章：(株)エヌエムシイ代表取締役 野本 明伯）

CASH RADAR PBS ユーザー事務所インタビュー

鈴木眞吾税理士事務所 鈴木 眞吾 氏／内田 和枝 氏



鈴木眞吾税理士事務所は、平成13年の独立開業と同時にCASH RADARを導入。所長の強力なリーダーシップのもと、自計化をはじめとする業務の効率化への取り組みにおいて、ユーザー事務所の中でも屈指の成果を上げられています。

今回の取材では、CASH RADARに対する先生の熱いこだわりをお聞きすることが出来ました。

覚悟をもって臨んだからこそ、 システム導入の効果が見えた

———CASH RADARを導入して、何が変わりましたか。

鈴木先生 独立前に勤務していた事務所で、平成4年にCASH RADARを導入する前は、9時10時に帰るのが当たり前でした。導入当初は、「なぜ、こんなものを入れるのか。夜7時8時に帰って来て、また余計な仕事を増やすのか」と思っていましたよ。でも結果的に導入して良かった。最初のお客様に導入して、いきなり効果が出ましたから。

私はCASH RADARとともに、前事務所の所長から業務の一部を任されて独立し、平成13年に営業を開始したのですが、それ以降、残業は基本的にはありません。2月、3月中でもほとんど7時帰りです。

———導入当初から、そんなにすぐ効果が出るものですか。

鈴木先生 お客様が真面目に帳簿入力してくれましたから。それまではお客様先に行って、監査をして、途中でお昼を食べて1時半頃に監査を再開していました。そして、事務所に帰るのは8時9時。それがCASH RADARを入れたら11時40分位に監査が終わってしまったのです。早く終わってしまったので「マズい、報酬下げろって言われちゃう」って思いました。でもお客様には「お昼でも食べていって」と言っただけ、何の問題もありませんでした。それで自信が持てましたよ。

大幅に時間が短縮された。1件目で効果が出たから、そこからは無我夢中で取り組みました。

———やはりご自身で体感しないとダメということ

でしょうか。

鈴木先生 そう思います。そうでないと、成功する保証もないのに、さらに職員に仕事を上乘せさせることはできません。だから自分でやってみて効果が出なかったら、CASH RADARの導入を止めるか、私が事務所を辞めるかという覚悟でいましたね。

内田氏 私はCASH RADAR導入後2～3か月で楽になりました。今は3月決算が10件あっても平気。終わってしまうのだから凄いですよね。CASH RADARはお客様と事務所の双方向で操作が出来るじゃないですか。客先から電話があっても「ではすぐにデータを直しますよ」と即対応出来るのもいいですね。

CASH RADAR利用歴23年のこだわりが 生んだ、業務をラクにする所内ルール

鈴木先生 もうCASH RADARと付き合い23年経ちますが……。

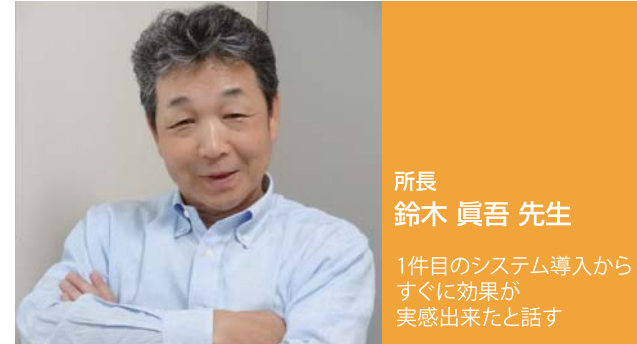
———23年。ありがとうございます。

鈴木先生 CASH RADARの摘要設定は、私が事務所を始めた時、最初に全部整備しました。整備しておいて良かったと思います。例えば販売管理費とか製造原価の入力の仕方は、どんな業種だってほとんど変わらない。だからすべてのお客様の摘要マスタが同じものに出来るんです。そうしておけば、担当者がいない時に入力に関する質問があっても、別の職員が答えられる。

例えば、私が留守中にお客様から「どの摘要を使って入力すればいいでしょうか」と電話があった場合、私が戻るまで待たせては満足しません。やっぱりその場で答えることでお客様も納得するわけですね。それがたらい回しにされたら時間もかかるし「何なの？」って思うわけです。

というのも、前の事務所では摘要マスタがバラバラに設定されていました。担当者ごとにマスタを作っていたこともあって、10人いれば10通りでした。10通りならまだいいですよ。会社ごとにマスタが違うってこともある。

要は、事務所としての基礎をしっかり作ればいいと思います。そうすれば、自分達の業務は確実に楽になるの



なる。

結局、CASH RADARの利用は最初のマスタ整備で成否が分かれる。楽が出来て生産性が良いという好循環が実現出来ました。現在のルールとしては、最初に作った摘要マスタにプラスするのはOK、削除はダメという運用をしています。

所長がラクになる=職員がラクになる=お客様がラクになる

———自計化している顧問先で、簿記会計を知っている方は何割くらいですか。

鈴木先生 1割いかないくらいでしょうか。基本的には社長や、社長の奥さんが入力することが多いですから。お客様に入力をしてもらう時、経理って難しいと思われるかもしれませんが、1ヵ月単位で考えることが出来れば、あとは同じことを12回やるだけです。だから1回か2回やってもらえれば、あとは決して難しくありません。

内田氏 結局ね、日本人の悪い考え方で「間違っちゃいけない」と思うのです。ですからお客様には「間違っているのを見に来るのが私達の仕事なので、全然気にしないでいいですよ。全部出来ちゃったら私達はいらぬからね」と伝えていきます。

お客様もだんだん欲が出てきます。「ここまで入力すればもっと細かい数字が出ますよ」と言うと「じゃあやります」と言ってくれるのです。そのように仕向けちゃえばいいんですよ。

鈴木先生 私が楽をするってことは、社員が楽をするということだから。そしてお客様が楽になるということですから。

それから、帳簿をお客様自身が作るほうが、たとえ間違っていたとしても、お客様にとっては信頼度が高いのです。そこにも、お客様自身が帳簿を作る意味があると思います。

———お客様が自計化をして、自分達が楽になるの

が罪悪と思っている職員さんがいるのかもしれないですね。

鈴木先生 それならば報酬を下げればいい。下げたって元はとれると思いますよ。うちはそのような先がないから下げないけれど。

自計化でお客様にシステムが入るということは、お客様にとってもプラスですよ。例えばCASH RADARはクラウド形式で最長10年間の財務データがたまりますから、システム上ですぐに数字が確認出来る。これは楽だと思いますよ。

また元帳等を紙で保存しておく必要がない。電子帳簿保存にも対応しているから安心です。罪悪感なんて一つもないですね。ですので、むしろ自計化しない方がおかしいですよ。ましてや、こういう時代ですから。

うちは、他のシステムを使うつもりは全くないですね。

職員に対して、ルール遵守を徹底する。 お客様に対しても、妥協はしない

———他社システムを使っている方が、そのまま使い続けたいと言われた場合はどうするのですか。

鈴木先生 丁重にお断りしています。でも、その前にこう説明します。

例えばこれまでのソフトが弥生だったら、「使い方のイメージは同じですよ。CASH RADARはお客様と事務所の双方向で利用出来るので便利です。そこを理解していただませんか。一回触ってみてください」と言います。「うちのシステムでやっていただければ安く出来ますし、消費税に関しても基本的に何の苦労もないですよ」とセールスするのです。「うちは会計と給与が使えて月4,000円程度です」と言えば、「じゃあ、わかりました」となるのがほとんどです。

———CASH RADAR導入の方法について教えてください。

鈴木先生 最初にお客様のところに行った時に、「これは会計と給与がセットになったソフトです。それで



4,000円です」と言い、導入を勧めます。

ところが先日、あるお客様のところに行った時に社会保険についての質問を受け、給与メニューを開こうとしたら、開かない。会計メニューしか契約していなかったのです。あの時は頭にきましたね。会計だけだったら料金が若干安くなるから、職員が給与を入れていなかったのです。

でも自分が楽をするには、給与も監査のときに入れることが出来たほうがいい。給与メニューも入っていたほうが良いに決まっているのです。

消費税に関しても、ある職員が、売上1,000万円いかないお客様の消費税計算を「しない」という設定にチェックを入れていたのです。私はいついかなる場合にも対応出来るよう、消費税計算を「する」に設定しなさいと指示していたのですが、そこを職員が自己判断してしまうわけです。

例えば売上1,000万円超えた時に、簡易がいいか本則がいいかを判断する際、システムに入っていれば、「去年のデータではこうですよ、だから簡易の方がいいのではないのでしょうか」と即座に説明出来るわけです。自分達でなく、システムが計算してくれるのだから、こんなに簡単な話は無いのに……。

——先生から見て、どうして担当者が勝手に判断してしまうのでしょうか。

鈴木先生 その場の事しか考えていないからです。結局、お客様の財布の事と消費税の計算は関係ないと思っているのでしょうか。つまり会計とか、業界の事を分かっていない。会社の決算は単年度ですけど、会社の業務は単年度でなく、ずっと続いていくわけですから。

私は基本的に、消費税は会社にずっとついて回るものだから、常に計算しておきなさいと指導しています。新規のお客様は、免税業者であろうが、必ず計算しなさいと職員に伝えています。免税だからと言って計算しないと、途中から計算出来ないんですよ。

職員が一番勘違いしているのが、簡易課税のお客様。簡易課税は、計算しなくていいと思われがちですが、それは間違い。計算はしておいて、本則か簡易のどちらが有利か、判断すべきなんです。

ルール遵守を徹底することで“数字に強い会社を作る”というサービスの軸も、ぶれない。

——自計化をすると顧問料下げられてしまうとか、代わりに経営コンサルしなければいけないとか、それよ

り代行の方が気が楽だという事があると思いますが。

鈴木先生 会計事務所の人間に、経営コンサルなんて出来ない、私は思います。

そもそも私に、その能力が無いと思ってますから。例えば「この会社の売上がどう伸ばせばいいか」と言われたって、分かるわけがない。資金繰り表を作るとか、その辺は協力出来ますが、経営コンサルト的な話になると、その業界に精通している訳ではないので、全く関係ない業種の指導など難しい。

会計事務所が万能と思うのが間違いで、うちでは「税務的なことなら出来ますけど、経営コンサルは出来ません」とはっきり断ります。まして職員は経営者の気持ちを理解するのは難しいと思います。

それよりも、会計事務所として出来ることをやるべきです。

実は先日、奥様が「パソコンは大嫌い」という会社に訪問したんです。奥様には「そうですよね。私も嫌いですから」と言って調子を合わせ、社長には「こういうシステムをお勧めしたいのですが、奥さんはパソコンが嫌いだと言ってます。これからの時代はパソコンで生きたデータを見るべきですが、どういたしますか」と説明しました。

結果、社長の判断でCASH RADARを導入したのですが、3ヶ月くらいして奥様から「鈴木さん、悔しいけど自分で入力するようになってから、経理がわかるようになった」って言われたんです。

——いい話ですね。何よりの褒め言葉な感じがしますね。

鈴木先生 「ああそうか、良かった」と嬉しく思いましたよ。最初は奥様にとって私は悪者だったかもしれませんが、それも必要なんです。

それから、奥様が手ごわい時は、社長に言えはいいんです。会社では、社長の命令は絶対ですからね。家庭は別の話として（笑）。

——本日は貴重なお話をありがとうございました。これからもCASH RADARを事務所のご発展にお役立て頂ければありがたいです。



鈴木眞吾税理士事務所

所在地：茨城県猿島郡
代表：鈴木 眞吾
創立：平成12年11月
職員数：11名



ご存じですか?「お知らせ」機能

CASH RADAR PBSのトップ画面に表示される「トピックス」には、会計事務所様からのお知らせも書き込むことができます。活用シーンはさまざま。まずは「お知らせ」ボタンをクリックしてみてください。

「トピックス」へいつでも自由に書き込み

「お知らせ」を使って…

記入すると…

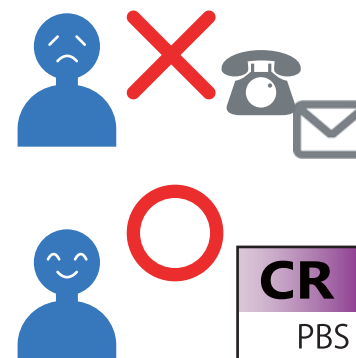
トピックス	サポート一覧	お知らせ一覧
2015-06-23 ● 【ご連絡】7月決算のお客様へ		【税理士法人野本会計】
2015-06-20 ● 鈴木さまご確認ください:7月6日に必要な資料		【野本会計:山田より】
2015-06-05 各種改修メンテナンスの実施		【エヌエムシイサポート…】

point 新着のお知らせが、トップ画面で一目瞭然

お知らせ機能ではこんなことが出来ます

お知らせ機能では「7月決算」「個人事業者」「所在地〇〇市」など、任意に作成したグループに対して同報送信をすることができます。もちろん1社のみへの個別送信、顧問先全体への一括送信もできます。

例えばこんな時に



昼間は電話が繋がらない、メールもあまり見てくれない。でも毎日CASH RADAR PBSで帳簿入力はされているようだ。そんな顧問先様と連絡を取りたい…。

「〇〇の件、まずはご確認ください!」

と、トップ画面でお知らせ

CASH RADAR PBS 操作のお問い合わせ

☎ 03-5354-5219
受付時間9:00~18:00(土日祝を除く)

✉ sp000000@nmc-van.co.jp

製品ご利用中のお客様へ(サポートホームページ) <http://www.cr-pbs.com/support/>



CASH RADAR PBS モバイル給与ユーザーインタビュー第二弾

「私達はPDCAサイクルにこだわって仕事に取り組んでいます」
株式会社兔に角 代表取締役 山田 栄行 氏



複数の大手飲食チェーンで学んできたノウハウに独自の経営哲学を盛り込み、地元で有名なラーメン店を作り上げました。更に首都圏、全国、海外展開を視野に入れて準備を着々と進める山田社長。そのカギを握るのは人材教育で、大切なのは日々動いていく経営数値を把握して共有を図ることだと言います。そこにCASH RADAR PBSがどう活用されているか、お話を伺いました。

——まず御社の業務内容について教えてください。

山田社長 ラーメン屋です。カテゴリーで分けると豚骨魚介で、麺はモチモチした歯ごたえの良い自家製の極太麺です。僕は、うちで作っている麺が世界一おいしいと思っています。

——創業してどれ位になりますか。

山田社長 個人事業のころも含めて、丸10年になります。

1000店舗、2000店舗を目指すため積極的に正社員を採用

——現在は3店舗ですが、今後、店舗や人材を増やしていく計画ですか。

山田社長 はい。うちはこれから1000店舗、2000店舗と目指して行くので、一店長にとどまらずエリアマネ



山田社長

大手ハンバーガーチェーン、大手ラーメンチェーンなど数々の外食産業における経験を糧に、独自の経営哲学で“行列のできるラーメン店”を営む。現在全国、海外への店舗展開を視野に入れ徹底した社員教育に取り組んでいる。

ージャーや、統括マネージャーになりうる人を育てています。人材はうちの味が気に入ったとって入ってくる人が一番長続きしますね。

——ラーメン屋さんのチェーンで1000店舗とはとても大きな目標だと思いますが、すべては働く人次第ですよね。

山田社長 もう社員教育しかないです。うちのラーメンは、何の技術もない人が作れるものではないので、正社員の比率を高めつつ教育しています。やはり専門的業務へのノウハウの蓄積や即戦力・伝承を考えた人材確保をしていく仕組みが必要だと思っています。

——従業員さんは何人位いらっしゃいますか。

山田社長 26名おります。うち17名が正社員です。

テクニックを教えるのは現場の責任者、私が教えるのは仕事をする時の心構え

——山田社長はこれまでの社会人経験で、バイトがメインの標準化されたサービスと、魂込めて1杯のラーメンを作るサービスの両面を見てきている訳ですよね。

山田社長 そうですね。何でうちに毎日何百人っていうお客様が来てくれるのかと常に考えているんですけど、味の良さは大前提でスタッフの質というか、お客様に満足して帰ってもらおうって気持ちが伝わるかどうか大きいと思います。それこそ創業当時、お客様が来ると「よくぞ入って来てくれました！」と、本当に歓迎する気持ちを表していました。帰られる時も「本当に来てくれてありがとう！」と、心の底から思ってお客様をお送りしていました。その気持ちを全員が持ってやって欲しいと思っています。

——社長のお話を聞くと、ライバルがラーメン屋さんじゃないような気がしました。

山田社長 ありがとうございます。うちはラーメン屋ですけどラーメン出して終わりじゃないと現場でよく言っています。技術的な事はもう私はノータッチです。私がみんなに口を酸っぱくして言うのは、仕事をする時の心構えとか、そもそも商売とは何なのかとか精神的な部分が多いですね。

——話は変わりますが、社長は自らCASH RADAR PBSに入力されていると聞きました。

山田社長 ももとは妻が経理を担当しておりましたが、膨大な量でさすがにちょっと見かねて、法人成りする直前からはずっと私が入力しています。慣れちゃえば全然大したことないですよ。去年だったら年間8,000仕訳位だったかな。

——そうすると一ヶ月で600仕訳位はあるんですね。

山田社長 そうなりますかね。溜めてしまうと大変なので一日10分だけでも、とにかく毎日触るようにしています。例えば銀行へ行って入金してきた時とか、どこかに支払いしてきた時、都度入力するようにしています。

——入力し終わった後は、どんなメニューをご覧になっていますか。

山田社長 月の中旬くらいに支払いが全部終わって、試算表で実際の数字はどうか確認します。三店舗分の売上と対前年比と予算は独自のエクセルで毎日管理しています。

PDCAサイクルを実践するために社員に試算表を公開

——社員さんに試算表を公開しているとお聞きしましたが。

山田社長 公開していますよ。利益がいくら残ったかと、現場で管理出来る数字、主に経費が中心です。食材費だとか社内で適正な数値を決めていて、その数値を管理しています。例えば、ずいぶん肉代が少ないなと思って調べたら、本来チャーシューを1枚乗せるところを半分だけ切っていましたとか。それは信用を無くす行為だと思っていますので、傷が深くない様に一週間に一度見えています。問題点に気づいて改善して経過をみてと。PDCAサイクルにこだわって実践しています。

——給与明細はモバイル給与をご利用ですよね。

山田社長 給与は会計事務所にアウトソーシングし、明細は各自モバイルで見られるようにしてもらいました。それまでは給与袋を買ってきて自分達でやっていたから、ずいぶん楽になりました。

——社員さんは違和感なく携帯やスマホでご覧になっていますか。

山田社長 全く問題ないですね。最初にログインする



ためのIDとパスワードを個別に配り、やり方をちょっと説明する程度です。

——従業員さんから反対はないですか。今まで紙でもらってたのにとか。

山田社長 何にも問題ないです。ペーパーレスになって本当にいいです。今どきだと思いますよ。

——社長にとって会計事務所職員とはどのような存在ですか。

山田社長 そうですね、会計事務所は帳簿やお金に関係する相談相手ですね。私はかなり現実的な線で将来の海外への出店を考えているんです。結果が出る前に予めこうなりそうだから引き締めていきましょう、とかいう話になると今度はコンサルタントの分野なので、そのあたりは私の方で使い分けをしていて、自分の力の及ばないところは全部それぞれ専門家にやっていただくという考えです。

——山田社長の目標としては会社を大きくしていくことと、そのために社員さんをしっかり育てて、自分の代わりにバリバリ動いてくれる仕組みを作りたいということですね。

山田社長 そうですね。なんやかんやと時間もお金も余裕があるわけではないし。早いところ『時持ち・金持ち・夢持ち』になりたいですよ。あははは。

——質問は以上です。静かな語り口とは裏腹に、人材教育と事業拡大への熱い気持ちが強く伝わってきました。株式会社兔に角様の益々のご発展を祈念しております。ありがとうございました。



会社名:株式会社兔に角
本社:千葉県松戸市
代表者名:山田 栄行
設立:2012年1月※法人成り
資本金:300万円
URL:http://www.tonikaku.co.jp/



個人番号「通知カード」 10月から郵送開始

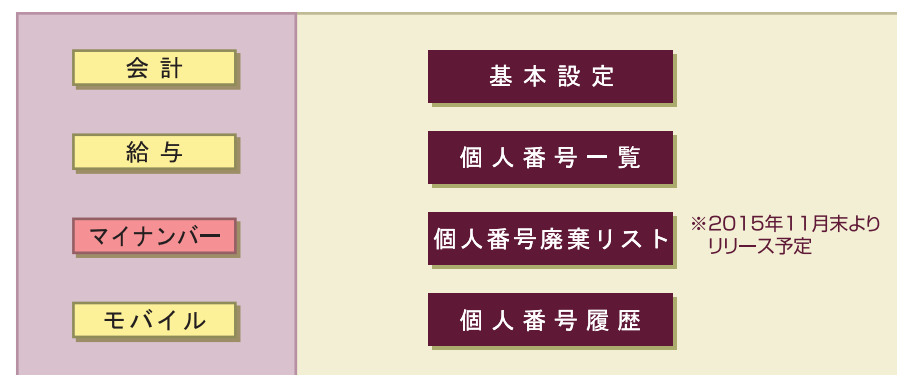
個人番号「通知カード」について

「通知カード」は、住民票に登録されている住所（世帯）宛てに簡易書留で送付されます。事業者は、従業員および家族の「個人番号」を収集して管理する必要があります。

通知カード			
個人番号	1234	5678	9999
氏名	中野 太郎		
住所	東京都中野区本町2-46-1		
生年月日	昭和50年9月1日	性別	男



2015年9月30日リリース CASH RADAR PBS 画面イメージ



ポイント① 誰に操作させるか？ 誰が操作したか？を詳細に管理

新メニュー【マイナンバー】は会計/給与と同列の独立したメニューとなります。

会社データ1件ごとに、会計/給与と同レベルの「担当者権限設定」や「操作履歴管理」を行うことができます。

ポイント② いつ登録したか？ いつ廃棄したか？を厳格に記録

事業者は、社員およびその扶養親族のマイナンバーについて、収集の記録だけでなく廃棄した記録も厳格に管理する必要があります。

これらは「個人番号廃棄リスト」など【マイナンバー】内の各業務で対応します。

クラウドの強み

Cloud



堅牢なセキュリティによるデータ保管はもちろん、操作履歴やユーザーオペレーションの管理はCASH RADAR PBS＝クラウドの得意分野。マイナンバーで必要とされるさまざまな要件は、実は普段お使用の機能の延長線上にあります。クラウドの強みを活かした安心のマイナンバー対応。リリースへ向けた情報はホームページ等で随時ご報告してまいります。

「経理の既成概念を変える」企業事例その3

設立当初よりお付き合いさせていただいております不動産業の経営者様です。現在5期目に入っております。売上は1期目より3,300万円⇒52,000万円⇒77,000万円⇒130,000万円と右肩上がりに伸びております。なぜこのような勢いで成長しているのか？ご紹介させていただきます。

この経営者様はCASH RADAR PBSを常に見ています。特に気にしているところは経費です。各月の売上や各物件の利益は全て頭に入っているため、経費を入力してしまえば、必然的に現状の利益を算出することができます。弊社にいらっしゃると「今、経費はどのくらい使っていますか？」と必ず質問を受けます。CASH RADAR PBSの画面をプロジェクターで写し、順番に各経費を見ていただくと、即座に「今の利益はこのくらいだな」と仰います。常に各物件の売上や利益を把握しているからこそ、その利益がピタッとあたります。

創業当初から全く変わらない方針を伺いました

(1) 自身が決めた利益の追求

3ヶ月ごとに目標利益を明確にされています。お会いする度、いつまでにいくらの利益と口にされます。そして必ず達成されています。安易な値引き交渉には一切応じず、目標に向かって走るそうです。

この方からは紹介がもらえそうだなとか、今後不動産以外の事業を進めていく上で人脈が広がりそうだなと判断した場合のみ値引き交渉に応じるそうです。

(2) トップダウン経営

過去に3人の営業を雇いましたが、6ヶ月間で3人が一斉に退職したこともありました。すべてトップダウンで経営方針をきめてきたので、それに反発してのことだったそうです。しかし、このやり方を変えるつもりは全くないと仰います。私と合わない従業員は辞

めてもらって構わない。結局、最後に責任を負えるのは私（経営者）しかいない。3人退職され、経営者様1人となった後もこのように仰っていました。経営者としての「ぶれない」強さを感じました。

(3) 一歩踏み出す勇気・行動力

そして、決断力、行動力もこの経営者様の魅力です。先々月、不動産事業も東京オリンピックを境に頭打ちになるから他の事業も考えたいと仰っていました。そして先月、有言実行で、美容事業をスタートされました。不動産事業で全国を飛び回っていながら、電話で指示を出し新しい事業も始められたのです。この決断力、行動力には感服いたします。

サービスの提供側は常にお客様のニーズを敏感に受け止めていかなければなりません。しかし、全ての要望に応えることで自分自身の首を絞めることになっては元も子もありません。

また、経営をする中で従業員の意見を求めることも必要だと思います。しかし結果的に、従業員の退職に怯え、従業員に合わせることで経営者様が本当にやりたいこと、考えていることができなくなっている、果たしてそれが正しい経営なのか疑問に思います。

新しいことを進めるには勇気がいります。失敗もあります。この経営者様を見ていると一歩踏み出す勇気をなくしてしまっただけでは、会社の発展はないと感じます。

今回は、私がお会いした経営者様の中でも、特に「ぶれない」強い意志を持っている経営者様をご紹介させていただきました。

今後もこのようなスピード感のある経営者様に遅れをとらぬよう、今あるサービスをもっと磨き、さらに日々新しいことを追求していこうと考えております。

(文章：株式会社エヌエムシイ 日小田祐貴)



エヌエムシイ税理士法人における お客様相談の一例

ペーパーレスを推進する、私どもの事務所のお客様来社時の様子です。CASH RADAR PBSをプロジェクターで大きなスクリーンに投影します。様々な演出をして、お客様が事務所に足を運ぶことを楽しみに感じてもらえるよう工夫をしています。

あとがき

一社一人担当制のメリットとデメリット

一件の顧問先すべての業務を一人で担当してもらうことが出来れば、こんなに分かり易い方法はありません。個々の職員の義務も責任も生産性も極めて明快。そこで、数多くの会計事務所様が、一社一人担当制で業務を行っているのが実状です。

ただこの一社一人担当制、はたしてメリットばかりでしょうか。担当が固定化し長期化するに従って、所長先生が把握していた顧問先との人間関係や業務状況は変化します。顧問先と担当者との関係はより緊密となり、逆に他からは見えにくい存在になって行きます。何かトラブルが発生したことによって初めて、所長先生がその問題点に気が付くといった例も決して珍しいことではありません。

「見える化」出来ていなければ分業は難しく、引継ぎも大混乱

顧問先件数が20件、30件、職員数も1名、2名程度であれば、所長先生がその全容を把握することはさほど難しいことはないはずですが。しかし、事務所が拡大してゆくにつれて、担当者に依存する比率は高まり、「なぜ、残業が増えているのか」「なぜ苦情が発生したのか」を把握すること自体が、難しくなってくると思います。

そこで所長先生のなかには、職員の残業を減らすため、あるいは質の高いサービスを提供するために、一人担当制を解き、分業体制にシフトしようとされる方がいらっしゃいます。あるいは、この機会に「仕事の見える化」を推進すべく、各担当に業務日報を義務付けたり、引継ぎ書作成を指示することもよくある光景です。

ところが現実はその甘くはありません。「分業するぐらいなら自分でやった方が早い」、「日報や引継ぎ書作成によって余計に残業時間が増える」といった理由で、それぞれの試みが道半ばにして消えてしまった例はこれまでにたくさんありました。そうしている間にも、突然の退職者発生で引継ぎがうまくいかず、顧問先解約などの事態が起きると、所内はますます大混乱に陥ります。

「見える化」していないから お客様は奪われ放題

このようなことが繰り返し行われている事務所に共通する原因は、やはり「見える化」が出来ていないことではないでしょうか。ましてや、担当している先からもらった紹介によって顧問契約を結ぶことになった企業などの場合、その関係はより事務所側からは見えにくくなり、担当者によっては「自分が獲得した顧客＝自分のもの」という意識が高まることで、退職後に顧客を持っていく騒動がここ最近も数件、私達の知る事務所で起きています。

“仕組み+所長先生の覚悟”が 「見える化」を実現する

とある事務所のベテラン所長先生が、「私は毎日事務所に出勤し、ずっと職員と顔を突き合わせて仕事をしてきたが、実は職員一人一人が今日一日、何をやっているか把握できているかと問われれば、その自信はない」とおっしゃっていました。本店事務所と支店事務所、ベテラン担当者、新人担当者、それぞれの業務日報や報告書、ましてやそれが全部紙資料であれば、ととてもとても一日で各自提出させ、目を通すことは困難と言わざるを得ません。

あるいは、職員が一所におらず、距離の離れた場所から仕事を依頼したり、業務の引継ぎを行う際には、デジタルの媒体を使っていかなければ業務は成り立ちません。

私達のグループであるエヌエムシイ税理士法人では、CASH RADAR PBSのWebツールである「私書箱」を使うことによって、担当職員と顧問先とのコミュニケーション情報を「見える化」しています。また、勤務職員と在宅職員とのやり取りなどは、オプションの「ワークフローシステム」やサイボウズで管理することで日々の業務が逐次記録されてゆくようルールが実践されています。

2015年も残り1/3となりました。繁忙期に入る前のいまこそ、「見える化」をスタートさせるためのラストチャンスかもしれません。

ツールやルールといった「仕組み」が、これらを継続するための基礎にはなりますが、いかにそれらを定着させるかを突き詰めると、やはりそこには所長先生の覚悟と実行力が必要になることでしょう。

(文章：(株)エヌエムシイ 木村 哲也)