

会計事務所に新しい風を起こす

NMC通信

2020年・冬[第28号]



在宅スタッフ活用により 10カ月で200社の 代行入力業務を削減！

～確定申告期の悩みを解消したプロジェクトの全容～

MAC ミッドランド税理士法人 東京支社 (東京都中央区)

CONTENTS

P.2 CASH RADAR PB システム リリース情報

P.4 巻頭特集
**在宅スタッフ活用により
 10カ月で200社の代行入力業務を削減！**
 ～確定申告期の悩みを解消したプロジェクトの全容～
 MAC ミッドランド税理士法人 東京支社 (東京都中央区)

P.10 会計事務所で働く皆様には有益な情報をお届け
 NMC Journalのご案内

P.12 会計事務所の情報共有化のすすめ
 株式会社エヌエムシイ 営業部 部長 鈴木 智博

P.14 立ち上げ日記

P.15 サポート Q&A / 編集後記

P.16 あとがき

当冊子の内容、テキスト、画像等の無断転載・無断使用を禁じます。



Cover Story ▶▶

今回の表紙は、巻頭特集にご登場いただきました MAC ミッドランド税理士法人 東京支社の藤川先生と金森先生です。

本社のある名古屋から東京日本橋に進出し、資産税専門の事務所として6年ながら不動産オーナーを中心としたお客様の数は600件以上。スタッフの大半が若手の税理士資格者という他に類を見ない急成長中の事務所です。

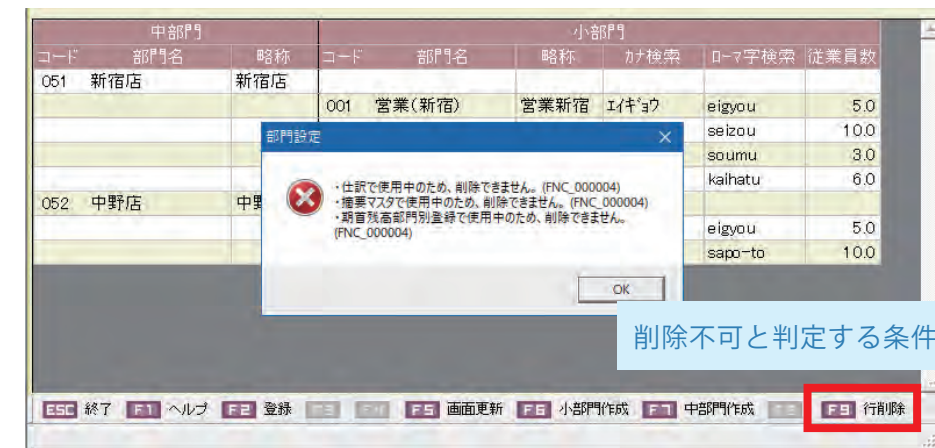
2019年夏に『在宅っす。』導入後、1年間で200社以上の期中業務(主に入力代行)軽減に在宅スタッフをフル活用。大幅な業務効率化を実現されました。

今回はプロジェクトメンバー4名のインタビューを、特集ページでご紹介いたします。

会計「部門設定」の削除機能改善

会計【部門設定】において、当期で使用されていない部門を削除することができるようになりました。部門の整理にご活用下さい。

部門設定



削除不可と判定する条件を緩和

改善ポイント

前期仕訳や各種マスタで使用されている部門も削除が可能になりました。部門が「削除不可」になる条件は以下の例のとおり2点のみとなっております。

「削除不可」になる条件【当期の仕訳で使用されている部門】
 【当期期首残高がある部門】

<p>✕ 101: 中野支店</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当期仕訳 = あり ② 前期仕訳 = あり ③ 期首残高 = あり ④ 摘要設定等 = あり 	<p>✕ 102: いわき支店</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当期仕訳 = なし ② 前期仕訳 = あり ③ 期首残高 = あり ④ 摘要設定等 = あり 	<p>○ 103: 恵比寿支店</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当期仕訳 = なし ② 前期仕訳 = あり ③ 期首残高 = なし ④ 摘要設定等 = あり
---	--	--

① 当期仕訳および
 ② 期首残高があるため
 削除できない

① 当期仕訳はないが
 ② 期首残高があるため
 削除できない

① 当期仕訳、
 ② 期首残高とも
 ないため削除ができる
 従来は「✕」



巻頭特集

在宅スタッフ活用により10カ月で200社の 代行入力業務を削減！

～確定申告期の悩みを解消したプロジェクトの全容～

MACミッドランド税理士法人 東京支社（東京都中央区）

MACミッドランド税理士法人は、名古屋を本拠地として1984年開業。売上8億、グループメンバー80名を擁する中部地区有数の規模を誇る会計事務所グループです。2019年の夏、資産税に特化した東京支社で『在宅つくす。』を導入。1年足らずで、所内の代行入力力が200社以上在宅スタッフへシフトしました。

今回はその秘訣を伺いました。

※インタビュー動画の視聴には、弊社HPでの無料会員登録が必要です。

——まず初めにMACミッドランド税理士法人東京支社の成り立ちについて教えてください。

藤川先生 私どもは本社が名古屋にありまして、そこからは様々なセクションを有する総合的な会計事務所です。一方、東京支社は6年前に資産税セクションのスタッフがこちらに来て立ち上げた資産税専門の事務所です。

——東京進出から6年間、どのようにやってこられましたか。

藤川先生 代行入力の為に人を採らなくてはいけないというのでも違うと思っていました。やはり低コストで処理が出来るような体制を整えていかないと、このままでは生き残っていくのは厳しいだろうと考えておりました。そのタイミングで在宅スタッフ活用という情報をいただいたものですから、「これは！」ということで検討を始めました。

効率化は必要。でも完全外注という 仕組みは取りたくなかった

——仕訳の自動化や海外の外注センターなど、いろいろなお選択肢がある中で、在宅スタッフを選んだ決め手は何だったのでしょうか。



MACミッドランド税理士法人
東京支社 支社長 理事 税理士
藤川 純一 先生



しっかりと理解して長く勤務していただきたい気持ちがあります。そこで、即戦力を採用しつつ、新卒や未経験の方も同時に採用しています。

東京オフィスの一番の負担は、 確定申告期をはじめとした 期中の入力業務

——その他に抱えていた課題はありましたか？

藤川先生 まず、東京オフィスの業務を棚卸した時に、一番の負担は確定申告期をはじめとした不動産収入がある方の期中の入力業務に時間を割かれることだと思いました。

——税理士資格をお持ちの担当者が多いようですが、皆様も入力されていたのでしょうか。

金森先生 そうです。期中でお客様から定期的に資料をお預かりしますが、なかなかお送りいただけないお客様もいらっしゃいます。結局、確定申告時期に一年分まとめた資料が届き、集中して入力をせざるをえない為、みんなの負担が非常に重かったですね。

——『在宅つくす。』に取り組まれたきっかけもそこにあるのでしょうか。

金森先生 当初は社員一名、アシスタント一名とごく少人数でしたので、一人完結型の業務をせざるを得ない中、少しずつ人員を増やしてきました。日々の業務をこなしながらでしたので、なかなか人材採用に手が回りませんでした。ありがたいことにお客様は年々増えておりまして、少人数のままではいづれ限界が来ますので、無理にでも採用をはじめとした間接業務の時間を捻出しなければと意識しながらやってきました。

——東京の中心部という激戦区での人材採用は大変だと思えますが。

藤川先生 やはりネームバリューがあまりないことを実感しました。もともとは名古屋の会社ですので、名古屋でこそこの業界の知名度は高いと思うのですが、東京に出てきた途端に知名度は低くなりますから、それをいかに挽回して良い人材を採用するかという課題は、常に持ち続けています。

——採用の際に重視されていることなどありますか。

藤川先生 即戦力になる方も非常に大事ですが、長い目で見ていくと会社の風土や考え方を

藤川先生 まず、完全外注という仕組みは取りたくなかったです。理由は、やはり私達の大切なお客様ですので、目の届く範囲で処理をしていきたいという思いがありました。自動化は同時進行で進めなければならぬと思っていますが、海外に全て外注するなどというのは、品質の問題もあると感じていました。その点、『在宅つくす。』は、私達の目の届く範囲で効率化出来る仕組みだと思い、取り入れていくことを決めました。

スタート時の不安

——スタートするにあたり、現場から動揺や反対の声はありましたか。



には、納品された中に不可解な仕訳があったり、摘要の内容が掴みにくいというのがとても多かったのですが、在宅スタッフではそれが非常に少なくなりました。

最初の面接の時からこちらの話している内容をきちんとご理解頂けていましたし、返ってきた不明点事項を見ても、専門的な知識があることを感じられました。疑いを持ちながら仕事をし続けるとお互いにとってもストレスだと思うので、それが無いというのは非常に良かったと思います。

——在宅スタッフに仕事を依頼する際、苦労した点や、生じた問題について教えて下さい。

藤川先生 資料をデジタル化してから、在宅スタッフに依頼するまでの過程がいろいろあります。その部分をやっていたく人が必要になってきますので、最初はそこに違和感を持ったメンバーもいたと思います。

金森先生 これまで自社で使っている会計ソフトと、CASH R A D A R P Bシステムでは操作性が違う部分もあるので、始めは少し戸惑ったのですが、ある程度慣れてくれば、そこも大きな問題にはなくなりました。在宅スタ

高平先生 私は、弊社の別オフィスで期中入力を依頼する別の仕組みづくりの立ち上げに携わっていました。導入時の作業・会計ソフトの変更等で大変苦労した経験がありましたので、正直あまり良い印象はなかったです。

工藤先生 社内の人たちに仕事を依頼することはありませんが、外部の人に書面に落として依頼するのは初めての経験でした。在宅スタッフにとっても初めてのお客様ですので、わかりやすく伝えるにはどうしたら良いか、最初は難しく思うに思いました。今振り返ると、自分の仕事に対する不安だったのかもしれない。

藤川先生 やはり新しいことを始める時はいろいろな声が上がってきます。中には自分の仕事が無くなってしまうのではないかと声も実際にありました。ただ、自分の手から離せるものは離して、新たに出来る業務は何かを考える時間が必要でしたので、その点で皆さんに理解を得ることができました。

一番良い意味で裏切られたのは、在宅スタッフから納品される「品質の高さ」

——実際にスタートしていかがでしたか。

ツフからとにかくほぼ完ぺきな状態で返ってくるので、我々としてはほとんど手直しが無い状態です。そうすると、特段システムの違いの問題はありませんでした。

3つの問題をクリアして、一気に在宅スタッフ活用を加速できた！

——当初、1年目はテスト運用し、翌年から本格的に取り組み予定とお聞きしていましたが、計画を早められた経緯を教えてください。

金森先生 問題は大きく3つありました。一つ目は、在宅スタッフに大量に依頼できる所内体制の構築です。特に1月から毎日大量に届く資料を何台でスキャンしたら良いのか、どこにどれ位の人員を配置すれば良いのか、指示書はいつまでに用意すれば良いのか等のイメージが湧きませんでした。

それで、毎月150件近く（一日平均5〜7件）在宅スタッフに依頼をしているエヌエムシイ税理士法人さんの事務所見学に行きました。スキャナー4台の稼働など現場を実際に見た事でイメージが湧きましたので、追加に必要なスキャナーやスキャナー要員の確保、指示書は忙しくなる12月までに作成する等の計画を立て、実行に移しました。

藤川先生 一番私の中で、いい意味で裏切られたのは、品質の高さです。最初依頼するまでは外注というイメージで、大丈夫なのかと疑問に思っていた部分もありましたが、いざ出来上がったものを確認させていただいたら、極めて私たちの仕事に近いというか、もつと上のレベルでやってらっしゃるんじゃないかなという感じがしました。

ある意味、この上がってくる品質の高さが皆に刺激を生んでいますし、非常に良かったと思っています。

工藤先生 本当に、出来上がった仕訳を見たら正確性のレベルが高くて、これなら確実に任せられると思えました。不安もなくなりましたね。

——レベルの高さというのは、例えばどのようなところで感じられましたか。

工藤先生 不明点シート※の細やかさや、気がきが素晴らしいと思います。「この処理はこうだと思うのですが、どうですか？」などと。自分でもなかなか気付かなかったところを在宅スタッフに気付いていただけました。

※不明点シート…在宅スタッフが納品時に不明点や確認事項を記載するシート

高平先生 以前に別の取り組みを行っていた時

2つ目は、繁忙期と閑散期のギャップによる人のだぶつきです。特に1月から3月は業務量が増えますが、そこに合わせて人数を揃えてしまうと、閑散期に暇にさせてしまうことになります。この問題は、短期契約の在宅スタッフ2名をご紹介いただくことで解消しました。11月から選考を行い、12月には面接も終わって余裕をもって準備出来たと思います。

3つ目は、スキャンから依頼までのオペレーションです。k i n t o n eを導入し、どの案件がどこまで進んでいるのか管理をしたかったのですが、正直持てあましておりました。たまたまエヌエムシイ税理士法人さんも利用されていたという事で、これまでに培ってこられた



「仕事の見える化を実現する管理方法」や「チェックポイント」など、運用ノウハウを教えていただけただけことは大きかったです。

藤川先生 それこそお客様の件数が、かなり増えてきていて、前年の確定申告期の状況を考えると、このままでは今年を乗り切れるかどうか、というところまでできていました。もう待たなしということ、せっかくだからフルに活用していかうと踏み切る決断ができました。

——軌道に乗り始めたというのは、どのあたりで感じられましたか。

藤川先生 しっかりプログラムも組み立てていただいていたので、その通りにやっていたら自然とできていたという感想です。職員がしっかりと軌道に乗せようと思って頑張ってくれたのではないかと思います。

——現場の方々が、皆様とても前向きで柔軟に取り組まれていますね。このような姿勢はどのようなところからきているのでしょうか。

藤川先生 職員は皆、他人任せにしない、前向きというか自分がやらなければという気持ちで常に持つてると思っています。これは名古屋本社か

ら続く社風ですね。

去年と比べられないくらい、早く帰れるようになりました！

——この1年を振り返って、どのような感想を持たれていますか。

金森先生 確定申告時期に期中業務を任せられたのが非常に大きいですね。今までは、毎年資料が遅れるお客様がどうしても割合としては多くなってしまうので、そうすると確定申告時期に一年分の仕事が固まってしまうのが一番大変でした。そこを在宅スタッフにお願いできて、返ってきたものは、ほとんど一年分の処理が終わっているの、あとは申告書を作るだけという状態になりました。これが大きかったです。

工藤先生 繁忙期に去年と比べられない位、早く帰れるようになりました。時間を他の業務に費やすことができましたし、正社員以外の方も期中処理ではなく資産税業務などに時間を割くことができるようになりました。

——在宅スタッフに通常の代行入力以外の仕事を依頼したことはありませんか。

——まだ工夫のしがいがありそうですね。

藤川先生 あると思います。まだ始めて一年。やってみて非常に助かっていますけれども、もっと活用の仕方はあると思います。

——今後、依頼してみたい仕事はありますか。

金森先生 特定口座ではなく、一般口座で株式を売買されているお客様がいます。取引量が年間で1万件程あったのですが、ご契約から日も浅く、当初はどれぐらいの量なのか想像も付きませんでした。とにかく急ぎで時間もない中、社内で回せそうにないということで在宅スタッフに依頼しました。連絡を取り合う中で、ものすごく時間がかかることが後からわかって、途中で報酬を上げさせていただきましたが、とても助かりました。

——普段顔を合わせない方に、急ぎの初仕事を依頼できた判断基準はどこにありましたか。

金森先生 この時、既に仕事の依頼を始めて半



インタビュー動画はコチラ
MACミッドランド税理士法人
東京支社 税理士試験合格者
工藤 ゆかり 様

金森先生 東京オフィスでは相続税の申告業務を中心にやっておりますので、例えば簡易的な相続税の試算や、相続税の評価に関する処理、資料の取得についても依頼できるものを検討したいです。

——ありがとうございます。これからも、ますますのご活躍を期待しております。

金森先生 我々が仕事を依頼するときに、指示書の精度が低かったりすると、在宅スタッフにもうまく伝わらずにご迷惑をおかけしてしまう部分もありましたので、精度が高い指示書の数を増やしていかなければなりません。

高平先生 在宅スタッフの質はもうかなり完璧に近いと思っておりますので、あとはスキヤンの仕方などを統一すると、より在宅スタッフも働きやすくなるのかなと思います。

藤川先生 在宅スタッフに依頼出来ていない期中処理だけでもまだたくさんありますし、今年もお客様は増えていますので、お願いする割合をもっと増やしていきたいです。

そのためにフローを全員がしっかり理解し、一つ一つの作業を組みこんでいくことが出来れば自然な流れでお願いすることが出来ると思います。そこがまだ少し出来ていないので、徹底したいと思っています。



MAC ミッドランド税理士法人



【名古屋本社】

所在地 〒450-6421
愛知県名古屋市中村区
名駅3丁目28番12号
大名古屋ビルヂング 21F

TEL 052-261-6815

創業 1984年12月
社員数 80名

代表 齋藤 孝一



【東京支社】

所在地 〒103-0022
東京都中央区
日本橋室町3丁目3番1号
E.T.S. 室町ビル 5F

TEL 03-6661-1591

開設 2014年7月

NMC Journal おすすめコンテンツをピックアップ

会計事務所で働く皆様に有益な情報をお届け

NMC Journalのご案内

エヌエムシイでは、会計事務所で働くすべての方に、ぜひご覧いただきたい情報満載のホームページ「NMC Journal」を運営しています。会計事務所経営や、働き方のヒントが盛りだくさんです。CASH RADAR PBシステムをご利用の方はもちろん、在宅スタッフ活用の『在宅っくす®』、情報共有化ツール『私書箱』のご利用を検討中の事務所様にも、ご覧いただきたい内容です。

▼このような内容をお伝えしています



所長にオススメ

エヌエムシイ税理士法人の 新型コロナウイルス 感染症対策



感染症拡大により発出された「緊急事態宣言」。そのとき、エヌエムシイ税理士法人の働き方はどう変わったのか？ 代表社員・税理士 佐藤修一がお話します。



現場リーダーにオススメ 職員さんにオススメ

『在宅っくす®』活用事例 インタビュー —MACミッドランド税理士法人様



「在宅スタッフさんの業務精度の高さには、いい意味で裏切られた」という東京支社 支社長・理事の藤川先生。在宅スタッフ活用に手ごたえを感じた瞬間とは？詳細はインタビュー動画にて。



職員さんにオススメ 在宅スタッフさんにオススメ

CASH RADAR PB システム オンライン操作マニュアル



操作マニュアルを、いつでも動画で視聴可能。新入社員への操作研修や、お客様への操作指導にもご利用いただけます。コンテンツは続々更新中です。



所長にオススメ 現場リーダーにオススメ

会報誌「NMC 通信」 バックナンバーを掲載



定期刊行している会報誌「NMC通信」。創刊号から最新号まで、いつでもダウンロードして閲覧可能。お役立ち情報を、すぐにご確認いただけます。

所長先生
には

悩みを解決し劇的に変化した、 全国の会計事務所の変革事例

会計事務所経営には、課題や悩みがつきもの。NMCグループが解決を支援した事例をお伝えしています。

現場リーダー
には

チーム力向上や、 チームとして成果を出すためのヒント

事務所向かうべき方向に、チームのベクトルをどうやって合わせるか。マネジメントのヒントが探せます。

職員さん
には

業務を効率化し、 働き方を改善した担当者の声

お客様や、事務所の上司・先輩・同僚との関係が良くなる秘訣が分かります。

在宅スタッフさん
には

在宅で頑張るあなたに、 モチベーションアップに繋がる情報をお届け

会計事務所の縁の下の力持ちとして働く在宅スタッフさん。より快適に働けるための情報をご提供します。

会員登録で
もっと便利に

一部コンテンツの閲覧、視聴には無料会員登録が必要です。

会員登録いただいた方には、さらに耳寄り情報満載の「メールマガジン」を配信！この機会にぜひ、会員登録をお願いいたします。

簡単！無料会員登録はコチラ

NMC Journal サイト <https://nmc-ao.jp/journal/>

会計事務所の情報共有化のすすめ

株式会社エヌエムシイ 営業部部長 鈴木智博

お客様の情報管理に悩んだ時期

エヌエムシイ税理士法人は1973年に創業し、東京事務所は2002年に開設されました。開設して最初の5年ほどは、新しい人を採用しても次々に辞められてしまう、大変苦しい時期でした。お客様に新しい担当者を紹介したときに、「この担当で大丈夫なの？」とか「前の人に言っていることはちゃんと聞いているよね？」などと言われ、お客様を不安にさせてしまっていると感じたこともありました。

継続的なサービスを提供するための会計事務所の仕事は、担当者が変わっても、情報をきちんと継続して管理できなければ、お客様にご満足いただけません。職員同士でしっかり引き継ぎができる体制を作らなくてはいいけないと気づかされたのが、情報共有化の第一歩でした。

お客様にご迷惑をかけたために、徹底した顧客データベース作り、厳格な業務の進捗管理をおこないました。しかしそれを徹底しても、お客様の不満やクレームは減りませんでした。

これらは、事務所内で情報管理を行うにすぎず、お客様に関する情報のうち、重要かそうでないかは、「担当者の主観」によって取捨選択されてしまったためでした。担当者の主観に判断されない情報管理のしかたが必要でした。

『私書箱』システムの誕生

こうした課題を解決するために開発された『私書箱』システム（以下『私書箱』）は、会計事務所のための情報共有化ツールです。

エヌエムシイ税理士法人では、『私書箱』が開発された2010年から活用を始め、約10年が経ちます。活用開始当初から比べるとお客様からのクレームは減りました。残業も減り、退職する人も少なくなりました。近年では全国の会計事務所様でも『私書箱』をご利用いただき、同じように効果を出している事務所様があります。

会計事務所における情報共有の重要性

情報共有化は、「これできていたら100

点」ということはありません。ある意味では非常に曖昧なものです。基本的にはどの事務所様にも必要なものだと思います。

一例をあげると、例えば決算前に税金対策で短期前払費用を計上すると、翌期以降も継続していかないといけない仕組みです。しかし、担当が変わったときにしっかりと引き継がれていないと、翌期ご案内することを忘れてしまいい、お客様に迷惑をかけてしまいます。また、決算後に「今年はこの計画だから、こういう給与を払おう」と役員給与を決めたのに、担当が変わってその計画が引き継がれていないと、お客様は「一貫したサービスを受けていない」と感じてしまいます。

詳しくはセミナーでお話しします

このように、お客様の情報が共有化されていることの重要性は、どのような事務所様にもピンと来るものだと思います。

事務所の拡大過程の中で、担当替えというのは頻繁に起こりうることです。また、そうであれば事務所全体が成長していかないとはいけません。『私書箱』を活用した情報共有の詳細は、セミナーでお話させていただいています。成長過程にある事務所様に、ぜひ聞いていただきたいです。

エヌエムシイ税理士法人実践「仕事の見える化」

情報共有化 Web セミナー

お客様の担当職員の変更の際、「前の担当者はやってくれたのに…」「前の担当者はすぐに答えてくれたのに…」などとお客様に言われたりします。これは、職員の知識や経験値がバラバラであるため、サービスが標準化されず、発生する問題です。このような課題解決のためにエヌエムシイ税理士法人が実践した「新しい情報共有のかたち」をご紹介します。

セミナー内容

- ・出勤自粛の状況でも問題なし！
弊社グループ税理士法人での情報共有化事例
- ・担当引継ぎを「クレームの温床」にしないためには？
- ・訪問レスでもサービスの質を落とさないための秘策

講師

株式会社エヌエムシイ
営業部 部長 鈴木智博 ほか



セミナーの
詳細は…

https://nmc-ao.jp/seminar/info_sharing/

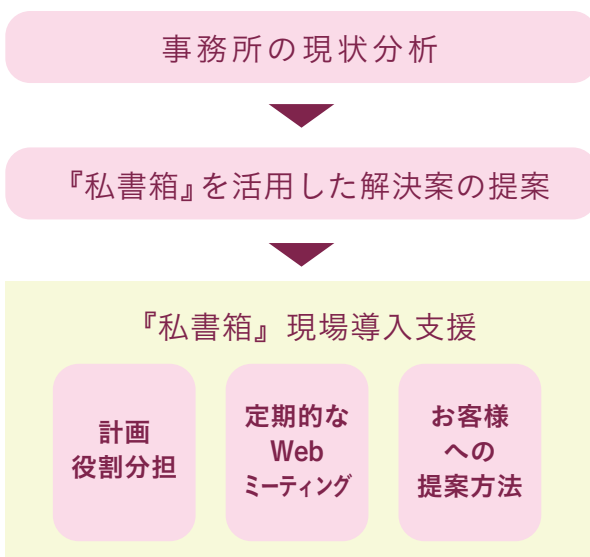
実践してみたい方は

『私書箱』システムの活用を徹底支援

エヌエムシイの「情報共有化支援」サービス

セミナーをお聞きいただき、「ぜひ、私たちの事務所でも情報共有化を進めてみたい」「『私書箱』システムを活用してみたい」という事務所様には、「情報共有化支援」サービスをお勧めします。

「情報共有化支援」サービスの流れ



「クレームを減らしたい」「新人職員を早く戦力化したい」「ペーパーレスを実現したい」など、情報共有化を行う目的は事務所様によって様々。

事務所の現状と課題を分析し、『私書箱』を活用した最適解をご提案します。『私書箱』運用チェックリストのご提供や、定期的なWebミーティングでの課題解決等、徹底した現場支援を行います。



サポート Q & A

エヌエムシイサポートセンターでは、CASH RADAR PBシステムをお使いの皆様からのご質問やお問合せにお答えしております。その中から多かったご質問についてご紹介いたします。



Q CASH RADAR PB システムで登録した給与データを、振込用のデータとして作成できないのでしょうか。

A 給与メニュー管理資料タブ【給与・賞与振込依頼書】内の「バンキングファイル作成」ボタンからファームバンキング用 txt ファイルを作成することができます。このバンキングファイルは、全国銀行協会連合会規定のフォーマットに合わせて作成されます。依頼人コードなど各設定項目は、取引先の金融機関より提供された情報をご指定ください。

CASH RADAR PB システムでは txt ファイルのみ作成となりますので、他の出力形式でご提出の場合は取引先の金融機関へご確認ください。

ご不明なことが
ございましたらお気軽に
お問い合わせください。

03-5354-5219 (平日10:00~17:00)

<http://www.cr-pbs.com/support/>

編集後記

へんしゅうこうき

今年に入ってからの10カ月は、激動の一言に尽きると思います。年が明けたときには、まさか世の中がここまで変わってしまうとは思いませんでした。お客様からも、業務体制の見直しを余儀なくされたというお話を多く聞いております。

かくいう私も、現在は在宅勤務を行っており、今回の編集後記も自宅で書いています。最初は在宅での業務に不安もありましたが、やってみれば思っていた以上に滞りなく業務を行えたことに驚きました。

世の中では苦しい時が続いていますが、ピンチの時にこそ新しいチャレンジをすることで、見えてくるものが多いのだなと実感しております。

佐藤 佳佑



初めまして。昨年に入社し、サポートセンターの業務に就きまして1年半が経過しました。まだまだ未熟者ではありますが、日々のお問い合わせのなかで優しく接して下さるお客様や、頼もしい先輩達に助けいただきながらサポート対応をしております。

新型コロナウイルスの影響で一時は電話対応を休止し、お客様にはご不便をおかけしました。現在は電話だけでなくメールやFAXでの問い合わせ対応にも力を入れ、丁寧かつ迅速な対応ができるよう目指しております。システムの操作方法について不明点がありましたらお気軽にお問い合わせください。

柏木 紬



在宅っす。私書箱 立ち上げ日記 vol.8

在宅スタッフ活用ノウハウを詰め込んだ商品『在宅っす。私書箱』や、情報共有ツール『私書箱』は、おかげさまで多くの会計事務所様にご契約をいただいております。それらの仕組みが事務所に定着するために現場支援を私どもは「立ち上げ」と呼びます。その立ち上げの記録です。

職員さんの「自信のみなもと」

中部地方の事務所様に、『私書箱』システム（以下『私書箱』）の運用を開始していただいた時の話です。

所長先生は最初に、信頼できる職員さんを指名し、各々『私書箱』を実際に使わせて、その後顧問先様へ提案させてみました。

職員さんは、まずは自分が提案しやすいお客様から始めました。もちろん私どもから、お客様への提案の流れや注意点など、事前にお伝えしていましたが、最初は「お客様からの反応はどうか」「説明にご納得いただけたか」と、不安だったようです。

『私書箱』には、メールや電話に代わる手段として、LINEのようにお客様とやり取りを保存する「質疑応答」という機能があります。ある職員さんは、提案したお客様からいつもの電話でなく「質疑応答」を通じて連絡がきたとき、「私の説明は通じていた」「お客様にご理解いただけていた」と心底、安心したそうです。

以降、その職員さんは自信を持ってお客様に『私書箱』を勧めて下さっています。事務所のサポートをさせて頂いた立場の私としては、このように職員さんが自信を持って『私書箱』をご提案いただけることは、たいへん嬉しくもあり、心強く感じます。

(文/佐藤 俊介)

「スキャン業務」の役割

立ち上げ支援の一つに原始資料をデータ化するための業務、「スキャン研修」があります。

様々な業務のある中でスキャンというのは比較的簡単な仕事と思われる方や、スキャンの作業がスムーズに行えればもっと効率がいいのにとと思われる方も多いのではないのでしょうか。

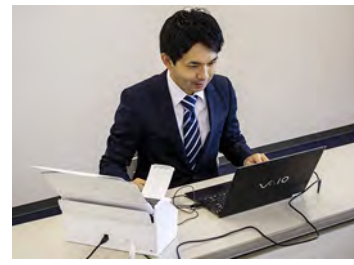
私は「スキャン研修」を担当しておりますが、実は担当する前と後では景色が大きく変わりました。スキャンそのものを行ったことのない以前の私は、「スキャン業務」という言葉に対して、お客様から頂いた資料をただデータ化すればいいという考えでした。

しかし、スキャン研修を担当するようになり、実際に私たちの税理士法人で長年スキャンを専任として従事されている方々のもとで一つ一つやり方を教えていただいたことで、スキャンに対する考え方が大きく変わりました。

資料をデータ化するという業務をいかに早く、正確に行えるかによって、資料をデータ化した先にある業務により多くの時間を費やすことが可能となり、事務所全体のサービス向上にもつながるのです。

これから私が会計事務所様にスキャン研修を実施した先に、一人でも多くの方にスキャンのプロになっていただけるよう、私自身も日々スキャン業務のトレーニングを欠かさず行ない、スキャンのノウハウをお伝え出来ればと思っております。

(文/田頭 裕輔)



『選択と集中』で結果を出す

私が受験生だった頃、何をどれくらい勉強すれば合格できるのかつかめず、悶々としていたことを思い出します。すると危機感に駆られて参考書ばかり買い揃えてしまい、どれも習得できぬまま受験当日を迎えることになりました。いま振り返ると、非効率な学習方法の典型だったのかもしれない。

勉強もビジネスも、限られた時間で結果を出すには『選択と集中』。あれもこれもと手をひろげたところで、モノにはならないのです。

私はこれまでに数多くの会計事務所様とお仕事をさせていただいてきましたが、もともと人も資金も時間も潤沢な事務所というのは一握りです。そういう意味では、選択も集中もできず苦悩している事務所が全国的にみても少なくない気がします。

それでは、私たちは何を基準に『選択と集中』を行えば良いのでしょうか。

『経営理念の追求』が方向性を絞り込む

私はその答えを、今号を含めてNMC通信の取材にご協力いただきました会計事務所様に見

出すことができるのではないかと考えています。それは、「経営理念の追求」です。

経営理念というといつい難解なものを想像してしまいがちですが、要するに原点に立ち返って、お客様にご満足いただけるサービスとは何か、そのために会計事務所としてどうあるべきかを突き詰めることではないかと思えます。

ところが、人や環境等の変化が大きくなればなるほど、優先的に取り組むべきことの絞り込みが難しくなります。新型コロナウイルスの問題はその代表例ではないでしょうか。

ただ、経営理念が現場に根付いている事務所になるほど、その影響を受けて致命傷を負っているわけでも、応急措置に追われているわけでもありません。むしろ、新たなビジネスモデル構築の機会と、プラスにとらえている先生も少なくないのです。

『なぜ、何のため』という視点の共有

業務改革が進まない事務所でその原因をたずねると、大半が「人が足りない」「お金が足りない」「時間が足りない」などを挙げられます。

しかし、成功されている事務所でも、その事情はほとんど変わりません。もしそこに大きな違いがあるとすれば、業務改革を進めるにあたり「なぜ、何のために」という視点が現場サイ

ドでしっかり共有できていることではないかと感じます。

事実、私は全国で業務改革の現場支援を行ってきたことが、成功する事務所は概ねスタートの時点からプロジェクトに携わるメンバーのなかで、力を注ぐべきベクトルが同じ方向を向いています。そこに私どもが提供するサービスやシステムがジャストフィットしたことで、成功の確率やスピードが高まったに過ぎません。

業務改革が困難ばかりとは限らない

パナソニック創業者の松下幸之助さんが『成功とは成功するまでやり続けることで、失敗とは成功するまでやり続けないことだ』とおっしゃられています。私は会計事務所における業務改革は、必ずしも困難ばかりが待ち受けているとは思っていません。どこに力を集中するべきかをきちんと定めることさえできれば、その時点で既に成功は近づいているのですから。

私どもでは、エヌエムシー税理士法人や全国の会計事務所様で取り組まれた業務改革の事例、経営に役立つヒントを、NMC通信やホームページ、Webセミナー、テレビ会議システムによる面談等を通じて随時発信しています。みなさまの方向性を定める一助となれば幸いです。
(文/木村 哲也)