

会計事務所に新しい風を起こす

NMC通信

2022年・夏号 [第32号]



智創税理士法人
盛岡事務所
TISO TAX & CONSULTANT

巻頭特集

「全員で行うことに、意味がある。」


業務改革を牽引する、 2代目所長のリーダーシップ

智創税理士法人盛岡事務所（岩手県盛岡市）

CONTENTS

- P.2 CASH RADAR PB システム リリース情報
- P.4 巻頭特集
**「全員で行うことに、意味がある。」
 業務改革を牽引する、
 2代目所長のリーダーシップ**
 智創税理士法人盛岡事務所（岩手県盛岡市）
 榎山 直孝 先生
 下道 智也 様
 阿部 裕二 様
- P.12 カスタマーフロント活動報告
『私書箱』 導入立上支援
 カスタマーフロント マネージャー 矢口 健一
- P.14 サポート Q&A
- P.15 あとがき
- P.16 エヌエムシイ税理士法人 実践事例公開セミナー
 参加者のご感想 / ご案内

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いた岩手県盛岡市の智創税理士法人盛岡事務所の榎山直孝先生、下道智也様、阿部裕二様です。


エヌエムシイとも長きにわたるお付き合いをいただくなか、2020年から『私書箱』システムの活用を開始されました。今回は榎山直孝先生にインタビューの機会をいただきました。

RELEASE INFORMATION

【ダーウィン版】のおすすめ

PBシステム[ダーウィン版]では、保持できる過去データ数が10期になります。そのほか会計事務所様はもちろん顧問先様にも様々なメリットがございますので、まだ導入されていない事務所様はぜひ導入をご検討ください。

ダーウィン版お問い合わせ・お申込み **TEL 03-5354-5201**



(通常版は3期前まで)

| | | |
|-------------------------------------|-----|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 当期 | 2021/06/01~2022/05/31 |
| <input type="checkbox"/> | 前期 | 2020/06/01~2021/05/31 |
| <input type="checkbox"/> | 前々期 | 2019/06/01~2020/05/31 |
| <input type="checkbox"/> | 3期前 | 2018/06/01~2019/05/31 |

【ダーウィン版】10期前までのデータをいつでも確認することができます。

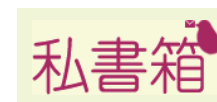
- ・顧問先端末にも適用されます
- ・給与メニューにも適用されます

JIIMA認証



ダーウィン版は、日本文書情報マネジメント協会「JIIMA」の【電子帳簿ソフト法的要件認証】を取得しております。電子帳簿保存を行わない場合においても、公的な要件を満たしたソフトウェア環境で会計データの運用・保存が行われている事となりますので、顧問先様にも安心しておすすめいただけます。

「私書箱」で情報共有



「私書箱」はダーウィン版の会計事務所様でご利用いただける情報共有サービスです。顧問先様においてご利用料金は発生しません。また、PBシステム未導入の顧問先様でも利用が可能です。

エヌエムシイ 私書箱 株式会社エヌエムシイ サービスサイト
 CASH RADAR PB システム「私書箱」
<https://nmc-ao.jp/system/crpbs/shishobako/>



巻頭特集

「全員で行うことに、意味がある。」 業務改革を牽引する、2代目所長のリーダーシップ

智創税理士法人 盛岡事務所（岩手県盛岡市）

先代である榎山直樹先生が開業された事務所からスタートし、2015年6月に税理士法人化された智創税理士法人盛岡事務所。「100年続く税理士法人」をコンセプトに活動されています。榎山直樹先生ご逝去後、ご子息である榎山直孝先生が引継ぎ、代表社員に就任されました。

エヌエムシイとも長きにわたるお付き合いをいただく中、2020年から『私書箱』システムの活用を開始されました。今回は榎山直孝先生にインタビューの機会をいただきました。

2代目として—— 事務所を引き継いで感じたこと

榎山先生 私が父から事務所を引き継ぎ、所長となつて最初に感じたことは、「お客様から税理士としての私の実力を試されているのではないのか」「職員も『お手並み拝見』といった感じで、私の所長としての力量を見定めようとしているのではないか」ということでした。そのような中、所長として、何かしら事務所の業務改革をおこないたいという強い思いがありました。

そのうちの1つが、お客様とのコミュニケーションを、これまで以上に円滑におこなえる仕組みづくりでした。

お客様と監査担当者との関係が良好であることはありがたいことですが、良好であればあるほど、私が間に入っていくにくい部分もありました。

そういった関係の中に、所長となった私が自然な流れで「横入り」していきけるような方法がないものかと思っていました。エヌエムシイの営業担当の方から、『私書箱』システム（以下、『私書箱』）ならそのような使い方もできると教えていただき、実際にシステムを見せていただき検証しました。

また、職員の業務レベルに目を向けると、その実力は職員ごとにまちまちです。業務経験の浅い職員もいます。そういった職員の業務レベ

ルを引き上げたり、ベテラン職員が持つノウハウを事務所共有の財産として引き出し、若い世代へも共有できるようにする。『私書箱』ならそういったことも実現できると思い、取り入れることに決めました。

同じような使い方ができるチャットツールが他社からも多数販売されていますが、それらと比べても画面の見栄えが良く、シンプルで使いやすいと、機能に関しても私が最も興味を持っていました。

国がデジタル庁を創設するなど、近年の世の中の流れはデジタル化・ペーパーレス化の方向へ進んでいます。『私書箱』がその流れにマッチしたものであると感じたことも、契約した理由の1つです。

「まずは、やってみよう」という思いで 業務改革スタート

榎山先生 プロジェクトメンバー2名を選定し、私を加えた3名で「まずは、やってみよう」という思いでスタートを切りました。最初に全職員に『私書箱』活用のメリットを説明してもよかったです。実際に使いはじめてからでなければ伝わらないと考えました。

プロジェクトメンバーは、年代的にパソコンやシステム操作に抵抗がないことを基準に

選びました。

また『私書箱』活用にあたってエヌエムシイの支援を受けることを決めました。エヌエムシイ税理士法人での『私書箱』活用事例などを参考にできればと思ったからです。

メンバー2人が良いと思えば事務所全体に広げていけばよいですし、もし良いと思えなければ撤退すればよいと考えていました。

2人が担当するお客様から、導入の提案を始めました。普段からメールでのやりとりが多いお客様を優先して行いました。そのようなお客様であれば、『私書箱』でのやり取りへの移行がスムーズにいくと考えたからです。それが2020年末のことでした。

事務所の方針に従って 全員で行うことに意味がある

榎山先生 2021年初に、『私書箱』の導入を事務所として取り組むことを決定しました。前年末のプロジェクトメンバーの活動を見て、「これは、いける」と判断したからです。

まず職員全員に、事務所の方針として『私書箱』の導入を進めていくことを伝えました。その後、研修という形で『私書箱』について理解を深めてもらいました。この研修にはエヌエムシイの方にもオンラインで参加していただきました。

職員には「事務所の方針に従って、全員で行うことに意味がある」ということを重点的に伝えました。仮に『私書箱』システムを導入しないお客様に関して、私への報告・連絡・相談がないことよってクレームに発展した場合、フォローするのは難しいよと言うことも併せて伝えました。

もちろん、クレームの最終的な責任は所長である私にあるのですが、『私書箱』を導入しないことで、お客様と職員のやり取りを私が見られないことによるリスクを職員にも理解してほしかったのです。

お客様への「サービスの見せ方」が変わった

榎山先生 『私書箱』を通じてお客様からの日常的な問い合わせがあった場合は、もちろん担当者が対応できます。ところが税務判断を伴う質問やアドバイスなどは、担当者だけでは対応できないこともあります。

そういった場合、私が『私書箱』に登場してお答えしても良いのですが、基本的には担当者が答えているように見せるのがベストだと考えています。具体的には

- ・私が『私書箱』上でお客様と担当者のやり取りを確認する
- ・所内のチャットツールを使い、担当者にやり

取りに関するアドバイスをする
・職員が『私書箱』でお客様へ返信する
といった流れです。

この方法はエヌエムシイ税理士法人の佐藤先生のやり方を参考にさせていただきました。お客様からは見えない「水面下でのアドバイス」ではあります。担当が良い対応をすることが、事務所に対する評価につながるものと考えられています。こういう形でお客様に喜んでいただければ、担当者の自信にもつながります。

しっかりしたお客様対応ができる担当者がいて、それを育てている所長がいるといったように、事務所のサービスに厚みを見せると言う意味でも『私書箱』が貢献してくれていると考えています。

職員には、安心して、プライドを持って仕事をしてもらいたい

植山先生 お客様と職員のやり取りの中で私が特に意識して確認しているのは、「お客様へきちんと提案ができていくか」という点です。お客様からの質問に対して「これはYesです。」「これはNoです。」という回答だけでは足りません。担当者には「お客様からの質問には、必ず提案で終わらなさい」とアドバイスをしています。

お客様と打ち合わせをする際に、事前にこれまでのやり取りを確認でき、お客様の数字を頭に入れておくことができるためです。

私どもの事務所には月次のお客様が200件以上ありますが、正直なところ、すべてのお客様の状況を頭に入れておくのは難しい。そのため、事前に確認しておいて、いざお客様と面談する際に端的にアドバイスできるようにする。この点で大変役に立っています。

新たな業務スタイルとしての『手ごたえ』

植山先生 2020年にプロジェクトメンバー2人からスタートして、現在、178件のお客様が『私書箱』に登録されています。月次のお客様の約7割にあたる数字です。その中で、実際に「質疑応答」メニューを使ってやり取りを行うなど、活用が進んでいるお客様は60社ほどです。

新規で顧問契約いただけたお客様には、最初から『私書箱』でのやり取りを必須にさせていただきます。ですが、そういったお客様の方が、「そんなものか」と抵抗なく使いこなしてくださる印象です。

今後については、お客様とのやり取りや報告書といった情報が『私書箱』に蓄積されていくことによって、例えば新入職員が入ってきた場合の研修ツールとしても活用できるのではと期

お客様がその質問をされた意図や背景を考え、「もしダメなのであれば、どのようにしたら良いか」という提案までなければならぬと考えているからです。これができないと、お客様に満足していただかず、ひいてはクレームの火種にもなりかねません。

実際に、私が『私書箱』上でのお客様と担当者のやり取りに違和感を持つ場合、実はお客様が不安・不満を抱えていたこともありました。それがクレームへと発展してしまう前に見つけることができるという点からも、有効なシステムだと思っています。

お客様と担当者のやり取りを私が確認できるメリットは他にもあります。事務所経営をしていると、担当者が急に辞めてしまうこともあります。これは避けられませんが、しかしそのリスクを軽減することはできるとも思います。

お客様対応に関して、担当者にすべての責任を負わせるより、『私書箱』を活用して、「所長が考えてこのようにアドバイスしなさい」と言っているの、大丈夫だよ」と安心させてあげることが1つです。

また、お客様からサービス範囲を超える要求が来ることもあります。そういった場合、「できませんが、それは別料金です」と言えれば良いのですが、職員はお客様にそれを言い出せず、

待っています。仮に未経験者が入ってきたとしても、「このお客様とは、このようなやり取りをしてきたのだな」とか、「このお客様の対応には、この点を押さえておかなければいけない」など、『私書箱』に蓄積された活きた情報を見るだけでも十分な研修になります。

できればすべてのお客様に『私書箱』を導入していただき、私どもの事務所の業務スタイルとして確立していきたいと考えています。

業務改革に必要なもの

植山先生 『私書箱』の導入がここまで進んでいるのは、プロジェクトメンバーとして、信頼できる職員を指名したからだと思っています。

いくら事務所の方針として進めるとは言っても、最初は必ず反対する職員がいるのも事実です。私の所長としての強いメッセージに加え、周りの職員を巻き込みながらプロジェクトを進めることができる職員の存在が不可欠でした。それに応えてくれたのが下道、阿部の2名です。

ここまで『私書箱』の導入を推進してきて、「やってみて成功することも失敗することもあるが、続けることが大事」だと肌で感じるようになりました。

NEXT 『私書箱』活用をどのように進めていったのか？プロジェクトメンバーへ、インタビュー！

泣く泣く請けてしまう……といったことも少なくありません。何でも請けることでお客様は喜ぶかもしれませんが、顧問料に見合わない業務量が増えるばかりで職員が仕事に対するプライドを持ってなくなってしまうのは本末転倒です。

『私書箱』を活用することで、このような無理な要求がお客様からあった場合も、事前に私が拾い上げ、職員に対応を指示することも可能になるのです。

お客様の状況を、把握しやすくなった

植山先生 担当者がお客様対応をするときに私や税理士が同席した場合、お話しした内容を議事録として残すようにしています。面談後にお客様宛に送信します。せっかく毎月のようにお客様のところを訪問するのですから、やったことを形に残すと言う意味で活用しています。

また、決算書、定款、履歴事項全部証明書など、これまで事務所に紙でとっておいたものについて、お客様の決算・申告が終わった時に、パート職員がデータ化して「申告書・資料等」メニューに保存することをルーティンにしています。月次関係先については、全社このような形でペーパーレス化を進めています。

このように『私書箱』を使って、お客様の情報が見られることは、私にとって大変有効です。

この記事は、インタビュー動画でご覧いただけます！



「所長として、お客様とスタッフのために事務所の業務改革を行いたいという強い思いがありました。」

智創税理士法人
盛岡事務所

代表社員・税理士

植山 直孝 先生



▶ 『私書箱』導入の経緯とプロジェクトの前準備
https://nmc-ao.jp/shishobako_22022201/



▶ 『私書箱』の今後の活用方法について
https://nmc-ao.jp/shishobako_22022202/

『私書箱』について、詳しくはコチラ

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

エヌエムシイ 私書箱

Q検索

ここからは、事務所での『私書箱』導入プロジェクトメンバーである下道様と、阿部様にお話しをお伺いします。

最初はイメージできなかった、『私書箱』活用

——所長から『私書箱』を導入すると聞いて、どう思われましたか？

下道様 正直なところ、ハードルの高い仕事だなど思いました。何しろ私たち職員がインターネットを使って仕事をすることに慣れていません。お客様も当然、慣れていないのではないかと思います。この壁をクリアできるかなというのが第一印象でした。

『私書箱』の使い方も分からず、操作を覚えることに一生懸命でしたので、活用成功している姿までは、とてもイメージできませんでした。

阿部様 新しいことを始めるのは、良いことです。『私書箱』とはどういったものなのかを理解することから始め、導入するのはお客様のためにも事務所のためにもなるということ、自分なりに納得してからプロジェクトメンバーに入りました。私は前向きな気持ちで取り組み始めることができたと思います。

「よい」コミュニケーションツールですね」提案したお客様の言葉に助けられた。

——お客様への『私書箱』提案はスムーズにできましたか？

下道様 「最初はこのお客様に提案しよう」と思い浮かんだ方がいました。そのお客様はシステム関連のご商売をされていて、インターネットやパソコンに強い方です。

『私書箱』を提案してみたところ、「それは良いコミュニケーションツールですね」とおっしゃってくださいました。

お客様と私のやり取りを、所長も見られるという点を評価して下さったのです。「所長とは決算の時にしか会えなかったとしても、日々の話の過程を知ってもらうことで、会社の状況を深くご理解いただけるのは、ありがたい」と、大変喜んでくださいました。

操作方法もままならないままスタートした『私書箱』の提案でしたが、この言葉にとっても助けられたことを覚えています。

阿部様 私は、若い経営者の方を選んでアプローチしました。

最初に提案したお客様は、「質疑応答」がLINEに似たコミュニケーションツールだと理

解されたようで、スムーズに導入いただくことができました。それから約1年が経ちますが、定期的に質疑応答の機能を使ってコミュニケーションをとることができています。

下道様 質疑応答メニューは、例えば「メール感覚で使ってみてください」など、説明しやすく、お客様にもイメージを持っていただきやすいのだと思います。

【活用の効果①】複数名でお客様対応する場合

——ここからは、『私書箱』の活用方法について教えてください。御社では、複数の担当者が役割分担してお客様対応するケースもあるそうですね。

下道様 はい。お客様を職員2人で担当させていただく場合があります。

お客様との普段のやり取りは、職員Aが「質疑応答」を使っておこないます。

Aが答えられない質問が来たら、所内メールで「私書箱に質問が来たので、Bさん代わりに答えてください」と伝え、代わりに職員Bが答えるのです。

こうすることでお客様には「Aさんがいて、B

——お客様とのやり取りが所長にすべて見られているという点は、気になりませんか

阿部様 いいえ。私はすべて見てもらった方が安心できるので、むしろ心強いと思っています。

【活用の効果③】お客様への報告内容が、形に残る

——報告書はどのように使われていますか？

阿部様 月次処理が終わったあと、お客様へ月次報告をおこないます。

報告は口頭で行うだけでなく、文字で記録しておくようにしています。その際に「報告書」メニューを使います。こうして記録しておくことで、報告書も所長と情報共有することが容易です。お客様にとっても、形が残るという意味で、良い仕組みではないかと思えます。

事務所全体で進めるときお客様に提案した経験が生きた

——ここからは、事務所でのプロジェクトについてお聞きします。『私書箱』導入を事務所全体に広げるために、どのように進めていきましたか？

この記事は、インタビュー動画でご覧いただけます！



「最初はイメージが持てませんでしたが、お客様の反応から、効果を実感できました。」

監査部第2チーム リーダー

下道 智也 様

率先してお客様への提案を行っていただくなど、事務所の『私書箱』導入プロジェクトの急先鋒として活躍された。



https://nmc-ao.jp/shishobako_22022203/

さんもいて、さらに所長もいてくれる」というように、層の厚い事務所に見せることができず。

お客様からの質問を職員が共有でき、スピーディーに回答できることも大きなメリットです。

【活用の効果②】所長との情報共有が、無理なくできる

——所長と情報共有ができるメリットは何ですか？

阿部様 お客様が質疑応答で難しい内容の質問を送ってこられた時に、所長が質疑応答に入って回答したことがあります。フォローしてもらった私も助かりますが、お客様にもメリットを感じていただけたと思います。

担当者である私が伝える回答と、所長が直接伝える回答では、たとえ同じ内容だったとしても、税理士である所長の方が、説得力があるからです。

また、経営に関する考え方や戦略の提案といった、会計処理から少し離れたお話は、担当者である自分たちでは対応が難しい面もありました。

そのようなやり取りに、所長からアドバイスしてもらえることも、大変助かります。

下道様 そうですね。お客様は、所長が答えてくれることで安心感があるはず。職員も同様に「所長に見てもらえている」「このやり取りは所長にも知ってもらえている」という安心感があると思います。

下道様 私たちが先行してお客様に『私書箱』を提案した体験を、研修という形で事務所の皆さんに伝えました。

・『私書箱』には、このような機能があります
・このようにしてお客様へ提案しました
・お客様からこのような良い反応がありました
といった事例を、かみ砕いて伝えました。

実は、私が『私書箱』を提案したお客様のうち、最初の5件は順調でした。パソコンが得意な方や、インターネットに抵抗のない方をチョイスしたためです。

ところが、自分の担当するお客様すべてがそのような方ばかりではありませんので、提案に苦戦し、導入が止まる時がありました。

自分が『私書箱』を使っているうちに、「このようなメリットがあるな」とか「こうすればお客様に伝わるのではないか」などと考えられるようになり、そこから10件、15件というように増やしていくことができたかなと思います。

このような経験が、事務所の皆さんに伝えるときに生きたと思います。

阿部様 事務所の皆さんの中には、最初は私書箱の導入に困惑したり、お客様への提案や対応に不安を感じるという方もいました。

確かに『私書箱』は、お客様に使っていただ

いたからといって、すぐに効果が発揮されるものではないと思います。しかし、お客様との日々のやり取りを記録したり、報告書を残していくことは、数年先を見据れば、事務所にとって大きなメリットになるはずです。

事務所の皆さんにはそういったことを重点的に説明し、理解してもらおうように心がけました。

お客様にとっても、 情報共有のメリットは大きい

『私書箱』を導入したお客様の反応について、もう少し詳しく教えてください。

下道様 あるお客様のお話です。

普段は経理担当の方とのやり取りがメインで、私はなかなか社長様にお会いできる機会はありません。当然、会社の数字の話も経理担当の方にする場合がほとんどです。

ところが経理担当の方としては、私と話した内容や受けたアドバイス、税法が変わった場合の注意点など、社長にも把握しておいてもらいたいのです。

『私書箱』に私と経理担当の方のやり取りが記録されていれば、社長にも『私書箱』に入っ

智創税理士法人 盛岡事務所の 『私書箱』導入プロジェクトは このように進めた！

成功事例の蓄積

STEP1
下道様、阿部様が担当するお客様へ『私書箱』を徹底して提案。提案の成功事例を蓄積し、課題を洗い出す。

事務所全体へ周知

STEP2
『私書箱』導入を事務所の方針として進めることを宣言。所長からの強いメッセージとともに、下道様、阿部様の成功体験を職員へ伝達。



所長が自ら提案資料を作り、職員の活動をバックアップ。

全員で提案開始

STEP3
全員が自分の担当先へ提案開始。エヌエムシイとの定期ミーティングで課題を解決しながら進めた

178件のお客様を 『私書箱』に登録。

今後は引き継ぎの負担軽減や、 新しい業務スタイルとして定着させたい

— ありがとうございます。職員さんの立場から『私書箱』を使ってよかったと思えた点はありますか？

阿部様 はい。『私書箱』を使い始めて約1年経ちますので、やり取りの多いお客様とは、それなりの数の履歴が記録されています。これが今後も蓄積されていけば、担当引継ぎの時に役立つと思います。

『私書箱』に記録された残った内容をみながら、後任の担当者にお客様の状況を説明しやすくなるのではと期待しています。

— これまでに引継ぎで苦労された経験があるということですか？

阿部様 そうですね。ベテラン職員が退職した時に担当先を引き継いだ経験があります。退職に伴う引継ぎのため、2件、3件と同時に引き継がなければなりません。あとからお客様の状況を聞くことも、前任者は退職して、いません。

そういったときに、お客様の状況が記録された『私書箱』があれば大変便利だったのに、と思います。正直なところ、もう少し早く導入し

この記事は、インタビュー動画でご覧いただけます！



数年先を見据えると、
『私書箱』には事務所にとって
大きなメリットがありますね。

監査部第4チーム リーダー

阿部 裕二 様

お客様へのメリットや事務所にとっての効果第一に考えられ、着実に『私書箱』導入を進められた。



https://nmc-ao.jp/shishobako_22022204/

実際に、社長が自ら私書箱に入って確認していただけるようになり、経理担当の方には大変安心していただけました。

お客様側でも、社内で情報共有ができること
のメリットは大きいのだと思います。

てほしかったですね。

— 今後どのように『私書箱』を活用していきたいですか？

下道様 時代の流れもあり、世の中ではテレワークが当たり前になりつつあります。働き方を変えるために、これまでは特殊なイメージであったツールを、当たり前に使っていかなくてはなりません。

私たちの事務所のお客様の中にも、そのような新しい取り組みをされている方がたくさんいらっしゃると思います。私たちの事務所も、その流れについていけるように、『私書箱』を活用した新しい業務スタイルを表現していきたいと思

智創税理士法人 盛岡事務所

所在地 〒020-0066
岩手県盛岡市上田3丁目14番11号
TEL 019-654-0606
創業 昭和63年4月1日
社員数 23名(2022年3月現在)
代表社員 植山直孝(ならやまなおか)



『私書箱』導入立上支援

カスタマーフロント
マネージャー
矢口 健一

今回は、『私書箱』の導入立上支援についてご紹介をさせていただきます。前述の智創税理士法人様のように導入が成功する事務所様には共通していることがあります。

導入が成功する事務所様に共通していること

- 1 所長が明確に方針を打ち出している
所長の導入を決断した想いが職員さんにより伝わり伝わっています。
- 2 本気で取り組む職員さんがいる
『私書箱』の良さを実感して他の職員さんを巻き込み、事務所のために、お客様のために本気になって導入しようとする職員さんがいらつしゃいます。
- 3 お客様に導入したら積極的に利用している
お客様に慣れていただくため、質疑応答を頻りに利用しています。お客様から返信をいただくことで職員さん達の自信も深まります。

導入立上支援とは

システムを導入しても、普段の仕事に追われ、今までのやり方をガラッと変えることはなかなか難しいものです。そこで上記の①②③がどの事務所でも出来る様、私どもが支援しています。事務所様と私どもで複数名ずつの共同プロジェクトのチームを作り、数か月間に渡ってルーチンに乗るまでの導入のお手伝いを行っています。その期間は毎週のようにzoom等で打ち合わせを行います。主な支援内容、スケジュールをご紹介します。

目的の共有・目標と期間の設定

「担当者の引継ぎをスムーズにしたい」「お客様からのクレームを減らしたい」「普段の業務を完全にペーパーレスにしたい」など、所長先生が考える『私書箱』を導入する目的・方針を職員さんと共有します。また、プロジェクトのメンバーを選出して、それぞれの役割分担を決めていきます。事務所

▼『私書箱』導入スケジュール表

| | 2021 April | May | June | July STAT | August | September | October | November | December | 2022 January | February | March |
|---------------------|--|----------|--------|--------------|--------|-----------|---------|----------|----------|-----------------|----------|-------|
| 目標と現状 | 弊社プロジェクトマネージャーと弊社支援マネージャーでプロジェクト期間の行動計画を一緒に立案します。 | | | | | | | | | | | |
| 説明会報告書 | ご説明 | プレオープン説明 | オープン説明 | キックオフ | 報告会 | 報告会 | 完了報告会 | | | | | |
| 事務所ルール策定 | 事務所の運用ルール等をプロジェクトメンバーと一緒に策定・決定・実行します。 | | | | | | | | | | | |
| 私書箱システム研修 | 支援メンバーが貴社へ伺い、私書箱システムの研修をさせていただきます。 | | | | | | | | | | | |
| 顧客啓蒙活動 | 顧客への提案をロールプレイング方式で研修をさせていただきます。 | | | | | | | | | | | |
| 定期ミーティング進捗管理支援 | 定期ミーティングで進捗確認や不明点を解決しながら、計画通りに進捗しているかを確認します。なお、すべてのミーティングの議事録を提供します。 | | | | | | | | | | | |
| システム操作お問い合わせ運用アドバイス | システム操作のお問い合わせは弊社サポートセンターが対応させていただきます。また、全10回の運用アドバイスの情報提供を行います。 | | | | | | | | | | | |

ごとに業務スタイルに違いがありますので、現状と問題点を確認します。

- ・お客様との連絡方法
- ・所内のコミュニケーション利用ツール
- ・監査や決算申告の業務フロー
- ・資料の預かり方、保管 …… etc

そして、「〇月までに顧問先ファイルの書棚・書庫を撤廃する」「〇月までに〇件のお客様に導入する」など明確な目標と期間を設定します。

●説明会・報告会

最初はプロジェクトメンバーだけで数件の導入をします。その後、事務所全体で取り組みます。一丸となって取り組めるよう、職員さん全員に集まっていたいただき、所長先生から導入の目的、目標と期間をお話いただきます。私どもも、エヌエムシイ税理士法人や他の事務所様の事例、実際の運用状況などをお伝えします。

▼【議事録】立上支援中の事務所様との打合せは議事録に残して共有しています

| NMC立上支援 (〇〇〇〇) 様 報告書 | |
|----------------------|---|
| 報告書No. | 00000003 |
| 対象年月 | 2020年06月～2020年06月 |
| タイトル | 7/29議事録 |
| 内容 | <p>■ 日時 : 2020年7月29日 (水) 19:30～21:30</p> <p>■ 出席者 : 貴事務所 〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様、〇〇〇〇様</p> <p>■ 場所 : Zoomにて</p> <p>■ 内容 : 私書箱の導入支援についての打ち合わせ</p> <p>■ 実施内容</p> <p>1. お客様ご提案のフィードバック ・最初のお客様へのご提案を精査していただきましたので、ご意見を共有させていただきます。</p> <p>お客様名 〇〇〇〇様 提案完了。 「申告書・資料等」について、お客様にて確認いただけます。 課題となった点 : 報告書をお客様が変更される状況にならず、確認していただけないこと。</p> <p>※お客様が報告書を確認できるように必要な手順を確認させていただきます。</p> <p>1) お客様情報でメールアドレスを登録後、「確認済」にのみ入力しておく 2) (担当) 報告書編集画面で、「登録して承認を申請」をクリック 3) 所長先生へメールが飛ぶ 4) (所長) メール内リンクから私書箱へログインし、報告書編集画面で「承認後にお客様へメールを送信」をクリック</p> |

●『私書箱』システム研修

誰もが迷わず利用できる様に、ユーザーやお客様情報の作成、保管する資料のスクリーン方法や保管するファイル名など実際に運用するためのコツも含めてお伝えしております。

●お客様への提案研修

最初に提案するお客様の選定やお声がけの仕方を研修します。お客様に提案する前の準備、現場に持参するもの、説明の段取り等を確認していただきます。実際にお客様に提案して良い反応をいただくことで、他のお客様にも自信を持ってお伝え出来るようになっていきます。これまでに様々な事務所様と取り組んだ事例から、良かったやり方をお伝えし、どなたでもほとんどのお客様にスムーズに導入できるような研修をしております。また、提案マニュアルやテンプレートも提供しております。

●事務所ルール策定

エヌエムシイ税理士法人の成功事例はもちろんですが、失敗事例も参考にして事務所の導入ルールを決めていきます。そして、プロジェクトメンバーが選定したお客様に導入します。他の職員の皆様や新しく入所されてきた方が迷わず利用できる様に、事務所様の文化、やり方にあったルールを作っていきます。

●定期ミーティング&進捗管理支援

私どもが事務所に訪問したり、zoom等を使用して、定期的な打ち合わせを行っています。所長先生やプロジェクトメンバーの職員さんと一緒に進捗管理することで良い意味での緊張感を持続し短期集中で結果を出せる様にいたします。また、ミーティングの後は、毎回議事録に必ずまとめて事務所様に提供し、共有しています。

立上支援で心がけている事

新しいことに取り組むのは、誰でも最初は不安があります。その不安をできるだけ取り除けるように好事例をお伝えしたり、事前準備を一緒に進めたりします。また、職員さんが自信をもって取り組めるように連絡を密におこなうよう心がけています。そして、うまくいった時にはみんなで喜びを分かち合います。どんなプロジェクトでも途中で大なり小なり必ず障壁はあります。でも、所長先生や職員さんと一緒に乗り越えて「いろいろあったけどあの時やってよかった」と言っていただけの時が、一番嬉しい瞬間です。

これからも、より多くの事務所様から「やってよかった！」と言っていただけの様な支援をしてまいります。

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。



サポート Q & A

Q (給与) 定時決定後の報酬月額が社員情報に反映されますか？

A 報酬月額算定処理メニューで改定された報酬月額は、自動的に社員情報へ反映されません。下記の手順で「改定予約」を行って下さい。

「改定予約」の手順

- ① 会社設定 [事業所情報] 社会保険情報タブで「社保改定自動表示 : する」
- ② 給与計算 [報酬月額算定処理] 算定基礎届作成画面で「改定予約」をクリック
- ③ 内容を確認・調整し [F2 実行]

この作業により、改定月の給与データ入力の際にアラートが表示され、スムーズに各社員の報酬月額改定を行うことができます。

なお「改定予約」機能を使用せず、新しい報酬月額を社員情報に直接登録する方法でも問題ありません。

Q (給与) 社員の住民税額を登録しましたが、6月分の給与データに反映されません。

A 6月分の給与データを登録後に、社員の住民税額をマスタ登録したためです。その場合、給与データ入力画面で6月の給与を「再集計」を実行することで、住民税額が更新されます。

通常は6月分の給与データ入力を行う前に【社員設定タブ _ 住民税一覧】で社員の住民税額を登録してください。

Q (会計) 不要な補助科目を削除しようとしたが、エラーが表示されてしまいます。

A 以下に該当する補助科目は削除することができない仕様となっているためです。

- ① 当期 / 翌期の仕訳で使用されている補助科目
- ② 期首残高がある補助科目
- ③ 摘要 / 定時取引マスタで使用している補助科目

これら条件に当てはまらないよう調整してから、削除をお試しく下さい。

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/>

あとがき

「何を決めるのか」「誰と行うのか」が重要

所長先生からのご相談で、業務改革が成功する秘訣について尋ねられることがあります。もし20年前であれば、私は迷わず「所長の決断力」と即答していたと思います。ところが今は、「行動力がある職員の存在」を必ず加えるようにしています。仕事に対する個々人の価値観が多様化するなか、ひと昔前のようにトップの掛け声だけで組織を動かすことは困難を極めます。デジタル化へと急速に舵が切られてゆく大きな時代の流れのなかで、どんなに優秀な外部コンサルタントを雇っても、便利なシステムを導入したとしても、最終的に結果を左右するのは現場の底力。所長先生ばかりが孤軍奮闘したところで、できることは限られています。だからこそ、業務改革は「何を決めるのか」とあわせて「誰と行うのか」も重要なポイントになるのです。

キャリアの多様化がもたらす業務改革の難しさ

その事実を目を背けて、「スタートしてしまえば、あとは何とかなる」「職員全員に呼び掛ければ、誰かが何とかしてくれる」と誰も当事者意識

のないまま見切り発車した末に、失敗を繰り返す例が後を絶ちません。

裏を返せば、一人でも二人でも所長の意図を汲んで行動してくれる方がいれば、結果は約束されたようなものなのです。

それでは業務改革は、事務所全体で一斉に取り組む方がうまくいくのでしょうか。それともメンバーを絞り、プロジェクトとして小さくスタートする方が良いのでしょうか。一見すると、前者を選ぶべきだろうと誰もが思います。

ところがこれまでの成功事例をみる限り、圧倒的に後者に分があります。なぜなのでしょう。

実は会計事務所が成長する過程で、人材の採用や教育方針は目まぐるしく変化しています。例えば、新卒のみ採用していた事務所が、即戦力を重視して中途採用に切り替えることは珍しくありません。正社員からパート・アルバイト中心の体制に変えるケースもあるでしょう。採用対象の年齢幅を拡大したり、学生のインターンシップを取り入れる事務所も増えています。

このように、キャリアも年齢も働く動機もそれぞれ異なる人材で構成されてきた組織体系を考慮すると、業務改革といっても一筋縄にはいかないのです。そこで、まずは所長先生が成功イメージの湧く数名で小規模の好事例を作り、そこから事務所全体へと繋げていく。その起点となるチーム編成が、成否のカギを握るのです。

行動力で周囲を巻き込める人材の育成が急務

このたび取材にご協力いただきました税理士先生をはじめ、私たちが業務改革の支援に携わりました会計事務所の中には、当初全員一律スタートを希望される方も少なくありませんでした。

しかし、プロジェクトが一段落してみると、従来の考え方を変えてみて正解だったと実感されている方が大多数を占めます。

というのも、これまでに所長先生の厚い信頼のもとに指名され、プロジェクトメンバーとして改革に臨んできた職員の方を思い返すと、そこには「ご自身や事務所のためにも何とか期待に応えよう」と奮闘するお一人おひとりの真摯な姿がありました。

そんな地道な努力が成果を生み出し、最初は否定的、懐疑的だった同僚の仲間を次々と巻き込んで事務所全体へと波及していったのです。

そんな周囲に良い影響を与えることのできる人材を一人でも多く所内で育成することこそ、所長先生にとって最優先のミッションではないかと強く感じました。

早いもので今年ももう6月。これから日常業務にも少し余裕が持てるシーズンに入ります。

どんなに小さなことでも構いません。ぜひ頼れる職員の方々と一緒に、新しい取り組みに挑戦してみてください。私たちも一緒に応援させていただきます。(文/木村哲也)

エヌエムシイ税理士法人 実践事例公開セミナー

昨年開催した「エヌエムシイ税理士法人 実践事例公開セミナー」は、332事務所が参加され、アンケートにご協力いただいた方の98%が『セミナーが参考になった』と大変ご好評をいただきました。セミナーにご参加されたご感想の一部を抜粋してご紹介いたします！

セミナーのご感想

・セミナーを聞いて、自分たちの事務所の目標が見えた気がします。エヌエムシイと同じような取り組みを行い、客単価UP、自計化率UPも目指していきたい。お手伝いをお願いします。

【A 税理士法人／東京都／代表社員】

・今後を考える上で参考となる点がいくつかありました。特に来社方式は、想定していなかったもので、興味深い仕組みだと感じました。

【税理士法人I／埼玉県／管理職】

・セミナーを聞いて佐藤代表の熱い思いが伝わってとても参考になった。『私書箱』を利用したいと思いました。事務所のペーパーレスをすすめ職員とお客様とのやり取りが見えるようにしていきたいと思いますのでアドバイスをお願いします。

【税理士法人B／大阪府／代表社員】

セミナー内容

エヌエムシイ税理士法人の「今とこれから」を責任者の立場からありのままにお伝えします。

第1部

- はじめに ～3UP計画の推進～
報酬単価UP / サービスの質UP / 働きがいUP
- 目指すべき業務スタイル ～3つのキーワード～
来社型 / 『私書箱』システム / 在宅スタッフ
- 実践事例紹介
・決算書・申告書等の保管 ・お客様とのWebコミュニケーション
・監査報告サービス ・議事録サービス ・監査・決算等の点検業務 ・在宅スタッフの戦力化「未来会計：過去会計=80：20」
- 事務所内オンライン見学会
- まとめ ～さらなる進化を求めて～

第2部

会計事務所に特化した経営支援サービス

講師



エヌエムシイ税理士法人
代表社員・税理士

佐藤 修一



株式会社エヌエムシイ
執行役員
会計事務所企画営業部 部長

木村 哲也

今年もブラッシュアップしたWebセミナーを開催いたします。
同封の申込書またはWebからお申し込みください！

お申し込みは

 <https://nmc-ao.jp/>

エヌエムシイAO

🔍 検索