

会計事務所に新しい風を起こす

NMC通信

2022年・秋号 [第33号]



巻頭特集

～開始まで残り320日～

エヌエムシイグループの取り組み公開 「インボイス制度対応」

特集

顧客拡大を続ける事務所の、業務改革への挑戦
「人材」と「残業」の課題を
解決に導いたものとは――

ユアサ税務会計事務所（兵庫県神戸市）

CONTENTS

P.3 巻頭特集
 ～開始まで残り320日～
エヌエムシイグループの取り組み公開
「インボイス制度対応」
 「負担や責任はどうなる?」「報酬をとるべき?」「システムの対応は?」
そんな税理士先生の不安や疑問を解消します!
 株式会社エヌエムシイ 木村 哲也

P.8 特集
顧客拡大を続ける事務所の、業務改革への挑戦
「人材」と「残業」の課題を
解決に導いたものとは――
 ユアサ税務会計事務所(兵庫県神戸市)
 湯浅 達志 先生、服部 元彦 副所長、中矢 雄剛 様、砂川 美諭 様

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、兵庫県神戸市のユアサ税務会計事務所の湯浅達志先生、服部元彦副所長、中矢雄剛様、砂川美諭様です。

年間30～40件の顧客拡大を毎年継続してきたものの、「人材」と「残業」の課題があり、その問題を解決するため、2019年12月から在宅スタッフの活用を開始されました。今では19時までにはほとんどの職員は帰宅しており、平日の残業は極端に減っているとのこと。



「開始まで残り320日」
 エヌエムシイグループの取り組み公開
「インボイス制度対応」

「負担や責任はどうなる?」「報酬をとるべき?」「システムの対応は?」
 そんな税理士先生の不安や疑問を解消します!

株式会社エヌエムシイ 木村 哲也

税理士N先生との対談から読み解く
 エヌエムシイグループの
「インボイス制度対応」

去る9月某日、弊社財務システムCASH R A D A Rを25年以上ご愛顧いただいております、中部地方の公認会計士・税理士のN先生より、来年から開始されるインボイス制度に向けた、エヌエムシイグループの取り組みについてご質問をいただきました。

私どもは、N先生、現場担当者の方と二度の対談の場を設け、グループ全体の対応方針をお伝えするとともに、ご質問に一つ一つお答えすることによって不安を解消していただきました。

今回は、N先生と弊社インボイス対応特別チームのメンバーとの対談をもとに、エヌエムシイグループのインボイス対応方針について、現場である「1 エヌエムシイ税理士法人の取り組み」、株式会社エヌエムシイの「2 C A S H R A D A R P Bシステムの開発予定」の両面から解説いたします。

質問1 免税業者への対応はどうなる?

例えば、製造業のお客様がいます。年間100万円にも満たない外注の内職者を7、8人抱えています。適格事業者になることを求めず、消費税の仕入税額控除を諦めるお考えのようです。

一方では、外注費の全てを仕入税額控除できないと困るところが多いことも事実。

課税業者になるべきか、元請けの方針ならしかたないのか。こういった判断の過程に、会計事務所としてどこまで関与すれば良いのでしょうか。

質問2 チェック体制&責任範囲はどう決める?

特に、記帳代行で契約している個人のお客様が課税業者になることを希望された際、事務所としてどう対応すれば良いのでしょうか。一番心配なのは、事務所側の業務負担が増えること。そして責任の所在が事務所とお客様のどちらになるか不明瞭だという点です。

私たちがのお客様は、現金出納帳は手書きのものを、通帳であればコピーを預かるかたちが大半です。仮に課税業者のお客様なら、消費税の課税区分を事務所側で入力する場合、その取引先が免税か否かをどうやって判断するかが悩みのところ。おお客様から新たな報酬をいただかずに進めようとは思いますが、値上げしたいのが本音です。

質問3 CASH R A D A R P Bシステム(以下、P B S)のインボイス制度の対応はどうなる?

最後に、P B Sは、こういった入力や確認方法になるのでしようか。例えば、取引先が適格請求書発行事業者に該当するかチェックする仕組みや、仮に変更があった際、仕訳の都度確認では時間効率低下につながります。他にも消費税の経過措置取引への対応など、インボイス制度開始に向けたシステムの仕様変更について教えてください。

1 エヌエムシイ税理士法人の取り組み

■インボイス対応方針

エヌエムシイ税理士法人としては、インボイス制度は法改正の対応であるため、お客様への情報提供や指導・相談は会計事務所の役割であるという認識で対応方針を考えております。

『お客様を正しい方向に導く会計事務所でありたい』という理念で、スタッフ一丸となり、インボイス制度の対応に取り組んでいます。

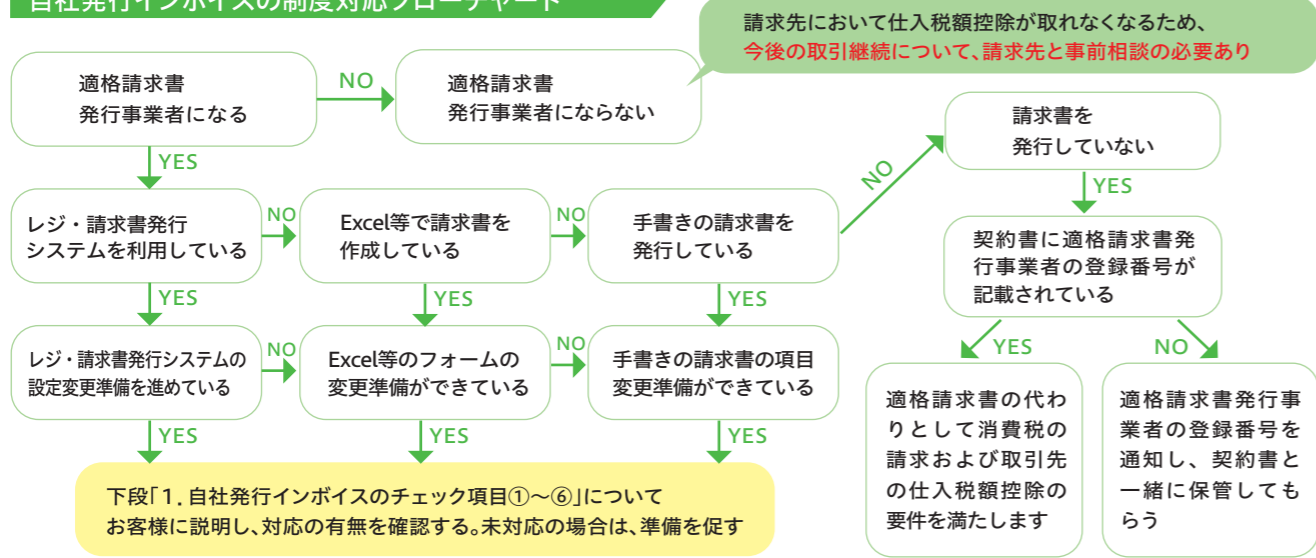
インボイス対応方針を決める際、業務が多忙を極める中、会計事務所がどこまで介入するかというのが難しい課題でした。

インボイス導入にあたり会計事務所の仕事は際限なく増えることが見えてきたため、お客様の理解と協力をいただき、これを回避したいと考えました。

インボイスの正しい発行、受領はお客様の責任で行うのが大前提です。しかし、お客様によって技量にも違いが出ますので、対応が不十分な場合の会計事務所側の処理方法については決めごとをしていかなければなりません。

例えば、簡易課税の選択をお勧めするのでも方法の一つと考えています。お客様ご自身が行っていただくことを明確にし、相互協力を図っていききたいと思います。

自社発行インボイスの制度対応フローチャート



(図1) 監査担当者がフローチャートを使用して、お客様の自社発行インボイス対応について診断し、対応項目をアドバイスします。

また、報酬UPも検討しています。消費税申告書作成の契約書内容を見直すとともに、インボイス対応の責任範囲について項目を追加し、適格請求書発行事業者の場合の新たな報酬を設定することを考えています。

インボイス制度導入まで、既に1年を切りました。丁寧な説明と対応でお客様のご理解をいただくよう取り組んでまいります。

■お客様への対応

(1) 適格請求書発行事業者の申請

エヌエムシイ税理士法人では、2021年10月決算（12月申告先）から決算申告のタイミングで順次、適格請求書発行事業者の申請を行っています。

課税業者になりインボイスを発行できることによるメリット・デメリット、免税事業者でない事によるデメリットを説明し、お客様にご検討いただいている状況です。

決算後検討会の際、インボイス制度についての説明を行い、申請書にサインをいただきますが、お客様の反応は「来年になったら詳しく教えてほしい」とまだまだ関心の低いケースが多いようです。

課税業者になった際の消費税額の予測、簡易課税の提出による負担軽減など、お客様の不安解消のために会計事務所としてアドバイスできることは行っていきます。

経過措置もあり長期的に対応する必要があるため、申請の進捗や保留の理由等を所内管理ツールで管理・情報共有しています。

申請を保留しているお客様は、個人のお客様が多いので、確定申告の際に税理士が同席のうえ、対応する予定です。

レジ・請求書発行システムを利用している場合、Excel等で作成している場合、手書きの場合などお客様の状況により指導項目が異なりますので、想定されるケースをまとめたり、実際に質問された事例の共有を行ってまいります。

自社発行インボイスのチェック項目

- ① 適格請求書発行事業者の氏名または、名称および登録番号
- ② 取引年月日
- ③ 取引内容（軽減税率の対象がある場合は、その旨も記載）
- ④ 税率ごとに区分して合計した対価の額と、適用税率
- ⑤ 税率ごとに区分した消費税額等（端数処理の確認）
- ⑥ 請求書を渡す取引先の氏名または名称

(4) 取引先等のインボイス登録状況の確認

PBSで取引先マスターへ適格事業者の情報が登録できるようにするため、取引先等の適格請求書発行事業者登録番号の収集、免税業者の把握をお客様にお願いする際に配布する「適格請求書発行事業者登録番号の通知とお願い」（図2）の文書のひな型を準備しました。



(図2) 取引先のインボイス登録状況を事前に確認し、取引先マスターへの登録を行う予定です。

そして、リリースされた次第、お客様に取引先が適格事業者か免税業者かの入力を行っていただくよう指導する予定です。現在は、取引先マスターの不要な先を削除するようお願いしています。

■所内研修等

(1) 所内研修

第1回目の研修は、6月7日に税理士法人東京事務所・いわき事務所合同で行いました。インボイスの制度の理解が目的で、特にインボイス制度による経理実務への影響が大きい経過措置取引の仕訳、消費税金額の記載についてなど具体的な例を用いて説明を実施しました。

(2) 説明ツールの作成

お客様からインボイス制度の勉強会をしてほしいという要望がありました。コロナ禍での集合研修は難しく、またお客様によって指導項目が異なることから、担当者が個別に対応することになりました。

所内で統一の説明資料を作成していますが、業種による事例、特殊な事例など、今後蓄積して反映していきたいと思っています。

2 CASH RADAR PBシステムの開発予定

■インボイス対応方針

PBS開発におけるインボイス対応方針については、インボイス対応特別チームを立ち上げて検討を重ねてまいりました。できる限り実務担当者の生の声を拾い上げてシステムに反映させるため、税理士法人、サポートセンター、営業、開発といった各セクションから選抜されたメンバーで構成されています。実際に、実務担当者からヒアリングしたものをまとめると、抱えている不安は次のようなものでした。

- 「インボイス経過措置の仕訳入力は難しくなるのではないか。入力効率が悪化したりミスが増加することを懸念している」
 - 「自計化しているお客様が入力できなくなれば、その負担は担当者に廻ってくるかもしれない」
 - 「取引先の適格番号情報をいちいち確認しては時間を取られてしまう」
 - 「インボイス対応の影響で、他にやるべき重要な税務会計の仕事が疎かにならないか心配」
- このように、特に会計事務所側で担当者の負担が重なることを危惧していると感じました。

消費税 金額	
部門	消費税金額
課仕入 10% 内税 80	55,000
関東統括本部	4,000

日付	得意	得意科目	金額	得意科目	金額	日付
2023/10/1	事務用品代の支払い マルファ支店	事務用品費	55,000	消費税	80	55,000
		関東統括本部	4,000	総務科	4,000	4,000

(図3)この事例では、経過措置区分「80」が入力されているため、税込金額55,000円の消費税金額5,000円に80%を乗じた4,000円が算出されています。

〈経過措置区分の入力チェック機能〉

仕訳データ作成時に、経過措置の入力ミスを防止するための措置を行います。

次に述べる取引先マスターの「適格区分」に情報が登録してあることが前提です。

帳簿画面で「取引先」の選択時に、仕訳データの経過措置区分と取引先の適格区分とが不一致となる場合、確認メッセージを表示して仕訳データの経過措置区分の修正を自動的に行います。

そこで、特別チームでは、次の方針でシステム対応を検討しました。

- ① できるだけ新たな業務負担を増やさない。
 - ② 将来まで継続的に利用される見込みの立たない機能に開発リソースを割かない。
 - ③ 対応準備に必要な機能は早期に先行してリリースする。
 - ④ 消費税に関する既存のご要望についてもインボイスと並行して対応する。
- 現在の操作性を堅持しつつ、会計事務所にもお客様にも無理のない現実的な方法でシステム対応を行います。

■個々の開発項目

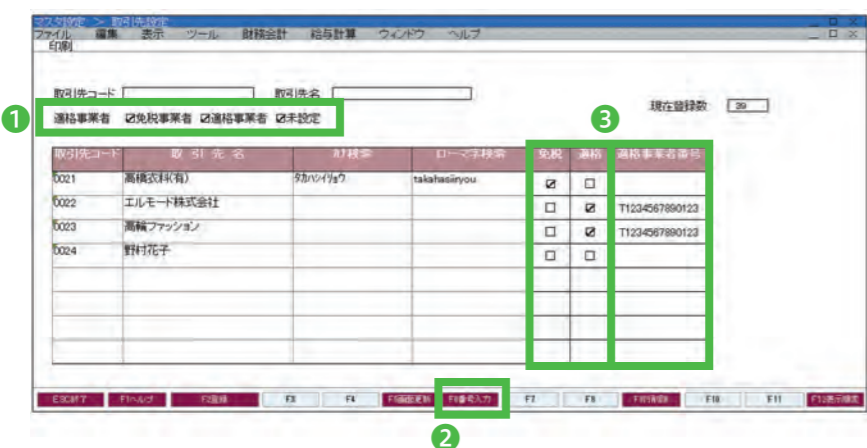
PBSでの一連の対応は次のようになります。

- ① 経過措置取引の入力、適格請求書からの入力
 - ② 経過措置取引を処理するための区分増設
 - ③ 消費税集計表への経過措置取引の集計機能
 - ④ データ監査の監査項目追加
- ・ 経過措置取引を処理するための区分増設
 - ・ 会計伝票での適格請求書の入力機能
 - ② 適格事業者情報の管理・情報の活用
 - ・ 取引先マスターへの適格事業者情報登録機能
 - ・ 仕訳入力時に取引先ごとの消費税処理の「免税・適格」を自動チェックする機能
 - ③ 消費税集計表への経過措置取引の集計機能
 - ・ 科目別消費税区分集計表、消費税区分集計表への経過措置区分の集計機能
 - ・ 消費税集計表の課税方式比較表の改良

〈取引先マスターへの適格情報登録〉(図4)

PBSでは、仕訳入力やデータチェック時の事務負担を軽減するため、取引先マスターの情報を利用します。取引先マスターに「適格区分(免税・適格)」を設定する項目を設けます。また適格事業者の番号を入力して、国税庁の照合サイトで確認することができます。

また、取引先を一旦整備したいニーズにも応えるため、取引先マスターのすべてのデータを



(図4) ①取引先について「免税・適格」どちらかをチェック選択します。(チェックなし可)
②適格の場合、「F6:番号入力」を実行して小画面で適格事業者番号を入力できます。
③子画面で入力した番号が正しいものか国税庁のサイトにアクセスして照合できます。

- ④ データ監査の監査項目追加
- ⑤ 消費税区分の増設(要望対応)

このうち最も影響のある(インボイス経過措置区分の増設)「入力チェック機能」(取引先マスターへの適格情報登録)についてご説明します。

〈インボイス経過措置区分の増設〉(図3)

PBSでは、インボイス制度の経過措置の取引はその都度区分経理を行います。各帳簿入力画面に「消費税」の1項目として、専用の「経過措置区分」(適・80)を設けます。これにより、仮払消費税が発生する取引での消費税計算は「適」が選択されている場合は従来通りですが、「80」が選択されている場合は算出された消費税金額に0・8を乗じた金額になります。

※勘定科目が選択されたタイミングで、取引先に応じて「消費税区分」「税率」「税表示」「経過措置」がセットされます。カーソルは停まりませんが、ドロップダウンリスト(適・80)から適宜選択ができます。

経過措置区分には初期値があり、基本情報の設定により「適」または「80」のどちらかが初期表示されます。

書き換える「上書きインポート」の機能を追加します。

■今後のリリース予定

インボイス制度の施行日は2023年(令和5年)10月1日ですが、事務所内教育、担当者への周知指導も考慮して、主要な部分は7月上旬のリリースを予定しています。さらに今から対応準備すべきものについては、2022年内のリリースを予定しています。

◇2022年内(11月下旬)リリース

- ・ 取引先マスターへの適格区分追加機能
 - ・ 消費税集計表の課税方式比較表の改良
- 事前にお客様の取引先の情報を把握してマスターの整備が余裕をもって行うことができます。また、あえて簡易課税を選択するお客様も想定されますので、課税方式比較表の改良をはじめ、一部機能を前倒しリリースします。

◇2023年(令和5年)7月上旬

- ・ 経過措置取引を処理するための区分の増設
- ・ 会計伝票での適格請求書の入力機能
- ・ 仕訳入力時の消費税処理の自動チェック機能
- ・ 消費税集計表への経過措置取引の集計機能
- ・ データ監査の監査項目追加
- ・ 消費税区分の増設(要望対応)



顧客拡大を続ける事務所の、業務改革への挑戦 「人材」と「残業」の課題を解決に導いたものとは

ユアサ税務会計事務所（兵庫県神戸市）

ユアサ税務会計事務所は、所長である湯浅達志先生が16年前に開業。以来、年間30～40件の顧客拡大を毎年継続されてきました。驚くべきことに、そのすべてが「紹介」によるもの。無理な営業活動をせずとも安定して拡大してきた背景には、先生と職員の皆様の、丁寧なお客様対応があります。

顧客拡大を続けてきたからこそ、常に課題となってきた「人材」と「残業」。湯浅先生は在宅スタッフへ業務を外注することで課題解決に取り組まれました。今回は湯浅先生と「在宅スタッフ活用」プロジェクトメンバーの皆様にお話しを伺いました。

開業以来16年間 年30～40件の顧客拡大を継続

——税理士を目指されたきっかけや、開業された経緯を教えてください。

湯浅先生 私は大学を卒業したあと、地元の信用金庫に就職しました。当時は就職氷河期だったということもあり「入ったからには頑張ろう」という気持ちだったことを覚えています。頑張った結果、成績も上がり、その結果として評価も付いてくるようになりました。巨大企業のような組織ではありませんでしたが、このまま一生頑張ろうと思っていた矢先、金融再編の波で信用金庫が廃業することになったのです。入社して6～7年勤めた頃でした。そういった理由で職を変えなければならず、それを機に税理士という職業を選び、その後、会計事務所を開業したという経緯があります。

信用金庫の仕事の中で会計事務所を担当し「会計事務所とはどんな業務をおこなっているか」「どのような営業手法をとっているのか」といった点を知っていたということもありました。事務所を借りて開業した当時、お客様は0件、職員はアルバイト1名でした。1件目のお客様は信用金庫の方に紹介していただきました。その後、2回の事務所移転をしましたが、お客様を増やすための無理な営業活動はせず、

着いているというのが現状ではないでしょうか。

顧客拡大しているからこそ、課題もある。

——人材の募集については、どのようにされてきましたか？

湯浅先生 会計事務所業界では、良い人材が採用しにくくなってきたと言われていますが、その通りだと思います。16年前に事務所を開業して以降5年くらいは、ハローワークに募集を出せば100枚くらいの履歴書が届くような時期もありました。応募を断る方が大変だったことを覚えています。ところが5年目を過ぎたあたりから減っていき、募集を出しても2～3件になっていきました。有料の募集媒体に出してもそれはあまり変わりませんでした。

そこで、本当の意味での紹介に頼るようになりました。知り合いの知り合いを紹介してもらおうというやり方です。ところが、私は信用金庫のあと、1カ所しか会計事務所の勤務経験が無いので、会計事務所との横のつながりがない。その点、長年勤務してくれている服部（次ページ）ご紹介する副所長／服部様）は何か所か事務所を経験しているので、横のつながりがある。その点が大変助かりましたね。実際、現在の職

すべてで紹介が増えていきました。現在お客様は約480件いらっしゃいますが、すべて紹介でお付き合いが始まったお客様です。ご紹介いただくうち6割は金融機関からのご紹介、2割は懇意にさせていただいている弁護士、行政書士など士業の先生方からのご紹介、残りの2割は既存のお客様からのご紹介という内訳です。開業して16年が経ちますが、おかげさまでこのようなご紹介が月に2～3件ずつ、ずっと継続しています。

ホームページを充実させたり、どこかでセミナーや公演をおこなうことでお客様を増やせたらいいなと思うことはあります。実際、組織的におこなうのであれば、お客様を増やすための手段はいくらでもあります。しかし、人の問題もあって、力を入れて増やすことができない。せっかくお客様が増えても、事務所の手が足りず受けきれない、業務が回らないというのでは本末転倒だからです。私どもの事務所ではそこまでする必要はありません。

また、紹介いただいたお客様には、必ず私がお会いしてお話をするようにしています。そのため、どういう形で紹介され、どういう会話をしたかを覚えていきます。顔が見える形のお客様が増えていくペースと、事務所の人員の兼ね合いもあり、自然と現在のようなお客様数に落ち

お客様に満足いただくために「あたりまえのことを、あたりまえに」——一方で、お客様の解約が少なくとお聞きしました。

湯浅先生 年間の解約数は2～3件です。ほかの会計事務所に比べて少ないと思います。

日頃から職員には「お客様の対応を丁寧におこなうように」と伝えていきます。その指示のもと、職員がお客様の対応をきちんとやってくれているおかげだと思えます。他の会計事務所から私どもの事務所に移ってきてくださるお客様の中には「担当者にきちんと相談を聞いてもらえない」「ただ帳簿をつけるだけ」「申告期限の5日前になって数百万円の納付書を持って来られて、非常に困った」といった方がいらっしゃるのも事実です。

私どもの事務所とご契約いただいたからには、そういったお困りごとは解消しなければいけない。それは当然のことです。ただ、そのために私たちは特殊なことをやっているわけではなく、当たり前のことを当たり前にやっているだけです。残念ながら、それができていない会計

員20数名のうち、服部の知り合いが一定数います。知り合いの紹介であれば、どのような人物かも把握しやすいというのも良い点だと思います。

それでも、人材が採用しにくくなっていることは事実です。これはどの会計事務所でも同じだと思います。日本全体の人口が減っていることでもあります。近年は景気が良いので、大学を卒業すれば普通に大企業に就職できる世の中になってきている。そのため、よほどの目的や意思がない限りは、わざわざ中小零細企業である会計事務所を選ぶ人は少なくなってきたのではないのでしょうか。

— そのような中で、これだけお客様が増える、現場の業務が逼迫しませんか？

湯浅先生 お客様のところに行って、お客様のご要望をよく聞く。聞いたご要望を、会計事務所の方として常人以上の内容で、なおかつ噛み砕いて分かりやすく説明する。そうすることでお客様にご満足いただく。それをお客様ごとに丁寧におこないなさいということをお客様には徹底してきました。だからこそ、お客様の解約率が低いことに繋がっているのだと思います。

それはそれで良い部分の1つですが、反面、

のではありません。やはり採用するスタッフのスキルに影響されてしまうのです。その点、エムシイからは業務スキルを持ち合わせた、いわゆる「縦・横・斜め」そろった人材を紹介していただけました。帳簿入力に関しては、職員がおこなう場合と極めて近いレベルの方でした。

それから、所内での進め方についても、やはりはじめから自前でおこなうのは難しいと思います。もちろん私が明確に指示し、事務所の限られた人数の中で分担してできた部分もありますが、在宅スタッフへの依頼が初めてで不慣れな中、自分たちですべて考え、何ヶ月か後の着地点を見つけてやっていくのは難しいことでした。それは何故かと言うと、職員は皆、実務で一杯だからです。専用の係をおけば良いのかもしれませんが、その余裕ありません。

そう考えると軌道に乗せることができたのは、エムシイに業務の中まで入っていたいただき、依頼件数のコントロールも含めて指導してもらえたことが、要因の1つだと思います。

— 事務所の今後の方針をお聞かせください。

湯浅先生 私は事務所を運営するうえで、一定の規模は必要だと考えています。医師の場合と

長時間勤務が課題になっていました。職員は平日21時とか22時まで残らなければいけないし、土曜日や日曜日も出勤しなければいけない。それでやっとお客様のご要望に応えるための業務がこなせるという状況になっていました。

これは良いか悪いかで言えば、悪い状況に変わりはない。どこかで改善をしなければならぬと考えていました。

そのような時にエムシイからご案内をいただいて、「在宅スタッフ活用」を知りました。

顧客拡大と表裏一体の「長時間勤務」問題。解決に導いたものとは？

湯浅先生 「在宅スタッフ活用」を導入して丸3年が経ちますが、導入前と比べると、残業が大幅に減っています。今は19時までにはほとんど職員は退社しており、平日の残業は極端に減りました。

これまでは一部の職員が土曜日や日曜日にも出勤しなければならぬ場合もありましたが、今ではその頻度も、人数も減っています。

これまで職員が自らやっていた仕事を、在宅スタッフに外注したことによる効果です。

依頼すれば依頼するほど一件あたりの単価が下がるなどのメリットもあり、現時点で、これを導入するに至った問題は解決していると認

同じです。例えば、患者さんが手術するとき、月に1〜2件しか手術していない病院と、毎日1件ずつ、年間手術件数360件の病院があれば、後者が選ばれるのではないのでしょうか。

会計事務所に置き換えると、ただ帳簿をつけているだけではなく、日々いろいろな相談が持ち込まれ、一定数の実績がある事務所の方が選ばれると思います。

私どもの事務所でも、6〜7年ほど前からはどんな相談があっても怖くなくなりました。お客様から持ち込まれた相談が「初めて」ではなく「その相談に関してはお答えがない」と言う回答をしなくて済むようになりました。

「これは以前にもご相談いただいたことがある」とか「以前に同様の対応をおこなったことがある」という事例の蓄積が進んできたのです。

このようにお客様からの相談をきちんとこなすために、ある程度の症例数は必要で、そのために、ある程度の規模が必要ということ。あまり小さすぎる事務所では事例の蓄積ができませんし、あまり人数が多すぎて、責任の所在が不明確になり、結果、お客様が不利益を被ることになりかねません。その間の、適正な事務所規模感が必ずあるのではないのでしょうか。また、うちの事務所を選んでくれた職員

識しています。

在宅スタッフに外注した結果、職員は記帳業務から解放されることになるので、今まで以上にお客様からの相談を聞いて、より深い相談業務にシフトしてくださいねというお願いもできます。

空いた時間をお客様からの相談にどれだけ振り向けることができるかが、これから試されるのだと思います。

また、もともと紹介で来てくれる職員が多いので、辞めてしまう職員は少なかつたのですが、せっかく私どもの事務所を選んで入社していただいたのだから、職員に対しては、長く勤めてもらいたいという思いがあります。また、長く勤めるからには職員にもメリットがあつて欲しいと思っています。

— ここまで効果を生んだ要因をどのようにお考えですか？

湯浅先生 在宅スタッフへの外注を自前でやろうと思つたら、まず在宅スタッフを採用し、教育しなければいけません。ところが私どもの事務所は教育体制を持ち合わせていません。どうやって在宅スタッフのスキルを高めていくか、ある程度は分かつたとしても、体系化されたも

には、昇給をしてあげたいと考えています。そのためにはお客様を増やすか単価を上げるしかない。本音を言えば単価を上げたいですが、なかなか難しいところもあります。ですから、お客様が増える現在の形の中で、どうやってお客様へのサービスの質を上げていくかが課題なのです。



「お客様にご満足いただくために必要なのは、『あたりまえのことを、あたりまえに』することです」

湯浅 達志 先生
ユアサ税務会計事務所 所長

NEXT
「在宅スタッフ活用」を現場でどのように進めたか、プロジェクトメンバーへ、インタビュー！

ここからは、事務所での「在宅スタッフ活用」プロジェクトメンバーである服部様、中矢様、砂川様にお話しをお伺いします。

所長の号令のもと

「在宅スタッフ活用」スタート

——「在宅スタッフ活用」をどのように進めていきましたか？

服部様 もともと「残業を何とかしたい」という課題がありました。ただ、解決のためには業務のやり方を変える必要があります。それは容易ではありません。ある程度のパワーを持つて引っ張ってくれる人がいないと進みません。私どもの事務所というと、所長です。今回の在宅スタッフ活用も、所長の号令のもとスタートしました。

中矢様 各担当者が必ず何件かずつ、まずは在宅スタッフに依頼してみようという流れになりました。

担当しているお客様の中で、資料をPDFで送ってくださる方がいたので、1件目はそのお客様の処理を依頼することにしました。

ところが指示書を書いて、それに沿うように資料を振り分ける段階で「この支払に対す

ら「その役割を誰かに一本化した方が良い」という提案を受け、私が指名されました。

プロジェクトメンバーとして

大変だったこと

砂川様 担当者や在宅スタッフさんとのやり取りを私が担当することになったのですが、自分のこれまでの経理の知識をもってしても、お客様の資料の内容も分かりません。指示書と資料を照らし合わせることもできません。指示書としたし、入力された会計データを担当者がどのようにチェックしているのかも良く分かっていませんでした。在宅スタッフさんに依頼する準備として担当者に資料の整理を依頼したところ、その状態のまま依頼されていたケースもありました。思い返すと、当時何とかできたのは、原始資料をスキャンすることくらいでした。

このような中、自分の立ち位置に迷うこともありました。これまでに会計システムが変わる経験はしてきたので、CASH RADA Rヘデータ移行することに対してなかなか動けない事務所のみんなの気持ちも分かります。所長が「在宅スタッフに依頼できる場所は、全部依頼するように」と指示していたので、事務所のみんなと色々話し合いながら進めて

る請求書が足りない」など、不足している資料が出てきました。揃っている資料の入力から先に在宅スタッフに依頼し、足りない資料をお客様から頂けたら追加で送る、という方法もありますが、やはり手間がかかってしまうと感じました。資料をきちんとそろえて回収できるお客様であれば、在宅スタッフに処理を依頼しやすいのだと思います。

資料がきちんと整っていないかった場合は、所内の誰かが資料の振り分けから記帳までしてくれるのであれば私の方が楽ですが、件数が多くなると所内での負担も増えてしまいます。そのため、入力には在宅スタッフにやってもらった方が、トータルで見ると件数がこなせるのではないかと思いました。

服部様 「在宅スタッフ活用」を進めるうえで最初の課題は、在宅スタッフに依頼する候補をなかなか選定できなかったことでした。「一人最低〇件、候補を挙げるように」と回覧して候補を出させて、そのあと担当者として個別に面談をおこない、お客様の決算のタイミングなども考慮しながら依頼先を決めていきました。新しいことを始めようとするパワーがいりませんが、将来のことを考えれば、やるべきです。結果、在宅スタッフへの依頼が進み、担当者の業務がラクになるとい

いきました。当時は必死でした(笑)。

在宅スタッフ活用のカギは

「コミュニケーション」

——在宅スタッフとのやり取りで、工夫している点がありますか？



顧客担当 中矢 雄剛 様

2008年9月入社。在宅スタッフへの丁寧な指示と、不明点の的確なフィードバックをおこない、在宅スタッフとの業務ルーティンの礎を作った。

「在宅スタッフへ依頼することで、事務所全体の業務負担は減ると思います」

う効果が生まれました。

砂川様 私は入社と同時に事務所での「在宅スタッフ活用」が始まりました。

最初はCASH RADA Rへのデータ移行も、在宅スタッフさんへの依頼も、担当者が各自でおこなっていました。エヌエムシイカ



副所長・顧客担当 服部 元彦 様

2011年6月入社。事務所の課題解決を見据え、「在宅スタッフ活用」プロジェクトリーダーとして事務所全体を牽引した。

「新しい取り組みにはパワーが必要ですが、先を見据えて『やるべきだ』と思いました」

中矢様 コミュニケーションを意識し「不明点シート」はきちんと返すようにしています。在宅スタッフが作業中の不明点をシートに記載してくれれます。その内容を私がお客様にお聞きし、回答が返ってきたタイミングで、在宅スタッフにフィードバックするようにしています。

こうすることでお客様の処理方法や指示内容の理解を深めてもらい、次回の作業精度が上がります。その意味で、同じ会社の処理であれば、同じ在宅スタッフにお願いするのが良いのかもしれない。

砂川様 6カ月に1度、在宅スタッフさんとWEB面談をおこなうようにしています。その時は、とにかく在宅スタッフさん達の状況を把握したくてやりとりをします。「この方は何時〜何時ぐらいまで仕事をしてもらえな」とか「この方は週末が忙しいのだな」など皆さんの事情を知っておけば、仕事を依頼するときの判断基準になるためです。仕事のペース、報酬、内容、ボリューム、事務所とのやりとりなどが、多すぎても少なすぎても在宅スタッフさんの負担になるのだと思います。

WEB面談で、在宅スタッフさんから「いつも気にしていただいて、ありがとうございます」という言葉を聞くと「やり方は間違っていないのだな」と実感できますね。

また一方で、担当者が考えている納期もあるのですが、何とかそれに応えられるように、在宅スタッフさんと担当者の間に入ってスケジュール調整をしています。

担当者が在宅スタッフさんと直接やりとりをすることが少ない分、代わりに私ができればと思っています。気持ちよく仕事をするために、お互いに何か問題があったら言ってみてほしいですし、そうならないように、何か気づいたら担当者に声をかけたりしています。せっかく効果を出すために取り組んでいるのに、何か問題があつてそれを放置したために進まないとしたら、もったいないと思うからです。

事務所のみんなの「助かった」という言葉が力になった

——どこで効果を実感できましたか？

砂川様 開始して1年ぐらいは、私はお客様の難易度もわからないので、どのお客様の処理をどの在宅スタッフさんに依頼するのが良いのか、判断もできませんでした。エヌエムシイの担当の方にも相談しながら進め、2年目に入る頃から、担当者との資料のやり取りもスムーズにできるようになりました。

ユアサ税務会計事務所様の「在宅スタッフ活用」を軌道に乗せた「不断の努力」

POINT 原始資料のデータ化

担当者が資料の整理やスキャンをしなくてもよい仕組みを考えた。

POINT 作業指示書

指示書の修正は、できるだけ担当者の手を煩わせない（砂川様がおこなう）ようにしていった。

POINT 業務依頼

同じお客様の処理を2人の在宅スタッフに交互に依頼するなど、在宅スタッフの力量や作業精度の検証を常におこない、業務依頼に活かした。

POINT WEB面談

在宅スタッフと定期的なコミュニケーションを取り、状況を確認することで、業務量や依頼ペースに反映させた。

月は繁忙期になります。在宅スタッフ以外に、私どもの事務所にはパート3〜4名で構

指示書についても「この項目は不要だな」とか「スキャンしやすいように指示書のフォーマットを変更しよう」といったように、自分で修正できるようになってきました。

所内でも「在宅スタッフさんのことなら砂川さんに聞こう」という雰囲気になり、事務所みんなから聞かれても答えられないことが少なくなってきたのもこの時期からだったと思います。担当者や在宅スタッフさんと必死にやりとりをする中で、少しずつ自分のものになっていったのだと思います。

事務所のみんなもじわじわと効果を感じてくれたようです。

申告期限まで期間がないお客様の入力を依頼されたことがありました。資料もあまり整っていないだったので、私の方で整理し、在宅スタッフさんに入力を依頼しました。「砂川さんそこまでやってもらって、めっちゃ助かった」と言われたとき、嬉しかったですね。

担当者が、資料をそのまま渡せることをありがたがってくれる。担当者の手間の軽減になっているのかなと思えた時は、やって良かったなと思いました。

中矢様 早い時は18時台には帰れており、退社

成された「記帳班」があり、在宅スタッフにお願いしないお客様の記帳や雑務を依頼しています。

繁忙期はその人数では業務をさばけないので、現場から「人が欲しい」と言われることもあります。ところが逆に閑散期は人手が余ってしまうため、簡単には採用に踏み切れませんでした。繁忙期に多めに業務を請けてもらうなど、在宅スタッフへの依頼をうまく活用することで、こういった課題も解決できるのではないかと期待しています。

事務所のサービス品質向上を目指して

——今後どのように「在宅スタッフ活用」を続けていきたいですか？

砂川様 事務所みんなや在宅スタッフさんとのやり取りに関して、自分しか分からないことが多いので、今後は、違う人がおこなうことになっても分かるようなマニュアルを作りたいと考えています。どんな仕事でも、1人の人しか知らないというのは良くないと思うからです。

服部様 今に始まったことではありませんが、試算表の作成や決算に追われるだけでな

「事務所のみんなに感謝されたとき
やってよかったなと実感できました」



業務担当 砂川 美諭 様

2019年12月入社。在宅スタッフや担当者との細やかなコミュニケーションをおこなうなど、「在宅スタッフ活用」の急先鋒として大活躍された。

時間が早くなってきています。現在、在宅スタッフに依頼しているのは入力のみなので、お客様が入力して私がチェックするという仕事は減っていません。チェックの依頼に関しては今後の課題だと思います。

服部様 決算申告の件数が多く、必然的に5

く「 α の業務」は必要だと常々思っています。最近増えてきている事業承継の相談や相続対策なども、業務に追われているとどうしてもお客様発信でご相談いただくことになってしまいます。本来は事務所側からお声掛けや提案ができるようにするべきです。

担当するお客様の決算月の偏りを馴らし、担当者の業務負担を平準化するなど、業務管理面でおこないたいことも多くあるのですが、私もプレイングマネージャーであるため、なかなか時間が取れずにいました。

このように、在宅スタッフに業務依頼することで、空いた時間をいかに活用できるかが、今後の課題だと思います。

——本日は貴重なお話をありがとうございます。

ユアサ税務会計事務所

所在地 〒650-0034
兵庫県神戸市中央区京町75-1
京町栄光ビル9階
TEL 078-392-3777
創業 2006年9月
社員数 21名(2022年8月現在)
代表社員 湯浅達志(ゆあさ たつし)



セミナー内容

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
- ・『私書箱』活用編
 - ・「在宅スタッフ」活用編
 - ・会計事務所専門経営支援サービス

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

2021年4月から開催した「エヌエムシイ税理士法人 実践事例公開」セミナーですが、2022年も多くの事務所の方にご参加いただきました。アンケートに記入いただいた各事務所での悩みは多岐にわたっております。下記に感想を抜粋してご紹介いたします。事務所内で同様の悩みがある方は弊社営業担当までご相談ください！

セミナーのご感想



・IT化の遅れを解決できそう【埼玉県/M税理士法人/代表社員】

私は父から引き継ごうとしている二代目です。今は共に仕事をしていますが、職員の残業、業務の属人化、IT化の遅れが顕著です。抱える問題点を炙り出し、対策を諸々講じている最中ですが、行き詰まったときにご相談させていただきたい。



・取り組むべき課題が非常に参考になる【静岡県/S会計事務所/所長】

ペーパーレス化・クラウド化・お客様との情報共有・テレワーク等々、必要性を痛感して取り組み出した課題に対して、非常に実践的な実例で参考になりました。自前のシステム構築より提供されるサービス等を活用するのが近道かと思いました。



・将来の方向性が具体的に見える【静岡県/税理士法人K/代表社員】

職員と顧客とのやり取りはブラックボックス化しており、今後、事務所でやりたいと思っていることが、御社のスタイルが同じで大変共感いたしました。また職員の産休や家族の転勤など、在宅勤務体制なら続けられるイメージが湧きました。

本セミナーは2022年で一区切りとし、2023年は新たなセミナーを計画中です。

今後も皆様にとって有益な情報提供をできるよう心がけてまいります。ご都合がつく際には是非ご参加いただければ幸いです。

Webサイト

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

エヌエムシイAO

Q検索