

成約率93%の工夫を凝らした来所型事務所

●お客様視点になつて事務所作り

来所型事務所を作るうえで重要なのは、お客様の視点になつて、どのように映つているか、どのように感じてもらえているかを確認することです。

黒川税理士事務所の来所対応は、今までの会計事務所にあるものとは一線を画す工夫がされています。入り口にはウエルカムボード、応接席には飲み物メニュー、突然の雨には傘を差し上げています。

黒川先生の事例のある先生に見せた時は、「ここまで徹底しているのか!」という驚きの声が聞かれましたが、それは感嘆の言葉でもありました。

特に、はじめて税理士先生と面談するということ



アポイント後のFAX

電話でアポイントを取ると、お客様にはこのFAXが届く。アポイント日時の確認からは誠実さや、正確性。集合写真からはお客様自身が歓迎されていると感じられる。地図は親切な事務所、歓迎している様子を表現できる。

●事務所の入り口

税理士にとって新規の方との面談をするにあたり工夫することの1つが関係を深めることです。来所する人の名前を書いたウエルカムボードがあるだけで話が膨らみます。これは他事務所でも同じ結果が即得られています。

ある事務所では、開業したてのころは1Kのアパートを事務所にしたため、来所に消極的でした。やはりこうした状況を新規のお客様が見るとかなり不安になるのではないかと考えるようになつたそうです。そこで、思い切って来所にシフトした時のはじめての取り組みが「ウエルカムボード」でした。

はじめて商談した不動産会社の社長は大変感動されて無事契約。契約した後に「あのウエルカムボードを見てからすでにいい先生だと思っていた」というお言葉をいただきました。



●面談前のドリンクメニュー

成約率93%の黒川税理士事務所では、事務所通信や書籍を展示したり、話題作りのための小物類を置いてもらっています。このような工夫を凝らしてお客様をもてなし、感動させ、人間関係を築き、他事務所との違いをPRしているのです。参考にできそうな点は積極的に応用し、さらに自事務所をPRするためには必要なツールを見つけ出してください。

**黒川
税理士事務所**
黒川明先生
(東京都多摩市)

審議や審査の実績の開示

応接室には書籍、事務所用備品を展示。書籍は、会社設立予定の個人事業主、サラリーマンに役立つ「会社設立」。設立3年以上の事業主に役立つ「税理賃貸」。資本家に役立つ「個人の相続編」と、資産を多く持っているオーナー会員に役立つ「社長の相続編」との4種類のカテゴリーに分かれている。



本務所通信



四



巨大な貢献



四庫全書

店舗の本棚には巨大な電卓、漫画が置かれている。巨大な電卓は電子で持たないと操作が難しいほどの大きさがあり、もちろん実用的ではない。漫画も置かれているジャンルはスポーツ、アクション、コメディと経営に直接的につながるとは思えないものが並ぶ。冬羽交換した後、お客様から質問があると、直感した先生からの回答が何であれ話が盛り上ることがに。どのような効果が発揮されているか、おわかりいただけただろうか。

う」と感じるでしょう。事務所通信を置くこと自体がプランディング、差別化になつてゐるのです。

漫画も、巨大な電卓も話題作りに一役買つています。そして雑談のなかで面談する先生の人となりが伝わり、お客様も関連したエピソードを話すことでも人間関係が自然とでき上がり、仲良くなつていきます。

ここまでいけば、他の堅苦しい話に終始する税理士と比べた時にどちらと顧問契約を交わし長く付き合いたいか、答えは明らかです。話題作りにつながるツールをカンバセーション・ビーストと言います。

予定のサラリーマンは「会社設立」の書籍を手に取り、「自分が頼みたいことに詳しいんだな」と関心を示します。他の読者層の方も関心があるテーマの書籍を見て同じ反応をします。本棚に並べた書籍が得意分野をPRするツールになっているのです。

また、事務所通信に対しても税理士と顧問契約をして、このような情報に触れたことがない方が見ると、「前の先生よりフォローが手厚いな」「日々情報収集をしているなら、幅広い相談にも乗ってくれそ

●事務所のフランティンケ

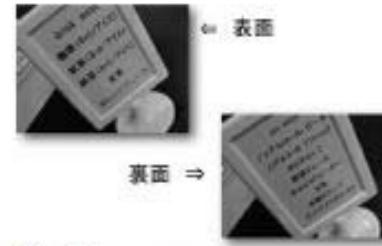
応接室には、書籍や事務所通信が置かれています。書籍には先生の顔写真が印刷された帯が巻かれ、そのテーマは、「会社設立」「税務調査」「個人の相続・贈与」「社長の相続・贈与」と4種類あり、読者層が分かれています。たとえば、面談に来た会社設立

しているということ自体は好印象を与えるだけなく、「面白い取り組みをしている楽しい事務所」というイメージを感じさせます。

そして、会計事務所に対しての敷居をより下げることもあります。こういった体験をして応接室で面談を待つお客様は、面談する先生が登場した時に気軽に話しかけやすくなります。

お客様のためにドリンクメニューをいろいろ用意
ソジジュースと広げています。そして、ドリンクメニューの裏側を見ると、野菜ジュース、季節のスープなど、バラエティに富んでいます。

三九



裏面 三

プリンクメニュー

ドリンクメニューはコーヒー、お茶のどちらかであるのが通常。多くても夏場に出す冷たい麦茶だ。黒川税理士事務所では通常メニューを紅茶、オレンジジュースまで広げている。

缺如

今後幸運を蒙
詰の手サービス大株式会社
万福謹男様
本店は重い手に抱かれておらず
間にあらうござります。
一時の休業はござりません。
感謝 里川 喬助

ウェルカムボーナス

来所するお客様に用意された、歓迎の気持ちを伝えるカード。お名前、会社名はもちろんのこと、来社いただいた労をねぎらう言葉、感謝の一文字。さらに写真は取材用作成してもらった架空の介護サービス会社だが、「介護業界の星」といったキャッチコピーまでつける。ここまで作込まれたウェルカムボードを見た方は感謝を覚えるだろう。「自分の本職のためにここまでしてくれるのか」と。

第10周

突然雨が降ってきた時はプレゼントする傘を用意。顧客満足につながるのはもちろん、さらにうまい仕掛けも。象にかけられたタグには「ご来
ありありがとうございます。お気をつけてお帰り下さいます。-黒川税理士
燕所-」ここまで丁寧に書いてあると、その傘を持って帰ったお客様は
黒川先生のことを振り返るだろう。