

「良い税理士」は 人間力と専門知識がある

税理士 黒川 明



私は「良い税理士」とは、人間力と専門知識の両方を満たしている税理士だと考えています。どれだけ専門知識があっても、人間力がなければダメです。

人間力と言うと定義が難しいのですが、お客様を大切に、お客様が求めていることを感じ取る、お客様に頼りにされる、お客様が話をしたくなるなどの資質を持つことです。

例えば飲食店でも、満足できるところは接客が良く、料理もおいしいです。税理士に置き換えると、接客⇨人間力、料理⇨専門知識、です。もっと言うと、税理士の場合の専門知識は、飲食店の料理のように目に見えませんか、鼻で

嗅げませんか、口で味わえません。その分、人間力の重要性がより高くなると思います。

ということ以下に、大きく人間力と専門知識に分けて解説していきます。

人間力① 相性がいい

税理士事務所と契約する際は、まずは「相性」を見ることが最大のコツだと思います。例えば、コミュニケーションがうまくいかない、話がかみ合わない、税法に関する専門知識をひけらかす（会社の事業内容にはあまり関係ないようなもの）、といった税理士では、会社にプラスにはならないでしょう。

人間力② 聞き上手

コミュニケーションが上手くとれているかどうかは、相手が話をしっかりと聞いてくれると感じるかどうかわ変わってきます。聞き上手な方は、自分よりも先に相手のことを聞いている場合が多く、「要望」を聞いた上で適切なサービスを提案してくれます。

「取引先が倒産しそうで…」という話になった時に、何がどのように大変で、その影響がどう及んでいるのかを聞こうとします。その上で、資金に問題を感じるようであれば、つなぎ融資を提案したり、回収のためのアドバイスをしたりします。場合によっては、

新規顧客獲得のための提案をしてくれることもあります。

人間力③ 説明がわかりやすい

数字の説明をする時に、つい一般人の人が知らない専門用語が出てしまうことがあります。会計・税務の世界は専門用語が多い世界です。話の中で難しい専門用語をわかりやすく、噛み砕いて説明してくれる税理士は、しっかりと顧客目線、立場になって考えてくれていると言えるでしょう。

人間力④ 即座な対応

税理士事務所に連絡をしてから24時間以内に折り返しの連絡がない場合、残念ながら良いお付き合いはできないでしょう。会社経営では、24時間以内に連絡がないということでは事業のスピード感が落ちてしまいます。

例えば、会社に税務調査の連絡が入ったとします。もしくは取引先に対し

て緊急事態の判断が必要な場合が起こったとします。すぐに相談ができない場合、判断を誤ってしまう可能性があります。税理士が不在でも、事務所の他のスタッフが内容を確認してくれ、すぐに連絡をくれる税理士事務所もあります。このような対応を行なってくれる事務所は、顧客目線の従業員教育ができています。

税理士は、町医者的な存在

専門知識① 経営者を守ってくれる

税務署と戦ってくれない税理士事務所は問題外です。いざ税務調査に入った時に弱腰でまったく頼りにならない税理士や、税務署の言いなりになっていいる税理士が多くいます。いざという時に専門知識を駆使して、会社を守ってくれる税理士とお付き合いしたいも

のです。

専門知識② 経営者にメリットのある提案をしてくれる

税理士との契約内容にもありますが、普通は月一で会ったり、メールや電話で頻繁にコンタクトを取るようになります。そうした際に、なんらかの提案をしてくれるのが「良い税理士」です。

税理士は、町医者的な存在です。決算書や試算表というカルテを作成しているのであれば、会社の健康状態がわかります。社長よりも客観的な目で、会社のことを理解しているはずで、

医者には患者を診断して放ってはおきません。食事の改善方法や薬の処方、場合によっては手術が必要であればその検討に入るでしょう。決算書を見て、「赤字ですね」「利益出てますね」などと感想だけを言うのは誰でもできます。そこからどう改善するか、経営者の理想の会社に近いづくために何をすべき

かを提案してくれる税理士が必要です。

専門知識③ ネットワークが多い

お客様に様々な問題が起き、税理士事務所では解決できない場合、しっかりとした専門家を紹介してくれるスタンスがあるかも重要です。労務トラブルの場合は社会保険労務士、売上に関することならマーケティングコンサル、資金繰りの場合は懇意にしている金融機関などです。

お客様のことをしっかり考えている税理士は、弁護士、司法書士、不動産鑑定士、中小企業診断士、コンサル会社、M&A会社等多くのネットワークを持っていきます。良い税理士事務所と契約するのは、これらのネットワークを手に入れることと同じくらい価値があるのです。

専門知識④ その税理士事務所が伸びている

税理士はお客様と経営の話をします。一緒に考えたり、アドバイスをしたり。そういった立場ですから、まずは自分の事務所が伸びていることが重要です。経営の話を偉そうにしているも、自分の事務所が伸びていなければ説得力がないでしょう。

「ダメな税理士」の3つの特徴

次に、私が考える「ダメな税理士」の特徴を挙げてみましょう。

① コミュニケーションが取りにくい
質問をすると「何でそんなの知らないの?」と言われる、質問をしても返事が来るまでに1週間以上かかる、質問をしたが不在が多くつながらない、

質問をしても教えてほしい内容とずれたことばかり返ってくる…など、コミ

ュニケーション能力の問題でお客様が不満に思うことが少なくないようです。

② 仕事が遅い

試算表が出てくるのが3カ月後、4カ月後になる、決算が期限ギリギリであがってくるので納税資金を用意する時間がない、納得できる数字の着地にならない、などです。お客様の立場に立った仕事の進め方になっていないということです。

③ IT化ができていない

すべての資料をFAXで送るよう要求する、メールが使えない、最新の会計ソフトの悪口ばかり言う…など。税理士の平均年齢は60代ですから、IT化が他の業界よりも難しいのかもしれませんが、便利でお客様のためになるものはどんどん取り入れることは必要です。

次に「良い税理士」と出会うための方法ですが、まずは以下の方法で何人

かの税理士に会ってみることで。何人かと会えば自社に最も合う税理士が見つかるでしょう。

① 友人や知人に紹介してもらう

友人知人は多くの場合、自社の顧問税理士事務所を紹介してくれます。信頼できる友人知人ほど、良い税理士事務所を紹介してくれる可能性は高いでしょう。

② 研修に参加する



セミナーなどでは、税理士が研修講師をするケースが多くあります。研修に参加してみても自社に合いそうだったら良い出会いになる可能性が高いです。

③ 金融機関に紹介してもらう

金融機関に「しっかりとした経理、申告がしたいので、税理士事務所を紹介していただけますか」とお願いしてみてもいい。多くの場合、喜んで紹介してくれます。

以上、「良い税理士」「ダメな税理士」について見てきました。いかがでしたでしょうか？

注意したいのは、たまに税理士をこき使おうとするお客様がいることです。税理士も人ですから、気持ちよく仕事ができただけが力を発揮できます。人と人としての関係性を尊重し、付き合っていくに越したことはないでしょう。そして、税理士も万能ではありませんせんから、お客様が望むことのすべてに

常に応えられるわけではありません。ですから、やってほしいこと、改善してほしいことがあれば言ってみることです。それによって自社のニーズに合ったサービスを受けられる可能性が高くなります。



●くろかわ あきら

黒川税理士事務所 所長。昭和53年、北海道生まれ。18歳から大学に通いながら勤労学生として働き、税理士を目指す。平成20年に東京都多摩市にて黒川税理士事務所を開業。開業8年でお客案件数850社、スタッフ数55名。スポーツではパワーリフティングにハマり、2014年東京都パワーリフティング選手権大会120kg級で優勝。15年準優勝。「近況」漫画が好きで、自宅の一室は約2000冊の漫画ルームとなっています。あふれた漫画は事務所においていますが、捨てられそうであせっています。