

# 税理士事務所 見聞録

サービス業に徹し、顧客のニーズ、改善点を的確に捉える

黒川 明 税理士事務所

明るくて、元気である。そして若い。事務所に入ると「いらっしゃいませ」と全員が立ち上がり、笑顔で迎えてくれる。開業して間もなく5年目を迎えているが、すでにクライアント数は300件を超える。スタッフも20人を超え、急成長型の活力ある事務所である。

経済の停滞が続く中、税理士には冬の時代ともいわれる時代だけに、クライアント数の順調な推移には驚かされる。そのあたりから尋ね始めると、開口一番に「あくまでサービス業、接客業であるという意識から挨拶を重視しています」と基本姿勢から話し始める。

## ■ 30歳までの独立を目指す

税理士の資格取得そのものは順調だったといえる。しかし、そこに至る経緯には苦労が多々あったようだ。というのも、大学入学のために上京して間もなく北海道の実家から届いた知らせが、家業の倒産だったからだ。そのため、大学は籍を置いただけで、しばらく生活費を稼ぐ日々を強いられた。結局、大学には8年間在籍し卒業は26歳、強制退学ギリギリの年だったと振り返る。ただ、早くから、税理士の資格取得を意識、簿記3級、2級、1級と段階的に資格取得の要件を整え、5年間での資格取得を目標に掲げてきた。

しかし「勉強時間がとれず、思うようには進みませんでした」と振り返る。それでも、大学卒業と同じ年に税理士の資格も取得。逆

境が続く中でも、27歳で資格取得という時間経過を考えれば、順調だったのではと感じたのもそのためだ。

資格勉強中から、ある税理士事務所に勤務、実務の習得に努めたが、勤務から2年ほど経つ頃には「30歳までには何とか独立したい」という気持ちを抱き始めていたという。

まだ早いかなと自問しつつも、独立開業は目標よりも1年早い29歳の時。当然、ゼロからのスタートだっただけに、自宅のアパートが事務所だった。

## ■ 5年目の今、顧客は300件に

最初のクライアントはある他土業の方からの紹介だったという。1件目の契約ができると、「順調に契約が増えてきました」と開業当時を振り返る。開業の年に20件、2年目に30件、3年目に50件、昨年は100件、今年はずでに100件以上を契約、開業5年目にしてすでに300社超の顧客と契約を結んでいると



いうのだから、驚異的な伸びだ。

開業が困難と指摘される中、なぜ、これほど順調に成長できたのか。それを尋ねると、冒頭のサービス業に徹しているという事務所の姿勢に加え、黒川税理士自ら「税理士の実務はもちろんですが、営業とかマーケティング等の税理士業務の周辺に関わる勉強にも力を入れてきました」と語る。開業当時は、他の事務所を見学して事務所経営を学んできたが、今では逆に、開業したての税理士が黒川事務所を訪ねる機会も増えてきたという。

「クライアントに対して、上から目線にならないように心がけていますし、職員にもその姿勢を徹底しています」という。それはやはり、サービス業を意識した姿勢の賜であろう。だから「これまで成長できたのは、スタッフに恵まれたことも大きな要素です」とスタッフの努力にも気配る。職員の採用は開業して1年経過後。そのスタッフは今、事務所の中核として黒川税理士に欠かせない存在になっていると強調する。

「サービスには速さも意識しています」当然、顧問先の中には他の事務所から黒川事務所にシフトした会社もある。そうしたクライアントに、前の税理士への不満をヒアリングすると、「上から目線を感じる、質問をすると面倒くさがる、質問しても返事が1週間後になる」等々の不満が度々聞かれるからだ。「税務独占という既得権益にあぐらをかくようなことはしません。自然にお客様が増えていたような時代ではありません」

黒川事務所が顧問契約を交わす際に心がけていることのひとつが、できるだけ事務所にきていただくようにしていること。来所型であれば、スタッフが税務の説明をしている時に、融資の話に相談が移れば、銀行出身の融資の専門スタッフに代わって、即、相談に応えられるというメリットもある。また、訪問型なら、1日2件程度が限度。しかし、来所型なら、1日3件、4件の顧客と話すことが可能



黒川 明

くろかわ あきら  
東京税理士会日野支部

事務所

住所：東京都多摩市落合1-6-2  
8F

になる。そうした対応が交通費、時間的コストの削減に繋がり顧問先の料金を安くできる。顧客も喜ばば、事務所の効率もアップするという相乗効果も期待できるわけだ。

「自分のホームにきていただければ、総合的なサービスの提供に即時に対応できるだけでなく、お客様の満足度も高められます」

当然、訪問型を望む顧客もいる。顧客のニーズに沿ったサービスを詳しく説明する。その結果、8割型は来所型を選択するとも。だから、契約段階での詳細な説明と、お互いの納得が大切だと語り、それには業務内容の明確化が必要だとも続ける。また関与後、ある程度時間が経過すれば、顧客側に考えの変化も生じる。そこで、アンケートを実施して顧客の考えに耳を傾け、関与の仕方を絶えず見直している。その間取りのサイクルを短縮、今後は関与後3か月目頃に実施、絶えず変化する顧客のニーズに応えていきたいという。

成長していく中で大切なのはやはり人。事務所の方向性、行く末を共有できるスタッフの養成が求められる。同時に、専門性の高いサービスの提供、また雇用面からも規模は必要だとも。毎朝の研修を欠かさずスキルアップに努め、毎朝の朝礼で自らスタッフへ話をしていく。今後も規模の成長に取り組み、5年、10年後の事務所の青写真をスタッフとともに描き続けていく。顧客の経営者は若い方が多く、成長志向も強い。だから「お付き合いする事務所側の成長も必要だし、一緒に成長していきたいですね」と締め括った。