

EPSON MATE

MANAGEMENT & TECHNOLOGY

総合的経営支援業務に注力し、 個別のお客様ごとに深度のあるサービスを提供

会計事務所を創業するにあたって定めた経営方針は“個別のお客様ごとに深度のあるサービスを提供する”。お客様とのコミュニケーションを最優先に考え、会計事務所の業務にとらわれない、個別のお客様ごとにカスタマイズされたサービスを提供している。こうした取り組みが奏功し、毎年順調に業績を伸ばしている梅田総合会計事務所の所長・税理士の森氏に成長戦略と今後の取り組みについて聞いた。

エプソンユーザーインタビュー

梅田総合会計事務所 所長・税理士：森 聰

〒531-0072 大阪市北区豊崎3丁目20-9 三栄ビル9階

TEL : 06-6359-0505 ホームページ：<http://www.umedakaikei.com/>

2005年7月に産声をあげた梅田総合会計事務所は百貨店・オフィスビルなどが集積している大阪の繁華街・梅田にほど近い場所に位置する。大阪・梅田はJR大阪駅のほか阪急電鉄、阪神電鉄、地下鉄の梅田駅が集中している西日本最大のターミナルである。

同事務所は「総合的経営支援助言業務」に注力し、毎年順調に業績を伸ばしているという。「総合的経営支援助言業務」とは、機動力を活かした密接なコミュニケーションにより、会計事務所の業務にとらわれない様々な経営課題と一緒に考え、経営改善提案を行うというものだ。こうした取り組みが奏功し、不動産関係の関連先も多く、資産税関連の案件も得意とする。

個別のお客様ごとに深度のあるサービス



所長・税理士の森氏は大学卒業後、大阪府内の税理士法人に10余年間勤務してきた。その間、法人・個人のお客様の月次税務会計、決算、確定申告はもとより、税務会計以外の経営課題に関する対応やハウスメーカーのオーナー向け機関誌における資産税記事の監修・多数の資産税関連業務、社内の品質管理責任者など広範な業務を担当してきた。

森氏が会計事務所を創業するにあたって定めた経営方針は“個別のお客様ごとに深度のあるサービスを提供する”。この方針について10余年の現場経験を振り返り、森氏はこう語る。「経営計画、予算実績対比…すべて重要なことです。企業は生き物です。数字だけでコントロールできるものではありません。数字を羅列したサービス提供を主軸とするのもいいのですが、数字だけでなく人間とそれを取り巻く諸事情すべてが企業経営に大きな影響があると痛感しています。顔と顔を突き合わせ、その企業の個別事情を深く理解した上で高品質な個別コンサルティングが重要なのです。ですから、時間が許せば夜中だろうとコミュニケーションを最優先に考えています。お客様の趣味・趣向・考え方など、押さるべき点はいくつもあります。希薄なコミュニケーションは会計事務所サービスの大敵だ

と強く感じています。事務所のメンバー全員に“作業だけしてハイ終わり！”は三流の会計人だ！”といつも言っています。」

この経営理念に掲げられた“個別のお客様ごとに深度のあるサービス”は、毎月の試算表提供に加え、個別のお客様ごとにカスタマイズされ、会計事務所の業務にとらわれない広い視点からの経営サービスであり、人材育成相談業務・融資の事前アドバイス業務・広告媒体への載せ方に関する意見交換や、事業進出・撤退可否などの意見交換など多岐にわたる。

「個々のお客様ごとにカスタマイズされたサービスが何よりも重要だと教えられたのは自分自身の結婚披露宴の準備を通じてのことです。何ヶ月にもわたって様々な準備があるのですが、ホテルのウェディング担当者は親身になって個々のリクエストに応えてくれ、二人の思いをよく汲み取った提案をして頂きました。このホテルマンの方々から学んだのが高品質のサービスマンシップでした。これが、同事務所の経営方針に繋がる“サービスの原点”であると語る。人材育成相談業務においては、企業が抱える人材の客観的な分析を行うとともに担当者ごとの業務適合度合いなどについて意見交換を行う。こうした支援業務により、企業の人材活用戦略に関する一定の指針

と行動目標を明確にするなどの効果が出せるという。

融資の事前アドバイス業務にも特徴がある。複数の融資コンサルタントとの提携により、金融機関側の視点に立った融資申込書・添付書類・オリジナル書類の作成を行うことができ、相応の融資実績を積み重ねてきていている。一般的な融資申込関連書類の作成支援業務から一步踏み込んだコンサルティングができるのが強みだ。

資産税については、過去10余年にわたって多数の資産税関連事案に携わってきた実務担当者として、“本に載っていない”レベルでの現場経験に基づいた実務的なコンサルティングを行っている。建設業者・不動産仲介業者・隣接土業などの多様なルートから資産税関連相談が寄せられている。「相続コンサルティングにあたっては、“相続人全員にとっての表面的な公平”ではなく、“相続人全員や次世代・関係者にとっての幸福とは何か”という切り口を基本としています。ここでも大切なのは密接なコミュニケーションなのです。」と説明する。

セカンドオピニオン・サービス

“個別のお客様ごとに深度のあるサービス”を体感するために同事務所では“セカンドオピニオン”というサービスを用意している。“セカンドオピニオン”とはもともと医療の世界での用語で、主治医の他に別の医師による診断などを求めるもので、患者にとっては自分の症状について複数の見解を聞くことができるという。これから発想されたサービスは、他の税理士事務所のやり方などを知ってみたい場合、他の税理士の意見を聞いてみたい場合、相性が合うかどうか試してみたい場合などに有効だ。このサービスは2ヶ月間無料で体感できるというありがたいサービスである。

また、森氏が会計事務所を創業しようとした時から最も重要視したもののひとつが“機動力”である。「基本ルールは、“移動時間1時間弱まで”ということです。業務エリアを守ることによって、“意志決定のスピードの早さ”を実現し、最終にお客様サービスの向上に資すということになります。フェイス・トゥ・フェイスでの対応力を高めるために、この場所での創業を決意しました。」



の喜びの声を頂きます。」

また森氏はビジネスに活けるIT製品ユーザー口コミサイト“IT比較ドットコム”(<http://www.ithikaku.com/>)”にユーザーとして財務応援の良さをアピールしている。財務会計ソフトのユーザー口コミは意外と情報が少なく、同サイトでは常に注目度が高い製品として財務応援がランクインしている。

メンバー満足度の更なる追求

「今後は、事務所の“メンバー満足度”を更に追求していきます。会計事務所を構成するメンバーの満足があつてこそサービスの品質は高まります。ヒトが作り出す無形サービスこそが会計事務所にとっての真の商品だからです。」

メンバーの思いと会計事務所の思いが一致・・・梅田総合会計事務所が最も大事にしていることのひとつだ。人情の街・大阪。人と人のふれあいを大事にし、相性のあう、深いお付き合いのできる事務所に成長してくれること間違いない。

「事務所の経営方針である“個別のお客様ごとに深度のあるサービスを提供する”を実現するには、従来業務の生産性を高めたり、効率化する必要があります。その手段のひとつがお客様企業の自計化の推進です。」と語る通り、同事務所の自計化率は50%と高い。

この自計化の推進の一翼を担っているのが会計事務所向け財務会計ソフト“財務応援S u p e r”と中小企業向け会計ソフト“財務応援L i t e”である。お客様で自計化の完了しているところは全て“財務応援L i t e”を導入。「ハイスペックな機能を持つ会計ソフトを求めているお客様は少数派。“速い・簡単・安価・会計事務所の支援がある”という条件を満たしているのでお勧めですよ”とお客様に伝えればほとんど即決です。」

「その代わり、他社の会計ソフトからの乗り換えにあたっては充分に時間をかけた導入支援を行っている。手を抜かないきめ細やかな初期設定により、“今までより入力が楽になったし、データが見やすくなつた”と