

目指すは職員100名体制と、顧問先を2,000社に 事務所の成長要因は 「当たり前」を地道に続けること!

創業当初はたったひとりで業務を行い、顧問先ゼロからスタートした関内会計 岩崎智彦税理士事務所。ところが3年目以降、顧客がどんどん増え、同時期に独立した同業者が驚くほどに。その成長要因は、顧問先に真摯に対応する「当たり前」を続けることにあるという。代表税理士の岩崎智彦先生にお話を伺った。



代表税理士
岩崎 智彦 先生

関内会計 岩崎智彦税理士事務所
kannaikaikei.jp

〒231-0013
神奈川県横浜市中区住吉町1-14
第一総業ビル3階
TEL: 045-680-4301
FAX: 045-680-4318

◆いわさき・ともひこ／1974年生まれ。関東学院大学卒業。1997年横浜中央税理士法人・株式会社横浜中央経理入社。2008年9月同社取締役。以後執行役員（渉外担当）など。2012年に独立開業。これまでに延べ1,000社超の中小企業の経営相談、資金繰り相談、節税相談に直接・間接的に携わる。年商数千円から百億円企業まで、社員1名から1,000名超まで多種多様な企業に関与。

社長の気持ちを 理解するために 事務所を開業し経営者に

— 岩崎先生が関内会計を創業され、経営者になられた経緯をお聞かせください。

私は大学の就職活動の時に、会社員として働くよりも、社長になりたいと短

絡的に考えていました。社長になるためには社長がどんな存在かを知らないといけませんし、社長に会える税理士事務所にまず就職することにしたのです。勤めるようになると、社長のいろいろな相談に応じるようになりましたが、ある時「自分は社長の気持ちを本当に分かっているのだろうか」ということに気づき始めたのです。給料を払う立場と、給料をもらう立場とではやはり違い

ます。顧客のほとんどは中小企業の経営者ですから、同じ土俵に上がって直接的にやりとりするならば、独立しなければいけないと思いました。それに、働く場所を提供できる人間になりたいという気持ちもあったのです。勤めて15年の区切りだった2012年に税理士事務所を開業しました。

— 独立直後から、ある程度の職員

を採用することを考えておられたのですか。

そうですね。税理士事務所の規模としては、職員100名を目標にすれば良いと開業当初から思っています。現在は13名ですが、1年目はほとんどお客様がおらず、当初は私ひとりですべての業務を行っていました。今、事務所に掲げている100名の組織図を考えた、異業種交流会に参加したり、はや

り始めていたフェイスブックを使ってつながりを増やすようにしていました。時には飛び込みで銀行に行き、「あなたは誰ですか」というような冷やかな対応をされたこともあります。なかなかお客様にはつながらず、交流会で知り合った人などから仕事の依頼が来る程度でした。

滞らず処理をする、
質問にきちんと答える
「当たり前」の継続で
顧問先が増加

——開業当初にお客様が少ない状態から、どのように軌道に乗せて行ったのですか。

今も軌道に乗っているとは思っていませんが、開業から3年目以降に顧問先がどんどん増えてきたのです。同時期に独立した同業者からは「一体何をしているのですか」とよく聞かれます。特別なことは何もしていませんよ。ただ、考えられる「当たり前」のことをやり続けています。では、「当たり前」のことは何か。たとえば、時間の約束を守る、挨拶をするという基本的なことから、税理士事務所の仕事でいえば、毎月の会計処理を滞りなくする、お客様から聞かれた質問にはきちんと答えるというようなことです。開業時に行っていた、人と会ってつながりを作ることを大切に、ホームページなどネットの情報を更新するなど、お客様が増えるための取り組みも続けています。すべきことを継続することが重要だと思っています。

——「当たり前」のことを地道に続けるのが、経営する上でのポイントなのですね。いつからそのように考えるようになったのですか。

はっきりとは覚えていないのですが、税理士事務所に勤務していた時代からかもしれません。どんな業種の人でも仕事に慣れてくると、本当ならできるのに「まあいいか」と手を抜くことがあると思います。たとえば、何かの工事をやる会社なら、「クレーム対応には24時間以内に応じます」など、きちんと取り組んでいるところは伸びていくのではないのでしょうか。でも、「クレーム処理なんて、売上にならないから」と対応をおろそかにしていると、次第に会社の雰囲気がおかしくなり、職員のモチベーションが下がる。すると、良い組織にはならず、良い仕事はできず、結局、お客様から支持されなくなってしまうのです。ですから基本に忠実であり続け、お客様のために何ができるのかを考えて取り組むことが非常に大事だと思います。

社風を作るのは
一人ひとりの職員
お客様から
必要とされる存在に

——職員教育は、どのように行っているのでしょうか。

今、お話ししたような私の思いをお客様の所に行く道中で職員に話したり、全体ミーティングで伝えたりしています。「当たり前」のことにまず取り組み、そのことを続けることで、次のステップに行けると思っています。社会人



の入社1年目は頑張っ仕事をするのですが、3年目になるとだいたい仕事を覚えるので、「仕事はこんなもの」と思ってやり過ごす人がいます。すると、そこから5年経っても、その人は進歩せず同じ能力のままだと思うのです。この3年目は分かれ道で、ここからさらに知識を付けたり、人脈を広げたりすることで成長しますから、このタイミングを注意深く見て、職員を指導するようにしています。社風を作る源は、一人ひとりの職員です。事務所や会社は代表者の影響力が大きいです。代表者がいる時といない時に雰囲気がガラッと変わるような所はどうなのでしょう。社風はとても大切ですし、職員には「社風を作るのはあなたたちです」とよく言っています。

——岩崎先生のご指導で「当たり前」のことを続け、ステップアップする文化が根付いているのですか。

よく職員に言うのは「必要とされているからこそ、その仕事があり私たちがいる」ということ。「〇〇さんに相談したい」と指名されてする仕事は、自分の存在が認められていることになりすし、お客様のためにもなっています。世の中には、事務所や会社の理念を掲げてい



るところは多いですが、どこも行き着くところは「お客様のため、社員のため、社会のため」です。これは私が言う「当たり前」のことです。中小企業のために職員がいろいろな仕事をするので、お客様から支持され感謝される。すると、職員一人ひとりに、達成感や充実感が生まれます。このように中小企業に必要とされ、社会のためになる税理士事務所を実現したいと思います。

優秀な職員たちが
事務所の強み
社長の相談相手になることを目指す

——これまでのお話から、岩崎先生の行動指針が浸透している職員の方たちが事務所の強みのように感じます。

そうですね。税理士事務所にはいろいろなスタイルがあり、中にはお客様と一度も会わずに申告書の作成だけ受ける場所も存在します。もちろんそのことを否定するわけではないのですが、人とのつながりが直接ない中で仕事をするのはつまらないと感じます。中小企業の社長とお付き合いする



と、直接経営とは関係のない相談をされることもあります。その会社の担当になった職員は、多少なりとも影響力を持ちますし、些細な相談にも乗る中で、その職員や弊所のことを好ましく思ってもらえれば、社長の仲間の会社にも評判が伝わっていきます。

——お客様から何でも相談してもらえ関係性を作っていく、ということですね。

はい。このような取り組みはビジネスモデルとしては、あまり収益につながらないかもしれませんが、実際にいろいろなことを聞かれてきちんと対応すれば、その職員の知識になるわけです。相談内容が税理士業務のことではなければ、たとえば社会保険労務士や司法書士など他の分野の方に聞くこともできます。お客様に「まず、関内会計のあの職員さんに聞いてみよう」と思ってもらえるのが良いと考えます。

——社長が困った時の相談相手を目指しておられるのでしょうか。

そうですね。義理人情で仕事をしてはいけないかもしれませんが、人とのつながりの中で仕事をする方が、働くモチベーションは上がるのではないかと

と思います。

——お客様に真摯に対応することで顧問先を増やしてこられたわけですが、さらに増加させるためのサービスを何かお考えでしょうか。

弊所の職員は税理士業界の未経験者が多いのですが、みな優秀な人たちなので、新しい商品開発に取り組みたいと思っています。まだ具体的に説明できないのですが、顧問料や決算料をいただく、経営計画を作るというものとはまた違う商品にチャレンジできればと考えています。

——関内会計で「ご紹介キャンペーン」をされているのは岩崎先生の発案ですか。お客様をご紹介いただいた方や、その紹介された方が顧問契約をされると、クオカードや商品券をプレゼントされていますか。

そうですね。以前、お客様から「顧問先が増えて大変だね」と言われたことがあるんです。「いえいえ、もっとご紹介ください」というと、「えっ、紹介しても良いの?」と。どうやら、目一杯の状態のように見えたらしいです。「お客様を紹介してください」と意思表示することも必要だという思いで、キャンペーン



をしています。

“採用条件は前向きな気持ちと明るさ
優秀な人材を集め
顧問先数2,000社に”

— 職員を採用される時は、どのようなことを大事にされますか。

採用時も、これまでからお話している「当たり前」のことを継続できる人を求めています。面接でははっきりと分からないのですが、インスピレーションに頼るところもあります。ですが、弊所は離職率が低く、事務所のことが嫌になって辞めた人はひとりもいないと思っています。「当たり前」のことをやり続けられる優秀な人の条件として欠かせないのは、前向きな気持ちと明るさです。心の中で少し嫌だなと思うことがあっても、「やってみよう!」とモチベーションを上げられる人を望んでいます。

— 職員をどんどん増員されていると思いますが、事務所のホームページが

充実していますし、そこから関内会計に魅力を感じて応募される方もいらっしゃいますか。

「ホームページを見て、アットホームな事務所だと思いました」と応募してくれた職員はいます。みんな結構仲がいいですし、誰とでも話せる雰囲気のある職場になっていると思います。時にはやむを得ない退職ということがありますが、職員を増やし続けないと現状維持は難しくなります。現在の事務所の広さから考えても、まだ採用できる余裕があります。人材がそろそろ足りなくなる、というタイミングで採用すると、職員に教える時間がないと思うのです。税理士業界では、入社した新人にいきなり決算書を渡し、「前のものを見てやってください」と無理な指導をすることがあるとよく聞きます。今は昔とは時代が違いますから、新人が事務所に適応できるように時間を取って教育することは必要です。

— 最後に、今後の目標をお聞かせください。

最初に申しました100名の職員体制と、顧問先数2,000社を目標に掲げ

ています。達成の時期は明確にしていますが、「当たり前」のことを継続しながら、社会の変化には柔軟に対応していこうと考えています。試算表や決算書の提供の仕方なども今後、どんどん変わっていくでしょう。私が入社した20年前は、出納帳を手書きしていましたからね。こうした基本的なことに加えて、これから先10年に向けて、新商品の開発や営業に特化した部署を作るなどを考えていこうと思っています。その実現のためには、優秀な人材が必要です。私が税理士業界の未経験者を採用するのは、中途半端に税務関係の知識を持たない分、一から真摯に学ぼうとする意欲のある人が多いと思うからです。ビズアップ総研さんの「e-JINZAI for account」で研修することでもっと優秀な人材に育ち、職場のみんなと協力しながら能力を発揮してほしいと思っています。

— いろいろなバックボーンを持つ人が入社すれば、岩崎先生が予期しない新しいことが生まれるかもしれませんね。さらなる進化を期待しています。本日はありがとうございました。