

# 難しいことをわかりやすく 顧客の視点でサービスを向上

三輪 厚二 税理士事務所

税理士はクライアントのことを「顧問先」と呼ぶが、「顧問」という言葉には、大所高所から指導監督する、という響きがある。そこには、顧客の視点に立って顧客本位の業務を提供していこうという意識が、なぜか希薄に感じられる。

一般企業の経理社員から転身した三輪厚二税理士は、開業当初から、こうした業界特有の空気に違和感を抱いていた。「税理士は顧問先ではなく、あくまでサービス業。多様化するニーズに応えつつ、ハイレベルの顧客満足を提供していくことが大事」——こう語る三輪税理士は、阪ササ組ならではの柔軟な発想を事務所経営に生かしているようだ。

## 毎日発行している事務所通信

「難しいことを、いかにわかりやすく関与先に伝えていくか」——三輪税理士が平成5年の事務所設立当初から経営のモットーにしているのがこの言葉だ。

サービスの一環として、税務・会計・経営などに関する最新情報を「事務所通信」として関与先に送っている税理士は多い。しかし、それらの情報が一般人にとってどれほど難しいか、業界にどっぷりつかってしまうと見えなくなりがちだ。専門家の論理で「経営者はこのくらいのことを知っていて当たり前」などと言ってみても、相手に理解されない情報を提供することはサービスとしての意味を失っている。

三輪税理士も開業1年後からFAX事務所通信「リーダスクラブ」を発行しているが、半分は文章、半分は4コマ漫画で構成。税金

用語に不慣れな人にもやさしい内容となっている。

「こちらがどんなにやさしく書いたつもりでも、“字ばっかり”というだけで読まない人もいる。そんな人も、漫画ならとりあえず目を通しておこりか、ということになります。もっと詳しく知りたい人は、文章のほうを読んでもらえばいいわけです」

さらに驚くのは、平成6年1月にスタートしてから現在に至るまでの11年間、このFAX通信を毎日欠かさず発行しているということだ。もちろん土・日曜、祝日は休刊日だが、それでも今年11月1日現在の発行号数は、実に2555号になる。



▲11年間毎日発行している「リーダスクラブ」

この日刊事務所通信の読者数は382人。愛読者となった銀行員からクライアントを紹介されるなど、うれしい副作用も生んだ。まさに「継続は力」だ。

今では、全国の会計事務所向けにも有料で配信している。購読料は1か月1万円だが、購読サイドは空欄に事務所名を入れて、さらに関与先に配信。読者数はネズミ算式に増える。これだけで、三輪事務所の収入は毎月100万円近くになるといふ。

## サービスも料金も「わかりやすく」

実は、三輪事務所の税日別顧客割合は、法人・個人：資産税で2：8と、圧倒的に資産税が多い。開業当初から「資産税専門」を旗印に掲げてきた三輪税理士は、相続・贈与、土地譲渡、事業承継、生命保険……等々の分野に集中特化してきた。

ところが、ここに来て、関与先企業がなかなか不況から抜け出せず、業績不振、資金繰り悪化に喘いでいる現状から目を反らせなくなった。

「東京のほうでは“景気回復”のニュースも伝わってきますが、大阪は中小企業の町だから、まだまだ闇の中。資産税ばかりに特化してしまうと、経営アドバイスの面などで適切な対応がとれなくなる。それゆえ今後は、企業サポート部門もいっそう充実させていこうと思立ちました」

もちろん、「わかりやすく」を標榜する三輪事務所の方針は、こうした経営指導の現場にも生かされている。

会社の決算に当たって、損益計算書、貸借対照表、キャッシュフロー計算書を作成するのはどの事務所でも同じ。だが、問題はこれらの決算書も経営者にとっては難解極まりないシロモノだということだ。

「中小企業の経営者は、単式簿記の感覚で仕事をこなしている。B/SやP/Lをそのまま見せても、ほとんど理解できないでしょう。理解できなければ、当然、分析も活用もできません」と、三輪税理士は強調する。

この問題を解決すべく三輪税理士が開発したのが、「キャッシュ損益計算シート」だ。



三輪 厚二  
あひ・こうじ  
近畿税理士会東支部  
●生年月日  
昭和32年1月5日  
●事務所  
大阪市中央区平野町3-1-10 オーセンティック東区橋10F  
http://www.zeirishi-mwa.co.jp

これは、通常B/S、P/Lからキャッシュフロー計算書を作成していく過程を全く逆転させ、現金の増減に「実務的なキャッシュ」、「決算的なキャッシュ」、「経理的なキャッシュ」を加減算することで当期利益を算出していくというものだ。経営者にとっては、現金勘定からスタートしたほうがなじみやすい。大まかではあるが、期中のどの時点でも利益把握できるという手軽さもクライアントにウケている。

なおかつ、「損益キャッシュフロー分析表」を作成することで、その企業の利益とキャッシュフローの体質を把握。その原因追求と今後求められる対策を事細かに解説していく。

ところが、こうした手取り足取りの懇切丁寧な指導も、決してすべての関与先に提供するわけではない。中には、「財務分析や決算対策はいらないから、その分報酬を安くしてほしい」という顧客もいる。

「それだけニーズが多様化していることです。それゆえ当事務所では、サービスの内容を7段階のコースに分け、それぞれの価格を明確化することにしました」と三輪税理士は言う。

つまり、顧客サイドは自社の求めるサービス内容と支払える料金を秤にかけて、最も手頃なメニューを選択できる。まさにコンビニ感覚だ。

得意分野に安住せず、常に新しい知識を仕入れて関与先の成長に尽力する。その真摯な姿勢と独特の“わかりやすさ”を持ち味に、三輪事務所はこれからも発展を続けていくことだろう。(竹)