

お客様の悩みに対して 一流ホテルのコンシェルジュのように 魅力的な対応を



税理士法人エスペランサ

現在、愛知県内に4拠点を展開する税理士法人エスペランサ。この印象的な企業名は、スペイン語で「希望」を意味し、常にお客様の希望を叶えるために活動することを表している。お客様にとっての「コンシェルジュ」であることを目指す同法人の取り組みについて、代表の吉田博幸氏に話を聞いた。

名古屋市内で独立開業

現在は岡崎、名古屋(名駅四丁目と名駅三丁目)、
豊川に展開

——独立開業されて何年目になるのでしょうか？

税理士登録したのが平成2年の4月ですから、今年の4月で24年です。そして、独立したのが平成4年の7月ですから22年ほど経ちました。

最初はある事務所で勤務させて頂き、その後、いま弊社の名古屋オフィスで責任者をしている若泉と2人、名古屋市中区丸の内に事務所を起こしました。しかし、当時は広

告の規制がありましたし、FAXを1枚送ると大変なトラブルになりました。他事務所と分野をすみ分けていくことも難しかった上に、税理士法人という制度もありませんでした。このように、いろいろと難しい経営環境でしたので、いったん丸の内の事務所を閉めて、地元岡崎でオフィスを立ち上げたのです。現在は、岡崎と名古屋駅前、豊川にある東三河オフィス、さらに、26年8月に相統専門オフィス

を名古屋駅にオープンして、4拠点を展開しています。

——エスペランサという名前を付けられた理由、込められた想いとは？

エスペランサとは、スペイン語で「希望」を意味し、お客様の希望を実現するという私たちの想いが込められています。開業時、どんな名前が良いのか悩んだのですが、「思い入れのある言葉で、きれいな響きをするようなものが良いのでは」ということを多くの方がアドバイスしてくださいました。英単語では皆さん知っていますし、分かり易すぎるので、「それだったら」ということでスペイン語を使うことになりました。



——事務所のパンフレットなどでは、職員の方を「コンシェルジュ」と呼んでいるのですか？

そうですね。私たちがホテルに泊まると、コンシェルジュの方がホテルの案内はもちろん、周辺の施設案内、飲食店などの案内まで、様々なことを案内してくれます。私たちの事務所でもそのようなサービスができたかな、と思ったのがきっかけです。とかく税理士事務所、会計事務所というのは、数字を扱っており難しそうなお印象を持たれがちですが、そうではなくて、親しみやすく、なおかつ親切丁寧に対応したいという思いがありますので、あえてコンシェルジュと呼ばせて頂いています。

税理士に対する社会的信頼は高い 会計事務所業界には大きな可能性がある

——会計事務所の経営環境は、どのような状況にあるとお考えでしょうか？

私は税理士の受験学校で教えているのですが、他の先生や学生から「税理士という仕事は今後難しいのでは？」ということよく聞かれます。ただ、私の考えをお話しさせて頂くと、まだまだ大きな可能性があると思います。理由としては、一般の企業と比べて税理士業界が閉鎖的であるという点です。つまり、一般の企業にできていないことが、税理士業界ではでき

ていない。一般企業と同じようにやれば、まだまだ伸びる余地はあると考えています。

また、より良いサービスを求めて会計事務所の変更を考えるお客様というのは必ずいらっしゃいます。そして最近では、独立開業する方に対する様々な政策、助成金などもありますので、今後も新規開業する企業は出てくるでしょう。ですから、私としては新設企業の補助を大切にしたいと思いますし、「エスペランサに変えたことで質の高いサービスが受けられる



明るい笑顔が印象的なスタッフの皆様

ようになった」と皆様に思ってもらえる事務所になりたいと思っています。

私は、お客様の様々なビジネスを、自分がしているような感覚で税理士としての仕事をしています。このような仕事ができる職業は他にありませんし、報酬を頂いて、盆暮れにお中元やお歳暮まで頂いて、「こんなに頂いて良いのか」とも感じるほどです。また、資格を取った時にびっくりしたのが、お客様に「預金通帳を見せてください」と気軽に言うと、パツ

お客様の相談には魅力的な回答を コンシェルジュのような存在を目指して

——名古屋エリアにはおよそ3,000の事務所があり、激戦区というイメージがあります。そこで、他事務所との差別化要素がありましたら教えてください。

差別化についてはまず、「会計士事務所は何をすることか」と

と見せて頂ける。通帳を見せる方といえば、普通は銀行員くらいのものです。しかも、A銀行の銀行マンには、A銀行の通帳はお見せしますが、他行の通帳をお見せすることは絶対にありません。しかし、私たちは全ての銀行の通帳を見させて頂くことができます。税理士という資格にはそれだけの信頼性があるのです。

——事務所の拡大に向けて、職員の方をどう成長させていくのですか。これまでは、私のサポートをし

ということから考えなければなりません。多くの先生方は「税金の申告をお手伝いしますよ」「会計処理をサポートしますよ」など、これらを中心に考えておられるでしょう。一般企業のお客様からすると「やることは全部一緒じゃないか」

てもらいたいという意識が強かったように思います。ただ、スタッフの人数が増えてきたこと、それから本当に優秀な方たちが入社してくれたので、自分たちの思いをクライアントに上手く伝えられるようになって欲しいですね。そのためのトレーニングができる環境は用意したいと思ひますし、一生懸命に取り組んでもらえればと考えています。

——具体的にどのような形で進められる予定ですか？

事務所の中での研修はもちろん、外部研修にも積極的に参加させています。弊社は、会計事務所の中でも外部研修に積極的な事務所ではないでしょうか。今後はさらに、パートの方であっても、時間が合えば外部研修に行ってもらうほか、事務所内でよりトレーニングができるようにカリキュラムを整備することも検討しています。未経験者の方でも、入社半年で、一人前とまでは言いませんが、ある程度のことが理解できる仕組みは作り上げたいですね。

と感じられるのではないかと思います。中身は決して同じではありません。お客様は「これはどうしたらいいかな？」という疑問を必ずお持ちですから、私はそのような相談に時間を割くようにしています。事務所へお越し頂いた時には非常に悩んだ様子のお客様の顔が、帰るときには晴れ晴れとしている、そのようなサービスを提供していきたいですね。

ただ、それを私ひとりで行っているのでは到底足りませんので、先程もお話しましたが、事務所のスタッフが一流ホテルのコンシェルジュのようにお客様の話を聞き、それに対して魅力のある回答を差し上げられるようにしたいと考えています。最近では、有資格者、資格がない方を問わず、魅力的な受け答えができるスタッフになってもらうようにサポートしています。

——これから強化していく分野などあれば教えてください。

私たちが今後力を入れていき

たい業務には、大きく2つあります。ひとつが経営計画・経営支援、もうひとつが相続です。

ひとつめの経営計画、経営支援ですが、中小企業は社長さんが感覚的に経営していることが圧倒的に多いように感じます。そこで、社長さんへヒアリングを行い、数字的な裏付けを取りながら、将来の方向性、例えば「売上を上げたい」「店舗数を増やすのか、増やさないのか」「どうやって競合と差別化していくのか」など、このような部分についてアドバイスしていくことです。

相続については、こちらも困っている方が非常に多いですね。私たちは税理士法人なので、税務の申告はもちろん、その前段階の現状分析やシミュレーションをし、将来の相続税申告に備えて対策を行います。相続専門のオフィスを「相続ラウンジ」として、8月にオープンしました。専門の税理士及びスタッフが常駐する、一般のお客様が来店しやすいオープン型のオフィスです。どうしても会計事務所は敷居が高く感じられがちなので、敷居をもっともっと下げ、多くの方にお越し頂きたいですね。

敷居の高い会計事務所を 気軽に立ち寄れる場所に

——税理士業界も大きく変わっていくと思いますが、今後はどのような事務所にしていきたいとお考えですか？

岡崎事務所の前で実際にできるかどうか分かりませんが、たこ焼きでも焼きながら税務相談を受けられれば最高ですね。要は、もっと気軽にお客様に来て頂くためには、私たち自身が気軽な方向性に行かないと、そうはならないのだと思います。子供さんからお爺ち

ゃんお婆ちゃんまで、たこ焼きができあがる間に「先生そういえばこうだよ」と言いながら、もしくは椅子にでも座って頂き、「最近はどうだよ」と、そんなことを聞けたら良いですね。

そして、これは最近の傾向ですが、地域のお客様、つまり事務所の近くにある企業がお客様になってくださっています。昔は、税理士というのは少し離れた地域にいる感覚が強かったと思いますが、

最近はそのようなケースもだんだん減ってきているようです。便利なところ、行きやすそうな所にお客様が集まるようになってきているので、地域密着を大事にしつつも、名古屋であればより便利なところにオフィスを構え、買い物の行き帰りにでもフラッと立ち寄れるような事務所にしていきたいですね。



著作紹介



吉田 博幸 先生
税理士法人エスペランサ 代表社員

税理士試験受験指導校 TAC (株) の非常勤講師として活躍、平成2年に税理士登録。同4年、名古屋市内で共同事務所を開設。同23年に税理士法人エスペランサを設立し代表社員に就任。相続案件の実績も多く、金融機関、不動産会社でのセミナー実績多数。