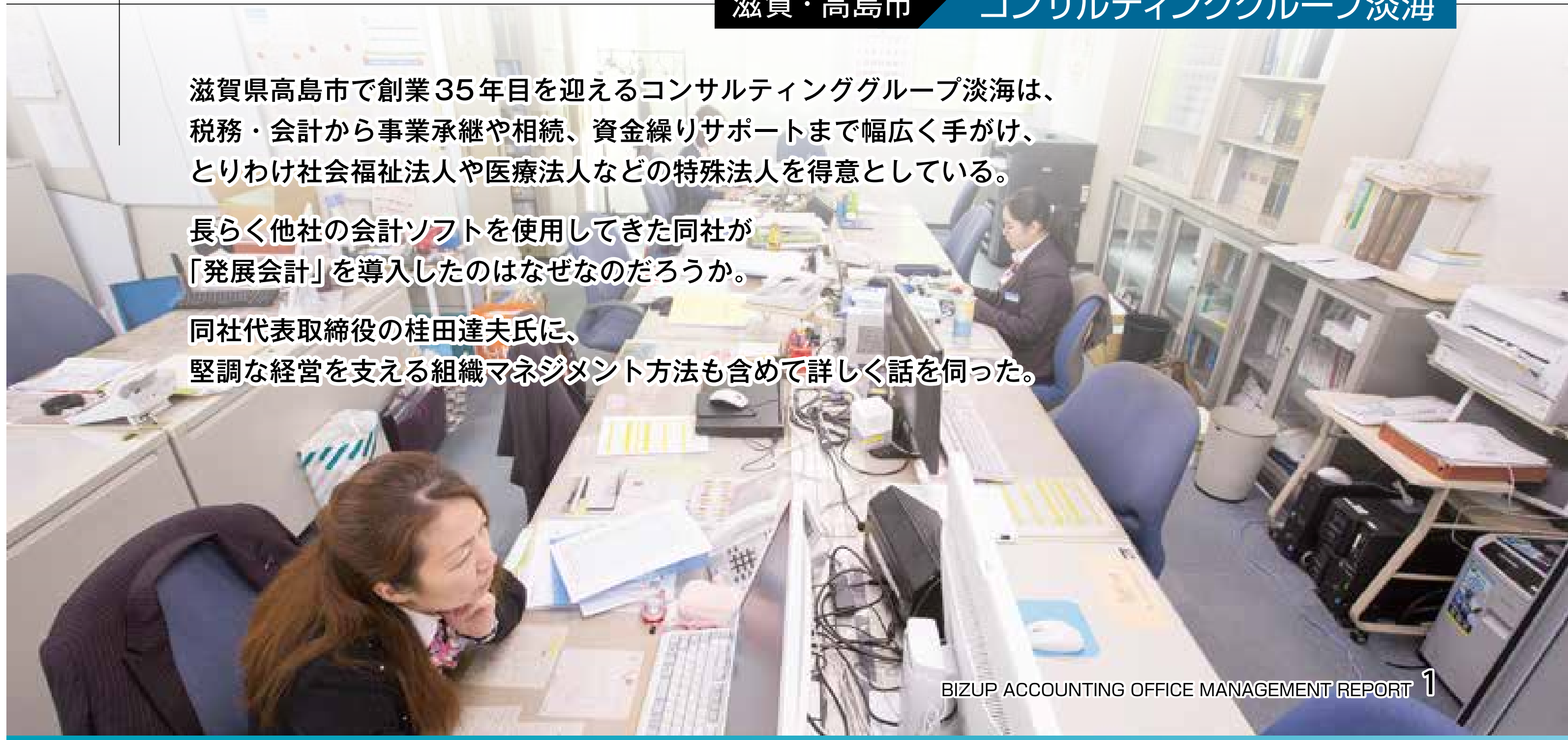
ユーザーインタビュー
User Interview

コンサルティンググループ淡海
代表取締役
桂田 達夫 先生

部門別会計も同料金でできるため他社から「発展会計」に！

顧客の成長を力強く促す 地域密着型事務所のきめ細やかな戦略とは？

滋賀・高島市　コンサルティンググループ淡海



滋賀県高島市で創業35年目を迎えるコンサルティンググループ淡海は、税務・会計から事業承継や相続、資金繰りサポートまで幅広く手がけ、とりわけ社会福祉法人や医療法人などの特殊法人を得意としている。

長らく他社の会計ソフトを使用してきた同社が「発展会計」を導入したのはなぜなのだろうか。

同社代表取締役の桂田達夫氏に、堅調な経営を支える組織マネジメント方法も含めて詳しく話を伺った。

顧客満足度の高さから、既存顧客の紹介多数！着実なペースで新規顧問先を確保してきた

――まずは、コンサルティンググループ淡海の概要から教えてください。

1983年に有限会社桂田経営サービスとして設立し、地域密着型の税務会計事務所として、さまざまな規模のお客様をサポートしてきました。株式会社に改組したのは2006年です。とりわけ、社会福祉法人など非営利法人の支援を多く手がけてきましたので、そのノウハウをより広く活かすため、2015年には一般社団法人淡海福祉経営サポートも設立しています。

――現在はどのくらいの人数がいらっしゃるのですか。

現在、職員数は21名です。税理士有資格者２名、正社員11名、残り８名がパートスタッフおよび非常勤という構成です。税理士有資格者は、今年夏にもう１名入社する予定になっています。顧問先の数は、2017年度末時点で407社となりました。長年顧問を務めているお客様企業も多いですが、おかげさまで新規のお客様も多く、近年は毎年15件程度の純増ペースを維持しています。

――新規顧問先の開拓は、どのようなルートで行っていらっしゃるのでしょうか。

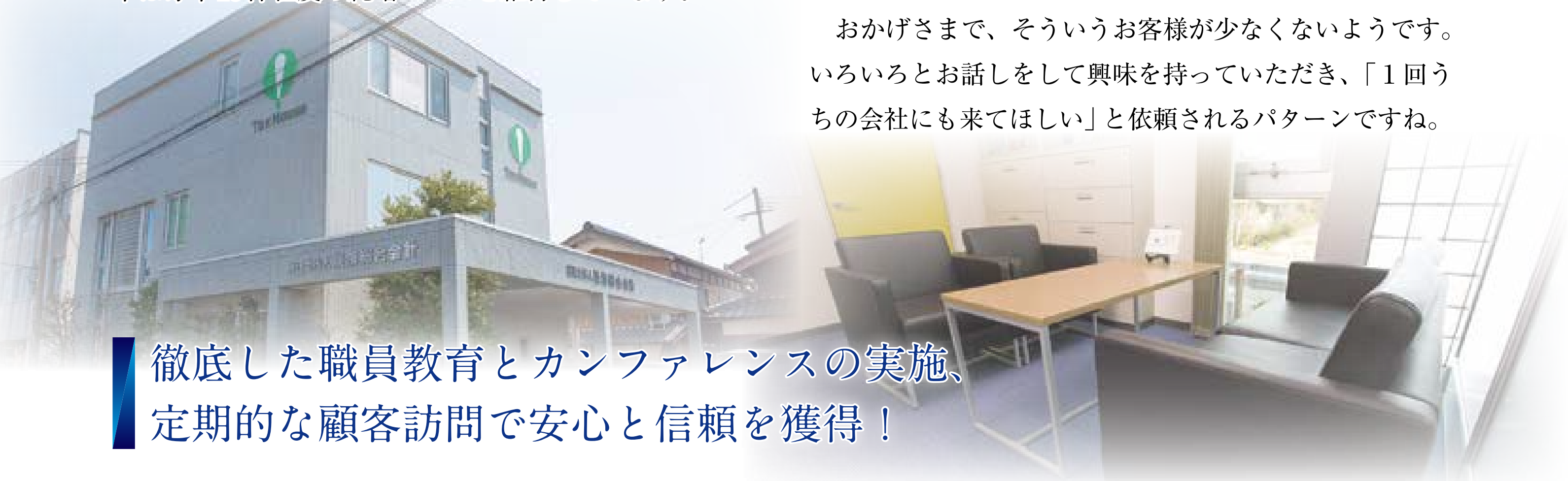
ルートは「お客様」「銀行」「紹介会社」の３種類です。紹介会社は、連絡があったときに対応する形ですが、銀行などの金融機関ルートは、長年のお付き合いで担当者とのパイプを太くできていることが大きいですね。金融機関は異動や転勤が多いですが、別の支店に移ってからも声をかけてもらえるので、裾野を広げることができています。

――お客様からのご紹介は、どのような形が多いのでしょうか。

弊社では、お客様企業の経営に役立てていただくため、月次決算書を作成して毎月１回訪問をしているのですが、その場に他の会社の社長さんがいらっしゃることがあるのですよ。

――既存のお客様が満足されているから、お知り合いにも紹介したいと思ってその場に呼ぶのでしょうね。

おかげさまで、そういうお客様が少なくないようです。いろいろとお話しをして興味を持っていただき、「１回うちの会社にも来てほしい」と依頼されるパターンですね。



徹底した職員教育とカンファレンスの実施、定期的な顧客訪問で安心と信頼を獲得！

―― 一定のペースで新規顧客を増やし続けている秘訣の一端が見えた気がしますが、そこまでお客様が満足される理由は何だとお考えでしょうか。

一つは、専門分野を持つ職員が対応しているという点があります。建設業にしても、飲食業にしても、福祉や医療関係でも、業界特有の知識が必要ですよね。わかりやすいところでは、業界用語をしっかり理解し、適切なコミュニケーションを図ることが大切だと思いますが、それができているので安心感を持っていただけるのだと思います。

――やはりお客様とのコミュニケーションは大切にされているのですね。

決算書や申告書の作成に至る過程は、どんどん省力化してスピードアップするべきですし、そのための取り組みには力を入れています。入力作業や書類作成作業などはお客様の見えないところでしますので、そこのコストはできるだけ削減して、お客様に還元するべきだと思うからです。しかし、月次決算書をもとにした毎月１回のご訪問は、コンサルティングの場でもありますので、時間も労力もしっかりとかけるべきだというのが弊社の考えです。

――それを職員の皆さまが実践できるというのも素晴らしいと思います。

手前味噌になりますが、職員の人間性は弊社の一番の強みだと思っています。とにかく一所懸命に取り組む人材ばかりで、お客様からもよくお褒めの言葉をいただきます。

――どのような職員教育をなさっているのでしょうか。

職員は20名以上いますが、電話でも事務所での接客でも、そのとき対応するのは一人ですよね。だからこそ、その対応は「コンサルティンググループ淡海の看板を背負って」行うものだという意識を浸透させるよう努めています。朝礼で「いらっしゃいませ」と挨拶の練習をしたり、電話応対のマニュアルを用意したりして、きちんと対応できるよう徹底している成果が表れているのだと思います。

――基本的な部分をしっかり押さえているのですね。

あとは、毎週１回カンファレンスを実施しています。病院でも、医師や看護師によって意見がバラバラだと不安になってしまうためカンファレンスを行いますよね。それと同じように、ケースに応じたアドバイスの内容や税務・会計の処理方針などをすり合わせて、常にコンサルティンググループ淡海としての統一的な対応ができるようにしています。

支店展開をする企業からプロスポーツ選手まで「発展会計」の導入で顧客満足度がアップ！

――非常に手堅く、お客様目線で取り組まれているという印象ですが、日本ビズアップの「発展会計」を導入いただいた理由は何でしょうか。

もともとは他社の会計ソフトをずっと使ってきたんですす。しかし難点が一つあって、部門別会計は別料金なのですよ。経営のご相談にお応えしているうちに、どんどん成長されて営業所や支店を増やしていくお客様企業は少なくないのですが、そうすると当然、部門別会計の導入をおすすめすることになります。しかし、別料金ですので、その料金を上乗せしていただかなくてはいけなかったんです。

――それでは、お客様企業にご負担をかけることになってしまいますね。

そうなんです。当然、黙ってするわけにはいきませんから、事前にご説明も必要ですし、「追加で費用がかかるなら部門別会計しなくてもいい」という話にもなります。しかし、引き続きお客様企業に成長していただくためには、部門別会計を導入するべきなのは間違いないので、悩みどころでした。その点、「発展会計」は追加料金もかかりませんし、スムーズに作業できるのが魅力で購入したというわけです。

――お客様からの評価はいかがでしょうか。

「発展会計」を購入直後に、５店舗ほど居酒屋を展開する飲食企業様との契約が決まったんです。そこで、部門別会計で決算書をお出ししたところ、非常に喜ばれました。支店がある場合は同じ企業内でも売上の扱いが変わることがありますし、利益率が異なる商品を扱っていたら部門別会計にしないと的確な分析ができません。そのあたりを社長さんにすぐご理解いただくことができ、経

営戦略にも役立てていただいています。あとは、個人事業主のお客様にも対応できるので助かっていますね。

――具体的にどのような事例がありますでしょうか。

プロスポーツ選手のお客様がいらっしゃるのですが、他社のソフトで個人事業主の仕訳をしようとすると、やはり料金が跳ね上がってしまうのです。ですから、今まではスタンドアローンにせざるを得なかったのですが、それだとお客様にとってもわかりづらいですよね。「発展会計」を導入してからは、ネット経由で同じ画面を見ながらやり取りもできているので、やはりとても喜ばれました。

AIの普及を見据え、作業の省力化を進める上で「発展会計」は職員の意識改革の一助にも！

――御社の作業面で、「発展会計」を導入したメリットはありますでしょうか。

自計化しているお客様と、そうでないお客様がいますので、今まではその取りまとめにも苦労していました。しかし、「発展会計」を入れてからはお客様も弊社も同時に作業ができますし、パートスタッフでも入力作業がしやすい設計になっているため、かなり省力化につながりましたね。

――先ほどもおっしゃっていましたが、作業の省力化はかなり意識されていますか？

今後のことを考えたとき、一番気になるのはAI（人工知能）の発達なんです。個人的にも衝撃を受けましたが、AIが普及して影響を受ける職業の上位に税理士が入っているのですよね。考えてみれば、決算書を作成するという作業は、AIに取って代わられるだろうと思いますので、今のうちにその部分を省力化しておいて、「AIにできない部分」を追求していきたいと考えています。

――コミュニケーションで手抜きをしないという御社のご姿勢は、まさに「AIにできない部分」だと思います。

そうですね。確かに、データ入力や書類作成はAIでもできるかもしれませんが、それを活用したコンサルティングは人間にしかできない仕事だと思います。実は、文書の作成でも、丁寧にやろうと思うあまりに時間をかけてしまうベテラン職員もいることは確かです。今、そのあたりの意識改革に力を注いでいるところなんですよ。「発展会計」の導入で、省力化できる部分があることを職員も認識し始めていますので、今後の大きな変化に対応するための準備ができた意味でも、日本ビズアップさんには感謝しています。

――ありがとうございます。では、最後に今後の目標についてお聞かせください。

昨年12月には税理士法人を設立し、京都に支店も出しましたので、現在は年間15件増のペースですが、これを倍まで引き上げたいと思っています。中期的な目標としては、顧問先数を現在の1.5倍の600件あたりでしょうか。それに対応できるように職員数も30名まで増やしたいと思っていますので、人材採用にも力を入れていきたいですね。実は、一昨年20数年ぶりに高卒の人材をインターンシップ経由で採用したのですが、非常に優秀で驚きました。オール５の成績で大学も推薦で入れたのですが、早く仕事がしたいという本人の意向で入社してくれたのです。

――10代の起業家も今は多いですし、同じように早く働きたいという人材が増えていくかもしれません。

そうした人材が活躍できる場を提供できたらと思います。弊社の職員は年齢層が高いので、成長を促すためにも若い人たちの採用を増やして組織の活性化を図りたいと思っています。あとは、最初に申し上げましたが、社会福祉法人などの特殊法人のお客様は、滋賀県内で一番多いと思いますので、その強みをさらに伸ばしていきたいですね。