設立 4 年で 500 件以上の新規を 紹介だけで獲得 顧客満足度ナンバーワンを目指す 税理士法人リライトのこれから



税理士法人リライト

東京都千代田区にある税理士法人リライト。平成23年4月の創立以来、顧客からの紹 介を中心に年 100 件を超えるペースで関与先を拡大している。社名には「再び光を照らす (Relight)」という意味が込められており、顧問先のあらゆる経営課題に、各分野の専門家 と提携しワンストップサービスオフィスとして解決策を提供している。急成長を続ける同社 の取組みと今後について、代表の瀬谷氏と宮田氏に話を聞いた。

設立 2 期目で税理士法人化へ 年間 100 件の契約獲得法とは

るまでの経緯を教えてください。

月です。現在、税理士法人リライ たのですが、法人化してからは、 からご紹介をいただくために必要 スタート時は私1人でした。税理 法人と個人を合わせて年100件ペ 育成」です。「いかにサービスに満 士としての業務は、基本的には私 ースで関与先が増えています。現 が行い、他はアルバイトと総務の 在のお客様の数は、法人が約270社、 みで、私を含めて3人だけでした。

――税理士法人リライトを設立す 平成 24 年 1 月、2 期 目 に入ったと 瀬谷先生 ころで宮田と税理士法人化をしま 個人の確定申告が240名程です。

――年100件ペースでの増加は すごいですね。関与先を増やす方 法を具体的にお伺いしたいのです

私どものお客様は、ほとんどが したから、今は設立4年目です。 お客様からのご紹介がきっかけで 私が開業したのは平成23年の4 開業からお客様は徐々に増えてい 契約をいただいています。お客様 トの代表は、私と宮田の2人ですが、 業績が一気に伸びました。今でも、 なものは、「顧客満足度」と「人材 足してもらうか」「この会社を良く したいと心から思える人材をどう すれば育成できるか という2点は、 えています。良い人材をしっかりのファンになってもらい、さらに基本的な仕組みです。これがクラ 育て、お客様にサービスを提供す 新規のお客様をご紹介していただ イアントの増加に繋がっています。

セットで取り組むべきことだと考る。そして、お客様にその担当者く、というのが私たちの事務所の

気軽に相談してもらえる関係を構築し 経営者の判断力を向上させる

夫やポイントがあれば教えてくだ 発生すると必ず連絡をくれます。 負けない自信があります。お客様 さい。

宮田先生

だかなくてはなりません。「リライ トに相談すれば大丈夫」と思ってい ただけるよう、私たちは、あらゆる 相談を受け、ワンストップでサービ スを提供しています。ただ、私たち のベースは会計と税務です。社労 士や司法書士が専門とする分野に ——**総合的なサービスが顧問先に** 帳代行だけ」と見られがちです。 ついてまで担当者が対応すること は困難なので、担当者が司法書士 や社労士、弁護士など、外部のブ レーンと業務提携し、気軽に相談で きるネットワークを作りました。

瀬谷先生

私たちは、顧客に対するサービ スバランスを「税務会計が半分、 経営助言が半分」と考えています。 経営者というのは、ベテランも、 若手も、何かしらの不安を抱えて いるものです。ただし、経営者の 悩みとは、経営や税務・会計に限 りません。ここで重要なのは、「経 営者がその悩みを最初に相談する のは誰か」ということです。

経営者に「まず会計事務所に相 談したい」と思っていただくため には、信頼関係がなくてはいけま

――**顧客満足度を高めるためのエ** せん。私たちのお客様は、問題が る」という点に関しては、他社に そして、私たちのアドバイスを継 が毎年100件ずつ増えていること 続して受けることで、お客様自身 が、他社には負けていないことの まずは、経営者に相談していた も経営判断ができるように徐々に 裏付けですし、私たちの自信にな 変わっていきます。この問題に対っています。

応できる判断力の向上が、経営者 自身の成長や、経営改善に繋がっ ていることが多いですね。「経営者 の不安を払拭する」「安心感を与え

期待を超えるサービス提供 紹介による新規顧客に繋がる

安心と高い満足度を与えていると しかし、本来の税理士の仕事は、 いうことですね。

宮田先生

税務会計をベースに置きながら、 社長さんの相談に乗り、経営に役 税理士の仕事は「税務申告や記 立つ経営情報を提供することだと



7 BIZUP ACCOUNTING OFFICE MANAGEMENT REPORT



り込み、「ただの申告屋では終わらとこそが、当社が順調に業績を伸

考えます。お客様の経営に深く入 ない | と日頃から意識しているこ

「税理士資格を取得したい」 社員の気持ちに全力で応える

――**業務が拡大し、急成長をして** りと勉強できるよう、業務のフォ 新年会です。第1期終了後の新年 いく中で、人材についてはどのよ ロー体制もしっかりと整えていま うにお考えですか?

瀬谷先生

ますから、毎年5人ほど採用し、現 在では約20名の社員がいます。定 て応援します。正社員15人のう 時は18時ですが、基本的に20時 以降の残業はさせません。繁忙期な どは遅くなってしまいますが、恒常的 に残業をすることがないよう、事務 所全体で業務量のコントロールに取 り組んでいます。当社は後発の会計 事務所なので、社員の仕事量をコン トロールしないと、社員が会社に残という気持ちを持っています。そなれる」と思ってくれているから ってくれないと考えているからです。

また、まだ税理士資格を取得 していない社員が試験前にしっか

す。専門学校が近いので、就業後 お客様の増加に伴い業務量も増えたいですし、大学院に行きたいと いう方がいれば、それも会社とし ~7人います。ですから、上手く いけば税理士占有率の高い会社に なれるのかな、と期待しています。 の税理士になってもらいたい」と 会計事務所に勤める職員であれば、 常々言っています。社員が「リラ 必ず「税理士資格を取得したい」 イトなら、税理士として一人前に の気持ちをどこまで応援してあげ こそ、誰も退職することなく、一 られるか。会社の成長はこれにか 緒に働いてくれているのだと思い かっているような気がしています。ます。

ばしている理由のひとつなのかも しれません。

瀬谷先生

設立以来、絶えずお客様からご 紹介をいただけていることが、「私 たちの方向性は間違っていない」と いう自信に繋がっています。お客様 の想定内のサービスだけでは、「紹 介」という行動には繋がりません。 お客様の期待を超えたサービスで、 満足度が100%を超えたときに紹 介をいただくことができるのです。 お客様に「リライトを紹介したい」 「リライトを応援したい」と思って いただけるのは、お金に変えられ ない財産だと思っています。

私たちは、社員を家族のように 考えており、創設以来1人も退職 者が出ていません。特徴的なのは、 会に社員のご両親をご招待しまし た。これは、自分たちの息子がど には積極的に学校に通ってもらい んな会社で働き、成長しているか というのをご両親に見てもらいた い、という思いがあったからです。 すでに3年続けており、社員とは ち5人が税理士資格を持っており、 家族ぐるみで関わっています。こ あと一科目で税理士という方も6 れが、退職者が出ていない理由の ひとつではないかと考えています。

また、社員に対し「イチ人前

社員一人ひとりに裁量権を与え 枠に捕らわれないサービスを提案する

——リライトが求めているのはど げていくことが、税理士の「やり のような人材なのでしょうか。 瀬谷先生

うとは、全く考えていません。将 来、優秀な税理士になりたい人、 若しくは優秀な税理士を集め、個 を提供したいと思っています。

自分たちが1人のお客様をしっ

がい」です。私たちが目指してい るのは、記帳代行を多く受けるス 私たちの事務所は、自分1人、 タイルではなく、お客様に高付加 るようなスタイルです。ですから、 私たちが人材に求めるのは、税理 士試験を一生懸命頑張った人や、 る力のある方々です。

かり見て、お客様に成長していた いサービスを提供する」という一 だく。そして、そこから収益を上点に集約した経営をしていますの

で、私たち2人が代表ですが、「自 らが代表だ」という気持ちは、実 はそれほど強くありません。

会計人の方は、所長先生や事務 所の方針に縛られてしまい、お客 様のために思うように活動できな 宮田1人で事務所を運営していこ 価値を与え、高収益に持っていけ いという職員さんが多くいらっし ゃいます。私たちは、社員の方々 に裁量権を与えていますから、会 社に縛られることもありません。 人に裁量権を与え、良いサービス お客様としっかり向き合っていけ お客様のことを常に考え、自ら行 動できる人を求めています。みん 「優秀な人を集め、お客様に良 なで切磋琢磨し、刺激し合いなが ら拡大していきたいなと思ってい

事業会社、医業、資産税を 3 本柱として事業を展開

――今後の方針や目標についてお けサービス、資産税サービスの3本 聞かせください。

瀬谷先生

一般事業会社に関しては、既に 顧問先が250社ほどありますから、 それは一つの柱として完成していま す。さらには、現在、お客様の業種 が固まりつつありますので、「業種特 化」への道を考えています。まずは、 医業です。医業のお客様が徐々に 増えてきたので、医業チームを作り、 育てていきたいと考えています。そし て、資産税です。資産税に関する 相談もとても多く寄せられるので、資 産税に特化したチームを作り、相続・ 事業承継サービスについても積極的 に行っていきます。これからは、一 般事業会社向けサービス、医業向

柱を主として進めていきたいですね。

私たちのサービス自体にお客様 のニーズが適合している間は、こ

の3本柱を軸にこのまま拡大を続け たいですね。ですから、お客様から の紹介がこれからもずっと続くよう に、努力をしていかなければなりま せん。規模的には、今のところ際限 は設けていませんが、目標は結構大 きく、顧問先を1,000社、2,000社と 大きくしていきたいですね。



9 BIZUP ACCOUNTING OFFICE MANAGEMENT REPORT