

## マネージメント・ポリシー

「お客様に喜んでもらい、『お願いして本当に良かった』と言われる。それが、自分にとって一番の報酬です。その結果、また頑張ろう、もっと勉強しようというやりがいにつながります」と語る丹羽正裕税理士。

その思いは事務所の経営理念にも表れている。その理念とは、「私達は『AMBITION（大志）』を抱き、『PASSION（情熱）』をもって『MISSION（使命）』を遂行します。その結果、顧客利益の実現を通じて社会に貢献します」といったものだ。

ただ、どんなに素晴らしい理念を掲げても、職員が情熱を持って正直に誠実に対応しなければ、絵に描いた餅になってしまうと丹羽税理士は指摘する。「私どものお客様は経営者のほかに医者も多いですが、皆さん百戦錬磨の方々です。職員の心のこもっていない言葉なんて簡単に見抜くことができます。逆に、お客様に本心から喜んでほしいという熱い思いがあれば、そこに嘘はありませんから、真っ直ぐにぶつかっていくことができます。絶対にやってはいけないこと、それはお客様に嘘をついたり、その場を取り繕うことです」。

丹羽税理士は自身の思いを日頃から職員に伝えているが、事務所がひとつになるためには、職員同士が互いの考えや思いを分かり合

# 大切なのは情熱と誠実さ

## 丹羽会計事務所（東京・中央区）

所長 丹羽正裕 税理士

うことも欠かせない。そこで、丹羽会計事務所では、朝礼のときに職員が順番でスピーチするほか、職員専用のブログを開設し、日頃考えていることを自由に書かしている。そのブログにほかの職員がコメントすることで、ひとつの事柄について様々な意見や考え方を確認することができる。

また、職員同士の距離を縮めるため、3カ月に一度、クジ引きによる席替えを行っている。さらに、事務所内のイベントを年頭に決め、各イベントを実行する委員長と副委員長を3人ずつ選出している。「職員全員に喜んでもらえる企画をチームで考え、互いに協力し合いながらイベントの開催に向けて準備を進めていきます。たかがイベントですが、仕事も同じではないでしょうか。チームワークを駆使して、お客様に喜んでもらうために知恵を出し合う。そうした“チームワーク”と“持て成し

の心”を身に付けてもらうことも狙いとしています」。

こうした日々の訓練は、事務所の業務効率化にも繋がると丹羽税理士は指摘する。「会計事務所の仕事は、大きく2つに分けることができます。まず、通常の作業的なものは定型化されており、費やす時間を減らすことができます。質を落とさずに時間を短縮することを意識しています。一方、税務調査や相続の案件で揉めたとき、また、開業のお手伝いなどは、費やす時間を見極めるのが難しい。ただ、そうした定型化されていない仕事こそ、全員で協力して知恵を出し合えば時間を短縮することができます。そんな組織作りを目指しています」。

丹羽税理士は関与先から「こんなこと相談していか分からないけど」、「これは専門外かもしれないけど」という前置きの言葉を聞いたとき、体中にエネルギーが沸



いてくるようだ。「お客様に仕事以外の部分でも認めてもらった気がして、とてもうれしい瞬間です。私どもの『お客様のお役に立ちたい』という本気の気持ちと、そお客様の『この事務所には何でも気軽に相談できる』という思いが重なったとき、初めて信頼関係が構築できたと思います。多くのお客様と信頼関係を築き上げられるよう、職員の間力を高めると共に、私自身もお客様や先輩方に勉強させてもらいながらステップアップしていきたいと思っています」。

AMBITION（大志）、PASSION（情熱）、MISSION（使命）という3つのキーワードを胸に、丹羽会計事務所はこれからも関与先の喜びを追い求めていく。

▶▶ 心のない言葉はお客様に見抜かれる