

2008年8月28日発行

# ぱるす

四季の会・コーザーズ・サービス

246号

発行人 浅沼 邦夫

拝啓 晩夏の候、先生におかれましては益々ご活躍のことと存じます。

今朝、富士山最速の初冠雪 94年ぶりの更新(産経新聞)。甲府地方気象台は、富士山の今年の初冠雪が8月9日だったと発表。最も早かった大正3年8月12日の記録を94年ぶりに更新し、明治27年観測以来、最も早いとのこと。北海道・稚内市で8/2の最低気温1.5度を記録したという。明治26年に帯広市で観測した道内8月の記録は、2.1度を115年ぶりに更新した。

読売新聞8/23夕刊によると、例年なら、8月は1年で最も台風の到来が多い。今年は違う。幸い、8月どころか、年初から今日まで日本に上陸した台風はない。毎年8月に台風にもみくちやにされる沖縄県では、この8月、台風が300km以内に来る「接近」もない。50年以上なかった平穏な夏。観光業も順調という。その代わりに、各地で天気急変による水害が目立つ。大雨集中の「ゲリラ豪雨」と呼ばれる突然の局地的な雨が、都市部の街路や河川に水をあふれさせ、時に人命を奪う。9月にかけて、天気はさらに不安定になる。例年なら台風の被害も増える。油断は禁物。シベリアの凍土が温暖化の中で溶けはじめている。メタンガスが発生している。それが何らかの影響で日本への異常気象みたいになっているとのこと。このようなことが会計事務所にも何らかの影響を及ぼすかも知れません。税理士の皆様には多面的に多くの関心を持っていただきたいと思ひます。

## 人は見た目で判断する メラビアンの法則

「人は見た目で判断する」とよくいわれます。人は何で判断するのかな!!仕事は何で判断するのかな!!「会計事務所」に「何をもちてお客様に見た目で判断するのかな!」いろいろと考えることがある。「言葉は7%しか伝えない」といわれる。私たちの仕事の周りにあふれている膨大な情報。お客様に大事な「コミュニケーション」である。言葉よりも、言葉以外の要素の方がより多く情報を伝達していることがわかってきた

のです。アメリカの心理学者アルバート・メラビアン博士が、人が他人から受け取る情報(感情や態度)の実験結果を発表している。「メラビアンの法則」といわれている。「メラビアンの法則」によると、話す言葉の内容の言語情報が7%。声の質、テンポ、聴覚情報38%。顔の見た目の表情、視覚情報が55%です。

お客様とのコミュニケーションは、大事です。つついコミュニケーションの「主役」は言葉だと思われがちだが、それは大間違いで、人は「能力や性格・その人のもっているもの」ひっくり返して「見た目が9割」といって、差し支えないのではないかと思う。コミュニケーションは、表面で、口先で、7%を見て93%を見ない「木を見て森を見ず」という言葉がある。93%がいかに大切かを実感せざるを得ないのです。

私は最近、税理士の一番の強みは何かと思うと「お客様の会社を良くする」との願いをもって経営者とのコミュニケーションをする。決算時には会計事務所がくるのを「経営者は時間をさいて待っている」「税理士と話したい」のです。経営者は「小零細企業でファミリー企業」です。まだまだ「勘と経験」であり、今も同じの経営者も多い。70%強の赤字企業は多いのです。決算時に企業をよくみると思っている経営者も多いのです。

「数字と税務」の話ですと、会計事務所側の一方的な説明ですと、「もの足りなさ」を経営者は常に感じています。経営者の立場に立って、経営者にわかるように解説し、報告するのが、「決算診断提案書」なのです。

決算には意思があるのです。決算は、社長の意思である。「決算診断」は「数字を数値にかえる」と「数字が社長に語る」。「数字は言葉」になる。言葉は数字を通して、会社の全てを物語るのである。「決算診断」は、社長の行動の記録であり、真実の姿を明らかにすることができるのである。決算書には「決算の意思がある」。

決算は、数字だけの「決算書」では、経営者にはわかりません。必要な部分だけを経営者に提案しても、税理士の考え方を示すだけで、経営者は何も意味がわかりません。「メラビアンの法則」の中の、の言語情報7%の部分だけで、全くお客様はわかりません。

経営者の思いのこもった文章化された「決算診断提案書」です。経営者の思いのこもった感動を生んでいくのです。決算書を比喩的に物事を割り切らず、曖昧さを残しつつ理解する人が、「アナログ人間」とは言われますが、心が大事な部分なのです。

「この会計事務所は会社を大切にしてくれる。・職員と話すと元気になれる。・誠実で信頼」ができる。」

お客様の心を動かす。「決算診断」こそ重要です。大切なことは毎期継続されることです。私たちは今、混迷を極め、先行きの見えない「不安の時代」に生きている。「今後、ほとんどの業界は衰退する」といわれています。時代はどう変わろうとも、環境変化への対応で「存在と発展」を可能にしていきたいでしょう。

## 地域密着型・会計事務所戦略

実務経営ニュース9月号に「顧客満足ナンバーワンを目指す地域密着型会計事務所戦略」で、山形県米沢市の有限会社五十嵐会計事務所 所長 公認会計士・税理士五十嵐正明先生の一面に写真が出ていました。「おとこまえ」です。この先生なら、お客様が安心感、存在感を持たれる。正に「自信と信頼」のお姿でした。そこで、文章の一部を書かせていただきました。

開業当時、経営者への経営分析セミナー等を行って行っていました。「うちの決算書を見てくれる?」という人が少しずつ出てきて、紹介も徐々に増えていきました。経営者は決算に関心を持っていました。決算書から資金繰り表を作って、経営者に説明する。「分かりやすい」ということで、大変好評を得られた。そのうえで、決算書の分析をしていくと、経営の問題点がどこにあるか分かってきます。「ここだよ」と印をつけて、斬新さがあつたのです。

そこで「社長の四季」システムを導入され、決算診断の分析結果を顧問先に提供するようになったのです。米沢市で、同業他社との競争の中で生き残っていくには、本格的にコンサルティングをやらなければならない。でも、そのうち、顧問先以外から「決算書を見てくれないか」といった相談の依頼がくるようになった。「社長の四季」を当社の戦略商品として位置づけるようになった。

営業に慣れていない税理士にとって、「決算診断の商品化」はかえってよかったのかも知れません。「会計事務所です」ではなく、「こういう商品です。」という切り口で営業ができる。「一回やってみて!」ということになるので、一回やる。すると、「じゃあ、来年も・・・」という話になる。顧問先ではないけれど、有料でやる以上、責任を持たなくてはならない。

ですから、お客様の将来ニーズまで、こと細やかに聞き、それと決算分析をあわせて報告します。営業をやるようになってから、年間10件前後の新規顧客数が倍になりました。「会計事務所の品質」「職員の能力の向上」にもっと力を注ぎたい。もともとそういう思いがありました。その中で、何かきっかけはないかと探し、ISOに目をつけたわけです。顧客指向が非常によくなったと思う。

品質に対するスタッフの認識が変わったおかげで、「社長の四季」以外のサービスの質も高まってきました。地方には、地方のよさがあり、地方の会計事務所には、素晴らしいものがあるのです。「会計事務所ができる顧問先のためのサービスは何か!」を考えていくべきかと思うのです。中期的なビジョンを持っています。職員ナンバーワンの会計事務所です。お客様の満足・感動が大事です。お客様に「ここまでやってくれるの?」と言ってもらえるような、五十嵐会計事務所を目指しているのです。私は、この中で、先生の理念・思想がにじみでていて感動いたしました。誠にありがとうございました。