



税理士法人近藤まこと事務所代表社員(新潟市)

近藤 信

私の苦心

人材と品質

新型コロナウイルス第2波の真つただ中である。今後どのように社会が変容するのか、その完成形が全く見えない。税理士業界において、一時的なものと思いついていたマスク着用や各種助成金のご案内サービス、部分的なりモート巡回監査がいまだに続いている。組織の責任者である私も、事務所の内から外からコロナ対策の要求をさみだれ式に受け、日に日に気持ちが悪化している。一息入れた気が休まらない。そんなさなか、税理士を生業としての私は何に苦心してきたのかと一息ついて考えてみた。私の苦心は、一つには人材、いまひとつは品質、であった。人については、自己嫌悪に加え、人間不信に陥るほど残念なこともあった。半面、いま一緒に仕事をしているスタッフには心底感謝している。スタッフの顔を見ているとつくづく私は運がいい人間だと感じる。私は2代目でもなく地盤があつて開業した税理士でもない。特別、優秀な人間でもない。だからこそ、自分より優秀な人間を採用し多様なお客さま



のニーズに
応えるべく組織
をつくること
に明け暮れた。
その要諦こそ、
人との縁、信

頼関係、そして「考え方」の共有である。加えて、その人との縁を続けるためには、スタッフのキャリアアップの共有・実現とフェアな考慮が必要だと考え、いまだに苦心している。スタッフに信頼されるには、何より有言実行である。今の私は、血縁に頼らず考え方でつながった経営をこの業界に実現し、遺したい一心で仕事をしている。

品質に関しては、開業当初より私が考える本当の顧客満足を目指すことにした。私はスタッフとの縁と同じくらいお客さまとの縁も大切にしたい。お付き合いいただいているお客さまにはできる限り恩に報いたい。だから品質にこだわった。具体的には、適時性・正確性・親密性を担保した高品質なサービスの提供を経営目標に掲げた。私の前述したキャリアアだとどうしても「若くて勢いだけの事務所は品質が二の次になってしまうのではないか？」という世間の見方が大勢である。だからこそ見返したい気持ちが強かったし、人一倍品質にこだわってきた。これには、二つ

の事務所での勤務税理士時代の経験がかなり生きた。私のわがままで夜通し教えを請うた先輩には本当に感謝したい。前記の目標は完全に達成できたとは思っていない。私が責任者のうちは、100%はないが近づける努力は怠らないでいたい。経営に完全という概念はないのだから。

2006年に開業してから、かれこれ14年になる。私は帰郷し、開業して本当に良かったと感じている。新潟が好きだし、新潟の事業者が好きだ。それは、私が新潟で生まれ育まれ私自身が新潟で働いている新潟県人だからだと思う。道半ばだが、私はこの上ないやりがいを感じている。

お客さまを関与先と呼んではならない、お客さまへは指導ではなく、助言・アドバイスを行うのだ。お客さまとは喜怒哀楽を共有し遠い親戚のように当事者意識を持つて、お付き合いをする。経営とは、雇用と納税の実現にある。こんな考え方もようやく当事務所では当たり前の考え方になってきた。

当事務所の経営理念は、「従業員の物心両面の幸福を追求し、いかなる状況においても感情豊かにお客さま本位のサービスを提供する」と掲げている。

これこそが、私が苦心の上、行き着いた現時点の成果(考え方)である。