

事例研究

理想の職員を育てる 教育訓練研修のツボ

第1回

スキルは後からついてくる パッションと正直で素直な心が大切だ

会計事務所の職員には税法実務や高度な事務処理能力が求められる。正確で緻密にこなす仕事振りは傍から見ても張り詰めた空気が漂う。会計事務所の雰囲気には緊張感があるのは、そうした職業の特性にも起因している。職員教育も税法実務研修に多くの時間を割いている事務所がほとんどと言っている。しかし、競争が激化する会計事務所業界においては、職員にはコミュニケーション能力やマーケティングの知識、さらに豊かな社交性など、高度な知識に加え様々な能力も求められてきている。職員教育の内容も変わりつつあるのではないだろうか。

そこで、会計事務所の職員教育のあり方を考えたい。今回は「スキルは後からついてくる」として職員の人柄、特に熱意を重視する丹羽会計事務所(東京・日本橋)を取材した。

所長・税理士の丹羽正裕氏は、送られてきた履歴書をじつと5分ほど見つめる。視線の先は証明写真。特に目の輝きに注目し、目に力を感じ

る応募者を面接試験に呼んでいるという。「写真は大事ですよ」と話す。

理想の職員像は「自分が顧客になった場合一緒に仕事をしたい人」。

によくやってくれるねえ」という言葉で報われた気がした」と丹羽氏。

情熱を持って接し、お客さまを感動させ、かつ自分自身も感動できる職員が理想なのだ。

情熱的にお客様と接し 感動できる職員を育てる

顧客サービスは一様ではなく、日々変わっていくため「標準化はできない」と丹羽氏。だからこそ、「お客様が何を求めているのかニーズを掴める職員を求める」のだという。その条件の一つが情熱だという。

丹羽氏が独立して間もない頃、一生懸命お客様に尽くしたことで、感謝された記憶が残っている。「本当

「熱く語りたい。感動していたい」そういう心をもっていると小さなことでも感動できるとして、次のようなエピソードを話す。

「事務所内の観葉植物に枯葉がついていたので、手入れしたのです。そうしたら当然ですが、樹木全体が青々として活力がみなぎっていく様子が見え、手にとるようになるのです。実に気持ちよかったです。木と会話できたようにさえ感じたのです」



丹羽会計事務所 所長税理士 丹羽正裕氏(写真中央)

丹羽正裕氏(にわ まさひろ)

税理士、1965年生まれ。立教大学法学部法律学科卒業。

平成10年 税理士登録

平成12年12月 東京日本橋にて独立開業、現在に至る。

MMPG (メディカル・マネージメント・プランニング・グループ) 理事

「顧客本位」をポリシーとして、診療所を中心とした顧問に携わるかたわら、講演・執筆活動を精力的に行っている。

また、MMPG (メディカル・マネージメント・プランニング・グループ)の理事会員となり医業界を中心として活躍中。

こうした環境の整備もまた、人の心に影響を与えるという。些細なことでだが、職員にもこうした素直な心をもって欲しいと願う。

「ウチの職員は皆カッコいいんですよ。目が輝いている」。丹羽氏は嬉しそうに話し、自負する。

これまでは8月と12月に定期採用をしてきたが、今後は業務拡大に伴い、随時募集していき「いい人がいれば採用します」という。

経営理念を整備

「少年よ大志を抱け」

最近、事務所のウェブサイトを開設。それにともない経営理念を整備した。次のような理念だ。

「私達は、『AMBITION (大志)』を抱き、『PASSION (情熱)』

で『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

1. 顧客本位 お客様にとって必要な価値のあるサービスを提供いたします。2. 公正かつ中立な行動 常に法令順守し、公正かつ中立な立場で行動いたします。3. 勤勉努力 不断の研鑽を重ね、最善を尽くして最高のサービスを提供いたします。4. 人間性尊重 社員一人一人が、夢をもつていきいきと働くことのできる職場を目指します。5. 社会貢献 地球環境に配慮し、継続的に社会に貢献いたします」

この経営理念は整備したばかり、「これからです」と丹羽氏は気を引き締め、職員教育研修にも力を入れていきたいという。現状はOJTとビデオ研修が中心だが、「スキルは後で

ついてくる」と話す。現場でお客様にもまれるなかで、育っていくとし、その思いを理念に反映させた。

「情熱をもってお客様に接し、かつ少年のような素直な心をもってほしいですね。AMBITIONは『少年よ大志を抱け』からひきました」と丹羽氏。素直な心があれば、物事の吸収も早く、成長も早いという。

丹羽氏は35歳で独立した。開業の地は日本橋と決めていた。

「交通の起点ですからね。気持ちとしては大阪まで53の支店を作りたいですね。気持ちとしてはですよ」と大志を抱く。

そして、こうした丹羽氏の元には自然と明るく朗らかな個性が集まり、事務所内の雰囲気も実にいい。丹羽氏「これからが勝負です」と再度気を引き締めていた。