

業務の効率化が進む中、クライアントの身近な相談役となることがこれからの税理士業務のカギとなる!


税理士のための コミュニケーション術

～クライアントから選ばれる税理士事務所へ～

田村夕美子 著

本書の特色

- クライアントから信頼され、選ばれる税理士になるためのコミュニケーション術を、税理士の日常業務で起こりうる事例でわかりやすく解説!
- クライアントの視点からコミュニケーションのちょっとしたコツを紹介
- 税理士向けに特化したクライアントとのコミュニケーション術に関する唯一の書!



税理士のための
コミュニケーション術

クライアントから選ばれる
税理士事務所へ

田村夕美子 著

第一法規

クライアントが
本当に求めている
サービスを知る
術が身につく!

信頼される
税理士事務所に
なるための
必読書

四六判 / 216頁

定価 本体1,800円+税



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<http://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

CASE 1
“コミュニケーション”は、
「相手を知ること」から生まれる

製造販売会社の月末の風景

経理主任「税理士事務所のスタッフさんから、月次資料の催促メールがきました」

経理担当A「締切りは、毎月〇日でしたよね。ただ、今月は業者からの見積書のチェックに多くの時間を割かなければならないから、キツイですね〜」


経理担当B「原材料の価格や支払条件が見合っているかの精査は我々にとって重要な仕事だし、こうしたことが原価率にも大きく左右するわけ〜我々の繁忙期は何月決算期のみではないの〜」

経理主任「そうですね。もうちょっと事務所側も、そこそこを把握してもらいたいですよね〜」

職員とクライアントは互いを“知り合っている”のか？

税理士よりも事務所の職員の方が、クライアントと接する機会が多いのではないのでしょうか。月次訪問では、お互い顔を合わせながら面談したり、月次の仕訳データを受け取る際は、Eメールでやりとりしたり、さまざまなシーンが思い浮かぶでしょう。

その中で相手のクライアントは、特に変わった様子を見ることもなく、笑顔で対応してくれるのが通例かもしれません。ただ、ク

3. 税理士のコミュニケーション（基礎編） 

クライアントからすれば事務所の職員の方は、“指導してくれる先生”“お世話になっている先生”の立場であるわけで、たとえ忙しくて気持ちにゆとりがないにしても、面と向かって「今は忙しいから、後にしてくれ！」とホンネを叫ぶことなど、かなり難しいはず。

もちろん、事務所側は、クライアントとは契約に基づいたビジネスを遂行しなければならないですし、もしも、月次のデータの送信日が遅延するような事態が続くようなら、職員も人間なので、ついキツイ口調で催促してしまうのは当然のことでしょう。中には、クライアントに気遣うあまり、何も言えない方もいるかもしれません。

さて、コミュニケーション不足によるこうした事態。常態化すれば、互いにムリが生じ、互いの進歩などありません。

まずは、税理士事務所側とクライアント側は、互いに“知り合っている”のかを振り返ってみることが必要です。

クライアントの情報。どこまで把握しているのか？

さて、ここで質問です。クライアントの中でどこでもよいので、1件だけ思い浮かべてみてください。

そのクライアントの繁忙期は、決算期以外にいつ頃でしょうか？ また、年中行事の中でクライアントにとって重要なものは何でしょうか？ さらに、担当者の顔、タイプはいかがなものでしょう？ おそらく、たくさんの顧問先を抱えて指導にあたるであろう税理士だとしても、この質問にスラスラと答えることは困難だと思います。そうであれば、顧問先情報、名簿などを再確認してみてください。そこに、該当する事柄が記載されているでしょうか。

目次

1. はじめに
 - クライアントから信頼されるには、事務所全体が変わる必要があるなぜ、税理士にはコミュニケーション術が必要なのか？
2. 税理士事務所のビジネスマナー
 - 第一印象から、クライアントが安心する方法
 - 玄関、オフィス内の様子から事務所のスタイルが見えてくる
 - 電話対応、受付態度の工夫次第で信頼度アップ！
 - Eメールから人間性が見え隠れする
 - “時間”も大切な経営資源
 - クライアント=“お客様”としての対応が基本
3. 税理士のコミュニケーション（基礎編）
 - CASE 1 “コミュニケーション”は、「相手を知ること」から生まれる
 - CASE 2 税理士事務所職員&クライアントの担当者同士の関係にウエイトを置く
 - CASE 3 クライアントの達成度は「見える化」する
 - CASE 4 月次訪問の進め方、時間配分に気を配る
 - CASE 5 クライアントの「社会的使命」に寄り添う
 - CASE 6 税理士事務所側の「ホウレンソウ」は栄養満点
 - CASE 7 “段取り上手”は、コミュニケーション上手
 - CASE 8 「あ・うん」の呼吸は危険？！
4. クライアントに受け入れられる、ちょっとしたコツ
 - CASE 9 専門用語を抑え「共通言語」を用いる
 - CASE 10 重要度・興味度の違いにより伝え方を変える
 - CASE 11 言葉のみではなく、図・表も活用して現状を示す
 - CASE 12 相手の「名前」を発して距離を縮める
 - CASE 13 事務所側の「ホンネ」からクライアント側の裏事情がオープンに
 - CASE 14 相手が発する言語&表情から課題を探る
 - CASE 15 お仕着せはNG、「質問の工夫」でクライアント自ら行動を起こす
 - CASE 16 達成度を「具体的」に伝える
 - CASE 17 「メールマガジン」配信でクライアントの成長を後押しする
 - CASE 18 「事務所便り」を活用してクライアントのニーズを引き出す
 - CASE 19 「感情」を適度に入れることで熱意が伝わる
 - CASE 20 地道な“定型業務”にスポットライトを当てる
 - CASE 21 “現物”をチェックして、支援の矛先を探る
 - CASE 22 個人事業主に効く！ リアルな経営改善策
5. 税理士のコミュニケーション（ケーススタディ）
 - CASE 1 データ送信の締切りを守らない裏事情とは？
- CASE 2 実績が悪いクライアント。“原因追求→改善策”のフローは行われているのか？
- CASE 3 担当者の出入りが激しいクライアントへの対応
- CASE 4 ワンマン経営者との接し方
- CASE 5 不正が見え隠れするクライアント
- CASE 6 「人手不足」を口にするクライアントの対応策
- CASE 7 成長意欲が見受けられない担当者との付き合い方
- CASE 8 法律に詳しくない、税理士慣れしていないクライアントに対する説明
- CASE 9 自計化していないクライアントへの支援
- CASE 10 クライアントが気づかないところにメスを入れる
- CASE 11 個人事業主の“劇近”に注視する！
- CASE 12 トラブルの原因は、クライアントに話が通じていないことだった
- CASE 13 業務そのものに焦点を当てた効率化はNG

詳細・お申し込みはこちら
→
第一法規
検索

クレジットカードでもお支払いいただけます