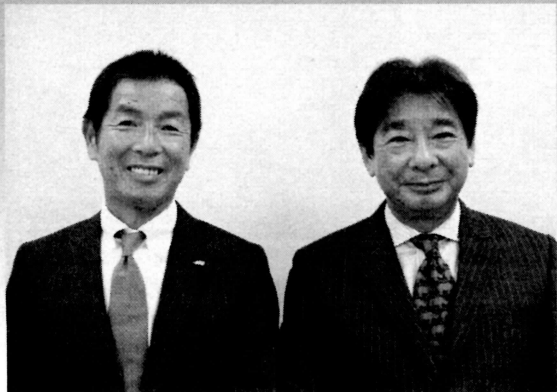


LLP社長の喜び創造プロジェクト

インタビュー

▶石井辰美氏(左)と齊藤司享氏



石井辰美 氏

マスエージェントグループ代表
(徳島・徳島市)

齊藤司享 氏

齊藤司享税理士事務所所長
(東京・大田区)

顧問先との信頼関係を構築することを目的に開発された職員研修「KIZUNA」。すでに、多くの事務所職員が参加しているが、「KIZUNA」のインストラクター研修がDVD化されることが決まった。そこで、同研修を開発した「LLP社長の喜び創造プロジェクト」の石井辰美氏と齊藤司享税理士に、職員研修「KIZUNA」の魅力聞いた。

コミュニケーション能力が高まる 話題の職員研修KIZUNA

—職員研修「KIZUNA」を開発したきっかけを教えてください。

齊藤：会計事務所にとって大切なのは顧問先との信頼関係だと思います。しかし、信頼を得ていると思うのは錯覚で、実はこちらが一方向的にサービスを提供していただけではないか——自分ではできていても、職員はどうなのか——そんなことを考えるようになりました。そして、顧問先との関係性を強めるための方法として、お客さまとの絆、を作り上げる研修を考えました。その後、石井辰美代表と(株)マスエージェント(群馬県)の林忠史代表と共に「LLP社長の喜び創造プロジェクト」を立ち上げ、「KIZUNA」を開発するに至りました。

—顧問先の会社の中身を知らない職員も多いのでしょうか。

齊藤：多いと思いますね。以前、わたしが職員に「担当するA社はどんな部品を作り、それは何に使われているんだ」と質問すると、明確な答えが出てこない。「いま、社長はどんなことを考えているんだ」といった質問には、ほとんど答えられなかったと思います。このような関係には信頼も絆、ありません。それ以来、お客さまに対して「会社のことを教えてほしい、社長のことをもっと知りたい」といった思いを正直にぶつけるよう職員に指導してきました。

—「KIZUNA」は、職員が顧問先との絆、を作るための研修というわけですね。

石井：その通りです。信頼がなければ提案もできません。相手の気持ちを考えずにサービスやアドバイスを提供しても、それは一方的な押し付けに

すぎないでしょう。では、どうすれば信頼関係が構築できるのか。これは、多くの所長先生の悩みだと思います。特に、会計事務所にとっての商品は職員です。だったら、商品の価値、すなわち職員を磨き上げる必要があります。そこで、コミュニケーション能力を向上させる「KIZUNA」の研修をスタートさせたわけです。—「KIZUNA」の内容について詳しく教えてください。

石井：「KIZUNA」の主な目的は、職員のコミュニケーション能力やヒアリング能力を養うことです。事務所職員の中には、顧問先の社長と会話する際、雑談で終わってしまうケースがあります。会社の経営状況に話を振っても、話が長く続かないこともあるでしょう。しかし、「KIZUNA」の教材に含まれている「経営機能状況シート」を活用すれば、自然と対話が成り立ち、社長が知りたい経営の疑問が浮き彫りになってきます。

—「KIZUNA」をDVD化して提供すると聞きました。

齊藤：先生方のニーズを踏まえ、「KIZUNA」のインストラクター研修を始めました。これに参加すれば、事務所内で「KIZUNA」研修を開催できるようになります。しかし、インストラクターを育てるとなると、やはり研修時間や回数も増えてきます。インストラクター研修を受けさせたいが、大きな戦力の職員が何日も離れるのは厳しい。そのような声を多くの先生方から聞き、今回、インストラクター研修をDVD化することに決めました。多く

の事務所に利用してもらうため、価格も10万円以下に設定する予定です。

—DVD研修の中身を教えてください。

石井：インストラクターを担当する職員は、DVDを見ながら「インストラクターマニュアル」の使い方を学びます。マニュアルには、研修における留意点や話の進め方、板書の仕方、強調すべき点や質問を投げかけるタイミングなどが細かく書かれていますので、その通りに進めれば、誰でも

インストラクターを務めることができます。受講者のテキストは、CDに収録されていますので、いつでも必要な数を用意することが可能です。

齊藤：事務所内にインストラクターが増えれば、職員研修のテンポも速くなります。わたしの事務所では、新人が入ってきたら、先輩職員に「KIZUNA」研修を実施させています。質問を受けた場合、インストラクターは答える必要がありますので、教える側にとっても良いプレッシャーになっています。

—「KIZUNA」を受講することで、事務所の職員に変化は見られますか。

石井：人前で話すのが苦手だった職員も、「KIZUNA」を通じて大きく変わりました。朝礼のスピーチでも、最初はうまく話せなかった職員が、いまでは持ち時間を過ぎて話しています。やはり、訓練による慣れが大切だと思いますね。

齊藤：わたしの事務所でも、顧問先に訪問するときの意識が変わったように思います。これまでのように漠然と訪問するのではなく、「今日はこれを聞こう」「社長にこの質問を投げよう」などの思いを常に持っていますね。ぜひ、事務所内の職員研修として、多くの先生方に「KIZUNA」を活用していただきたいです。

10月にDVD化が決定