

「税理士が顧客のトータルアドバイザーとなるために」



価格競争に巻き込まれないために、皆さんはどのような努力をされていますか？既存の顧客をただつなぎとめるだけでなく、満足度を高め、更にアップセルやクロスセルを実現するためにも、私たちは顧客に対して「武器」を持たなければなりません。

確定申告時期には特に感じるのですが、いわゆる「年一(年一回)」のお客様の場合、お預かりする資料等や面談等から得られる情報がすべて事後つまり過去の出来事で、税理士である私の出番は事後処理である申告書作成のみ、いわば作業的な要素が中心となります。税理士業界も価格破壊が起きて久しいですが、低価格化の対象は主に記帳代行や書類の作成といった作業的な分野が中心です。この分野を収益構造の柱としている会計事務所の将来は残念ながら非常に暗いといわざるをえません。一方、税理士ならではの高度な知識に基づく判断業務は他者との相対的な比較がしづらい分、当該分野で価格競争に巻き込まれる可能性は低いといえます。

読者の皆様はFP資格をお持ちだと思いますが、FPを活用されている方は少ないのではないのでしょうか。また、FP資格や知識を収益化している方となると、ほんの一握りだと思いますが、これは非常にもったいないことだと思います。FPというと、「生損保」「公的年金などの社会保険制度」「不動産」といった各分野の基礎知識が必要ではあるものの、要はお金の流れ(フロー)に着目して適切な助言や実行援助を行うことです。フローに着目するということは、このままだと将来どうなるのか、今行動すれば将来がどう変わるのか、といった「将来起こるであろう事象」を顧客の希望に近付けるためには、今何をすべきかあるいは何をやらざるべきかを判断することです。

我が国でFP活動を行おうとする場合、税理士資格が必須となります。なぜなら「お金が動くと税金も動く」からです。つまり我が国で本格的なFP活動が可能なのは税理士だけだといっても過言ではありません。ざっくりした区分けで考えれば、税理士業は主に「事後」、FP業は主に「事前」がそれぞれのフィールドとなりますが、税理士業(事後ばかりに目線が行ってしまっている方は特に)も「事前」分野へも進出することで専門知識をフル回転させる場が増え、新規顧客の獲得やアップセル・クロスセルといった売上拡大につながる可能性が広がってきます。

たとえば「ローンを利用してマイホームを購入」する場合、「事後」目線のみだと

- ① 住宅ローン控除
- ② 贈与税関連(登記と購入資金なども含む)

といった点を中心となりますが、「事前」目線も入れれば上記に加え

- ③ キャッシュフロー(家賃から住宅ローンへ、住宅ローン控除効果など)
- ④ 資金配分(手許資金と借入のバランス)

などが加わります。上記のたとえでは、イメージしやすいようマイホーム購入と住宅ローンでご説明しましたが、「顧問先が設備投資のため融資を受ける」「融資を受けて事業拡大をする」場合も目線はまったく同じです。

冒頭で「顧客に対して武器を持つ必要がある」と申し上げましたが、これはいうまでもなく「強み」のことです。他者にはない強みを、それも強力な強みをひとつでも多く持つことが重要です。また、強みは顧客から見た時に「強み」であると認識されなければ何の意味もありません。皆さんにとっての強みが何なのか、まずは皆さん自身で把握する必要があります。特に、「皆さん自身が考える自分の強み」と、皆さんの顧客が感じている「皆さんの強み」がずれていないかどうかを確認してください。少し勇気があることかもしれませんが直接顧問先にお聞きになるのが一番早いです。「なぜうちと契約していただいているのか」と。

中小企業は資金的にもマンパワー的にも顧問契約をしているのは会計事務所だけというところが少なくありません。そのような企業にとっては会計事務所が唯一の「専門家との窓口」となります。結果として顧客に対する会計事務所の存在が「何でも屋(格好良くいえばワンストップ)」になっているケースも多いのではないのでしょうか。私は何でも屋を否定するつもりはありません。私自身がそうですし、私の顧客からはむしろそう見てもらいたいと思っています。ただし、作業の何でも屋では将来はないと思っています。専門知識に基づいた質の面での何でも屋になることが競争に勝ち残る手段の一つだと思っています。

「質の何でも屋」として顧客からも認識されれば、自然と皆さんのもとに情報は集まるようになるはずですが、事前情報が多く寄せられれば、先ほどの例のような活用も可能になります。ポイントは顧客が皆さんを「結果報告の相手」としてではなく、「事前の相談相手」と認識してもらうことです。そうなれば、顧客にとって皆さんは「コンサルティングもできる税理士」として一目置かれる存在になることでしょう。

〈著者プロフィール〉

三宅 謙志 氏

株式会社K P アムライズ取締役／税理士三宅事務所代表

法人・個人に対するファイナンシャルプランニングや税務顧問・相続対策・各種情報提供などを専門に行う。また、資産家向けセミナーや金融機関・不動産業界向け企業研修、執筆業務も精力的に行っている。

国内外の金融商品や各不動産情報、起業情報を積極的に収集し、国内外の顧客に情報発信している。

◇今後のメルマガをより良い物とするために下記のページより皆様のお声をお聞かせ下さい。

<http://www.nichizei.com/fp-enquete.html>

メルマガ執筆者募集のお知らせ

税理士FP 実務研究会事務局では、FP 実務に関する様々なテーマでメルマガの執筆をしていただける方を募集中です。分野・テーマ等は自由です。最近の相談事例や得意分野など、ぜひ寄稿ください。執筆を希望される方は、税理士FP 実務研究会事務局【(株)日税ビジネスサービス 総合企画部】までご連絡ください。TEL 03-3340-4488