

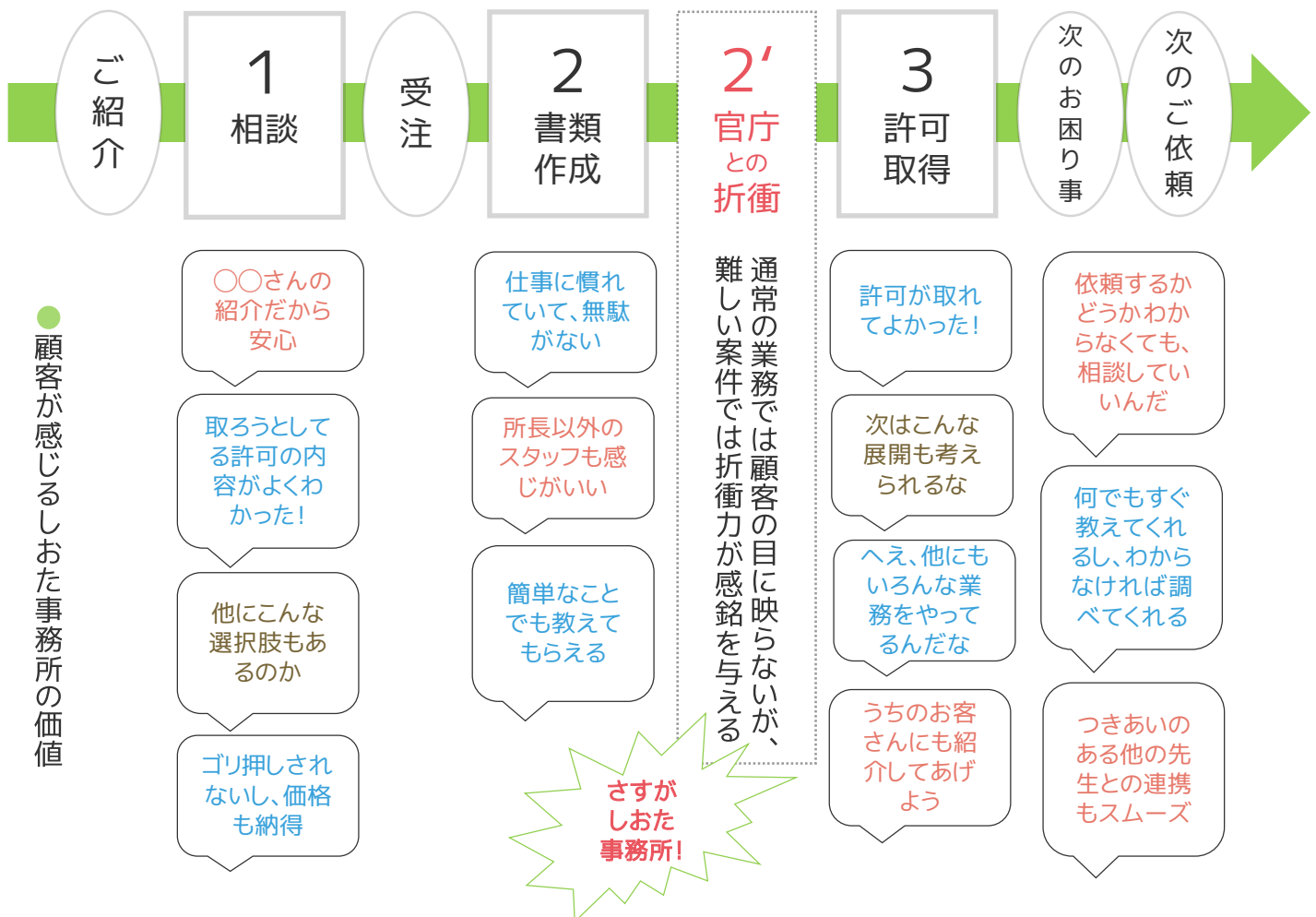


行政書士しおた事務所 知的資産経営報告書

2016

業務の流れと、しおた事務所が提供する顧客価値

普通はお客様から聞くことが多い「さすがは〇〇さん!」という言葉ですが、弊事務所の職員は、申請の際たまに、役所の審査担当者からそう言われることがあります。「しおた事務所さんの作る書類なら安心だね」と。事務所が経験と知識を持っていることを、行政庁側も把握しているからこそ、いざという時に折衝で力を発揮できるということもあります。この底力が、顧客価値を支えているのです。



顧客価値

営業許可等の取得

安心感・満足感

事業設計の新たなヒント

事務所の持つ価値

経験・スキル 取り扱い業種の多さ 情報力 優秀なスタッフ 所長の魅力
営業資源を含めた広いネットワーク 顧客対応力 相談力

経営理念

行動指針

仕組み

優れたスタンダード品質の追求①「構造資産」

お客様に本業に専念していただくのが、しおた事務所の理念です。そのためには、何はなくとも、仕事の質が高くなくてはなりません。行政書士業務には、どこの事務所の誰が受けても同じ結果になる、という業務も少なからずあり、そういった業務を含めて、いつでも「当たり前」にきちんと結果を出すことが行政書士には求められます。しおた事務所では、「優れたスタンダード品質」の確保のために、さまざまな取り組みを行っています。これを、事務所の価値である「人的資産」「関係資産」「構造資産」の3つの観点から見ていきます。

スムーズに業務を進めるための構造資産

1 長年の経験と多業種への対応スキル

しおた事務所では、過去〇〇年の間に、延べ100種以上の業務を取り扱ってきました。お客様の中には、3業種、4業種と営業許可をお持ちの方もいらっしゃいます。何かの業務に、所長と最低もう1名が対応できますので、安心して業務をお任せいただけます。

2 役所との折衝力

都庁を始めとして、毎日のようにどこかに営業許可の申請を出しに行っているのも、その分担当者からも、事務所を覚えられています。建設業については、所長のしおたが都庁での行政書士会の相談員をつとめていることもあって、難しい案件での折衝にも慣れています。

3 PCでの業務情報一元管理

しおた事務所では、全ての業務情報がPCで共有化されており、過去10年の顧客別・業務別の業務情報、請求情報を全て閲覧することが可能です。既存の顧客から新たな依頼が入った場合、前回の依頼内容を確認することは容易にできますし、新たな顧客からの依頼については、依頼内容に近い別の顧客のファイルを見れば、おおよその業務の概要がわかります。このシステムがあることで、入ったばかりの新人でも、ある程度の業務の内容を把握することが可能になります。

4 ファイル管理ルール

業務情報はPCと紙のバインダーの両方で管理されていますが、どんな場合にどんな情報をどこに残すかについては、ルールが決まっています。紙のバインダーには直近の数年分の書類しか綴じてありませんが、全ての申請書類はスキャンしてPCに残すルールがあるため、過去の申請書類も5年以上遡ってPCに保存されています。

5 顧客管理とスケジュール管理

建設業や旅行業などの許認可を取得している顧客には、許可の更新時等に事前にお知らせを送ることが必須です。しおた事務所でも、顧客別にスケジュール管理を行っています。

6 豊富な参考資料

数千円から数万円の参考書籍が揃えられており、いつでも閲覧が可能です。

7 ミスを防ぐダブルチェックシステム

全ての申請書類は、各担当者が書類作成後にしおた所長が目を通し、ミスを防ぐシステムになっています。

スタッフからの要望

〇スタッフへの聞き取り調査の結果、スタッフ個人で以下のような独自の取り組みを行っていることがわかりました。
また、業務に必要な情報の収集や研修の受講なども、それぞれが独自で行っていますが、構造資産化はされていないようです。

◇仕事終わりに、その日の進捗に応じて翌日の作業計画を列記し、優先順位をつけて作業を進めるように心がけてはいます。
◇同じような作業を繰り返す可能性があるものは、作業一覧や必要書類一覧をまとめておいて、同じ手続きが生じた時に効率よく進められるようにしています。

◇手続きが複雑なもの、イレギュラーなもの、注意が必要だったことなどは、今後の手続きの際に二度手間にならないように備忘録としてフォルダにメモを残すようにしています。
◇不明点を問い合わせた結果などの記録&整理
◇申請書類の仮作成と確認事項の洗い出しに時間をかけている

〇また、事務所に求めることとして、「もう少し広くてきれいなオフィスであれば」という要望も出ています。

優れたスタンダード品質の追求②「人的資産」

事務所の一番の財産は、なんといってもスタッフです。スタッフのモチベーションが低い状態では、事務所の士気も仕事の品質も下がってしまいます。しおた事務所には現在、2人の優秀な職員がいますが、2人が気持ちよく仕事ができる環境要因と、しおた事務所の新人スタッフ教育方法をまとめました。

スムーズに業務を進めるための人的資産

1 職員を大事にするのが大原則

しおた所長は、「職員を大事にする」ことを大事にしています。たとえ事務所の利益を減らすことになっても、そこは譲れないラインだそうです。

2 職員には生活に困らないだけの給料を保証する

昔の勤務先で、給料が安くて苦労したという自らの経験から、職員には生活に困らないだけの給料を出すそうです。ちなみに、事務所のお掃除手当もつきます。

3 モチベーションを上げるインセンティブ制度

業務が忙しくなって残業が続くようなときでも、せめてお給料で報いたいということで、しおた事務所では、職員に、担当した業務に応じてインセンティブを支給する制度を導入しています。

4 フレックスタイムと自由休暇制度

担当している仕事に支障が出ない範囲で、フレックスタイムと自由休暇制度を導入しています。平日昼間の研修などへの参加も、もちろん自由です。

5 個人の資質が発揮できる仕事の割り振り

英語が堪能な職員には入管業務を、元旅行業界にいた職員には旅行業務を割り振るなど、得意なこと、やりたいことを考えたうえで業務の割り振りを行っています。

6 職員を決して怒らない

士業事務所時代の経験からとのことですが、職員のミスに対しても、所長は「決して怒らない」方針です。「怒っても、萎縮するだけだから」。

7 事務所にある情報はなんでも使わせて、とにかく自力で書類を作らせる

前の項目で書いたとおり、事務所のPCには全ての業務情報が入っているのと、参考書がたくさん置いてあるので、新人はまず、さほど難しい案件(難易度Dあたり)を任せられて、自分で書類を作るよう求められます。最低限、PC内のファイルを検索して、目当ての書類を探し出す能力は要求されます。先生も先輩も、質問すれば親切に答えてはくれますが、まずは、自力で調べて考えぬくことが推奨されます。

8 一次情報源への確認ルール

行政庁にはそれぞれ独自の制度や見解があるため、東京ルールが隣の件で通用するとは限りません。必ず、直接の担当者や当局のHPで確認をする習慣を身につけさせられます。

優れたスタンダード品質の追求③「関係資産」

どこの事務所もそうかもしれませんが、しおた事務所には、所長がいろいろいまいがおかまいなしで、「あれ、どうなってたっけ?」といきなり電話口で聞かれることがよくあります。皆目見当がつかなければ担当者が帰ってくるのを待つしかありませんが、そこをなんとかできるかどうか腕の見せどころ。「お客様の時間を無駄にしない」は、ルールブックにはありませんが、皆が実行しています。

スムーズに業務を進めるための関係資産

1 お客様の要望にきちんと応える

当たり前のことですが、ぎりぎりのタイミングで無茶を言うお客様の要望にも、できるかぎりきちんと応えます。つきあうと決めたら、「とことん無理をきく」のも、事務所の強みです。

2 親切丁寧に対応します

所長もスタッフも、偉そうにしません。

3 教え上手です

法律や手続きをよく知らない人に、業界用語を使わずに説明できます。すぐに答えが出て、しかもわかりやすい説明ぶりに、無料相談会で無料でお答えしたお客様が、あとで名前を頼りに、主催者経由でお客になった例も1件や2件ではありません。

4 聞かれたら、可及的速やかにお返事します

豊富な知識ですばやく回答し、わからなければ調べて、できる限り早いタイミングでお答えします。

5 業務につながらない質問でも、嫌がらずにお答えします。

お客様も、気兼ねなくご連絡してきます。

6 事務所で引き受けられない業務については、すみやかに知り合いの専門家を紹介します

豊富なネットワークがあるので、さまざまな専門家をご紹介します。

7 紹介者にも安心してもらえる顧客対応を

お客様からも、お客様を紹介してくださった方にも、「しおた事務所に頼んでよかった」と思われる仕事を心がけます。

8 他の選択肢の提示と、許認可を通じての新たなご提案が可能です。

豊富な取り扱い実績から、お客様の次の一手に向けたご提案ができます。

9 各種団体に加入して、お客様に有用な情報をいちはやくお届けします。

情報の中枢にいて、業務とお客様に役立てます。

10 同業者にも惜しみなく情報を出します。研修会でも同様です。

情報は出したもの勝ちだということを知っているからです。

生きることは、働くこと&楽しむこと しおた所長のつながり力

しおた事務所の売上の実に7割以上が、顧客や同業者、他土業からの紹介案件から得られています。もちろん、営業活動も行っているのですが、ご縁が生まれるのは、お互いに共感のスイッチが入った時だけなのだと。「僕のことを好きなお客さん、紹介者は離れない」。懸命に働き、「好き」を大事にして、人と繋がっていく。
年表から、「好き」と繋がりの実践が見えてきます。

行政書士塩田英治&しおた事務所年表

- 1964年 5月 茨城県筑西市に生まれる
父は日立化成に勤務。**バレーボール**黄金期だった。
- 1971年 日立化成の社内**アマチュア無線**講座で、小3で合格。当時県内史上最年少。
短波でBCL(Broad Casting Listener)を聴き始め、**外国語**に興味を持つ。
- 1972年 夏 ミュンヘンオリンピック開催。バレーボール初の金メダル。
TBS「ミュンヘンへの道」放映。
ペリカード集め、ラジオ製作、超高感度アンテナ作りに夢中に。
TBS子ども音楽コンクール合奏の部に、トロンボーン奏者として参加。
- 1975年 進学が見込める遠方の中学へ学区外越境入学。
バレーボール部に入部。**アイドル好き**開花。
- 1978年 栃木県立栃木高等学校入学。血ヘッドを吐くほどのバレーボール三昧。
このとき、後に公認会計士となるSと出会う。
- 1984年 外語大をあきらめ、中央大学法学部に入学。
- 1988年 中央大学法学部法律学科卒業。
ここから3年、司法試験の勉強を続ける。
- 1991年 結婚して、司法試験浪人生活終了。司法書士事務所に就職。
- 1994年 行政書士試験に合格。株式会社東京リーガル・マインドに就職。
営業から講師まで経験。弁護士になった?と、同僚として出会う。
行政書士試験に合格。LECに勤めながら開業準備。
- 1995年3月 北区の自宅にて、行政書士開業。8月に初めての業務受託。
折しも世の中は「Windows95」でPCブームに。この年、PC購入。
日本行政書士会連合会のPC-VANに参加。後の会長が多数参加。
- 1996年5月 縁があって、事務所を千代田区に移す。以後、千代田区内で4回移転。
- 1997年12月 友人と共同事務所を開設。
- 1998年 海事代理士事務所登録。
日本で2番目のメーリングリスト開設(お代官ML→士族ML)。
- 2003年4月 現在の事務所に移転。
- 2006年 財団法人全日本情報学習振興協会個人情報保護士認定。
- 2010年 一般社団法人省エネ環境推進機構省エネ環境診断士認定。
- 2011年 NPO「**知的資産経営**たから」の監事に就任。事務所の知的資産経営報告書を作成。
こちらも行政書士事務所としてはかなり初期段階で、事務所の**BCP**を作成。
- 2012年 知的資産経営認定士登録。

次の新たな一手の探求

しおた事務所の強みは、常にアンテナを張って、次の一手を探す姿勢です。それは、今の業務の発展形かもしれないし、全く新しい業務なのかもしれない。あるいは、新しく繋がる相手や、全く新しい営業の方法かもしれない。探索を可能にする事務所の価値を見てみました。

ともかく情報力を強化する。情報が入ってくるためのブランディングも強化する。

1 情報収集

これまでも新聞やSNSなどで情報収集を続けてきましたが、今後はさらに、キーパーソンからの一次情報の収集を増やしていきます。

2 情報発信

情報収集には情報発信が欠かせません。SNSでの情報発信は今までもおり行い、今後はホームページ、顧客へのDMやメール、FAX送信などを、これまで以上の頻度で行っていきます。

3 ブランディングの強化

去年も全国規模でBCPや知的資産経営の研修講師を務めました。今年は著作物の出版のほか、事務所のゆるキャラやマンガの導入、メディアへの露出を狙います。

4 マネジメント業務を次の事務所の柱に

許認可業務と並行して、マネジメント・システム構築スキルのアップを目指します。また、BCP策定、知的資産経営支援などのコンサルティング業務も伝導に努めます。

新たな試み

5 事務所移転プロジェクト発足

今後の業務拡大と職員の職場環境改善のため、事務所移転プロジェクトを発足します。

6 書類の作成から離れる

経営理念をもう一度一から学び、事務所8人体制に向けて動き出します。

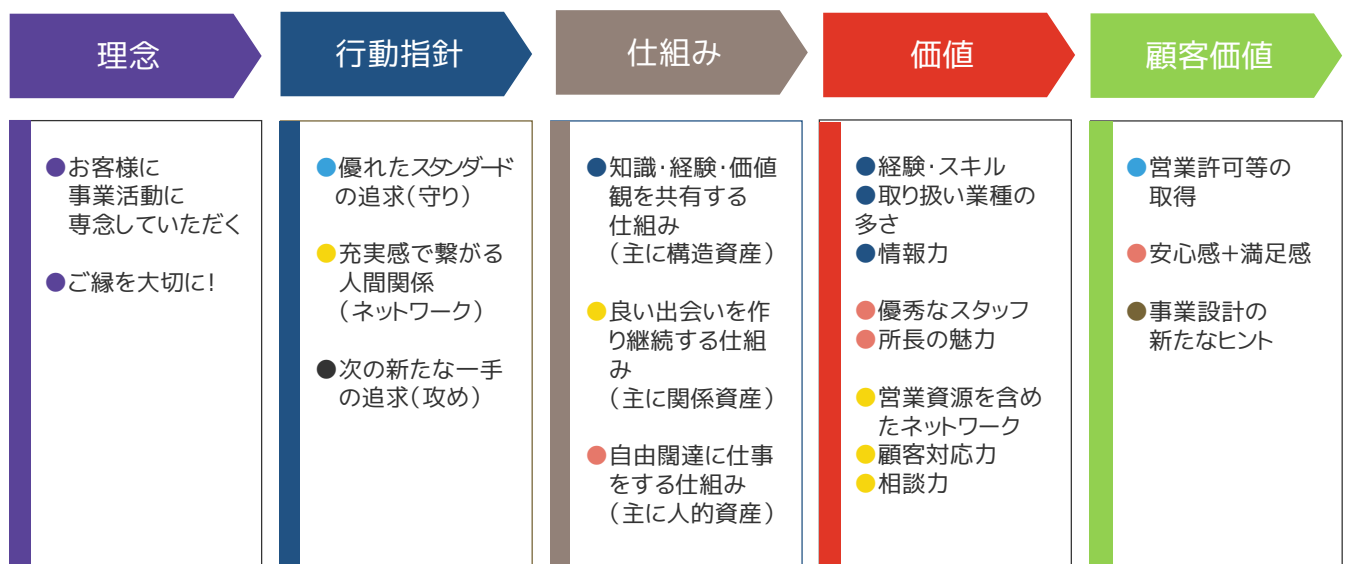
しおた事務所の価値体系図

次項で、行動指針としおた事務所の価値の関係をまとめるにあたり、しおた事務所の理念・行動指針から事務所の価値、顧客価値にいたるまでの繋がりを、下記に再度まとめました。

なお、下記はあくまで理想の形であり、実際に価値の洗い出しを行ってみると、理念との連動がつながっているのに意識されていないなど、さまざまな課題も見つかりました。



理念から始まる価値の連鎖



次の10年に向けて、しおたワールドをどう展開するか

これまで漠然と考えてきた事務所の移転が、単に業務を拡大するという話ではなく、スタッフの希望でもあること、今後の事務所の価値向上、所長自身の生活の充実にも繋がっていることが見えてきました。

ちなみに「しおたワールド」というのは、本報告書作成支援者の造語です。「図を描いて説明するのが上手な所長の頭の中にあるであろう理想の人生を、「しおたワールド」と名づけてみました」。

1 スタッフの環境改善プロジェクトを発足します

しおた事務所の今後の10年は、スタッフの力の結集なくしては成り立ちません。
優秀なスタッフが、より力を発揮できるよう、2016年の事務所移転を機に、
しおた事務所は大きく変わります。

2 事務所のマネジメントをしっかりと考えます

2016年は、塩田英治の、個人事業者から中小企業経営者への脱皮元年です。
書類作成を1から自分がやるのではなく、
人を増やし、育てながら事務所としてもっと円滑に運営していく方法を考えます。
そして、しおた事務所の理念と価値を、もう一度しっかりと考えたいと思います。

3 マネジメントシステム構築業務、コンサルティング業務を増やします

現在のしおた事務所で、A難度（希少性が高く、難しい）業務の比率は1割強ですが、今年はその比率を15%程度にしたいと考えています。

見えてきた課題

今回の知的資産経営報告書の作成で、事務所の価値と、それを可能にしている取り組みを洗い出してきましたが、業務の遂行上は問題がないように見えるところで、事務所の価値を維持・発展させる仕組みが足りないことがわかりました。現在は優秀なスタッフがそれぞれモチベーションを持って仕事に取り組んでいるのですが、その状態を維持するシステム作りは必須の課題です。今後はKPI(実行の指標になる数値)を定めて、定期的にチェックを行っていく予定です。

事務所の価値を育てるためのチェックリスト(塩田所長回答) 概要

● 守り ● 攻め ● 関係構築

分類	項目	実態	取り組み・仕組み(KPI)	達成度 (5段階)	今期重点 項目
●●	事務所の価値観の共有	×	ミーティング、本報告書の活用等	1	✓
●●	倫理観とコンプライアンスの共有	○	社内研修等	1	✓
●●	事務所の危機管理	△	BCPの策定(災害をメインに)	2	✓
●	財務管理	△	月ごとの係数管理、報酬額管理	2	
●●●	顧客管理・スケジュール管理	△	四半期ごとの顧客管理・スケジュール管理、顧客へのお知らせ	2	
●●	広報・販促活動	△	HP拡充、BCP等販促物見直し	2	✓
●●	営業体制強化	△	DMでの営業、異業種交流会参加	2	✓
●●●	業務情報の共有	○	定例会議の開催等	4	
●	情報収集・情報発信	○	新聞、SNSチェック、SNSによる発信	4	
●	スキルアップの取り組み	○	研修会参加、書籍購入	4	
●	ロス管理	○	書類のダブルチェック体制	5	
●●	スタッフの労働環境改善	○	インセンティブ制度、自由な休暇	5	
●●	事務所のブランディング	○	各種研修講師、メディア露出、著作物出版	5	✓
●	新規業務への挑戦	△	マネジメント、危機管理業務の研修参加	4	✓
●	個人事業者から経営者へ	×	事務所の物理的なランクアップ、従業員とのコミュニケーション拡大	2	✓

企業理念

法律のプロフェッショナルとして、
お客様の法律と手続きに対する不安を解消し、
本業に邁進していただくための「時間」と「安心」を提供します。
そのことを通じて、お客様の事業の継続と発展に貢献します。

行動指針

1. 法律家としての矜持を持ち、
お客様の信頼に応える、確かな仕事をします。
2. しおた事務所とご縁でつながる全ての人に、
充実感を感じていただけるよう、お手伝いをします。
3. 幅広い視野を持ち、未来に向けて
新しい取り組みと繋がりを開拓します。



事務所キャラクター「もちくん」

名前: もちくん(もっちー)
名前の由来: ご主人様が餅屋なので
生年月日: 2011年1月1日
性別: 不明
特技: ほほをふくらますこと
苦手なこと: 逆立ち
自己PR: やる気でみなぎっています!!

事務所概要(2016年1月現在)

事務所名	行政書士しおた事務所
所長	行政書士 塩田英治
開業年月日	平成7年3月1日
事業内容	行政書士
所員	行政書士2名 補助者1名
住所	〒101-0048 東京都千代田区神田司町2-7 第三高田ビル401
電話番号	03-3259-7200
FAX番号	03-3259-7257
E-mail	shiota@metro-tokyo.jp
URL	http://www.metro-tokyo.jp/top.htm