

顧客紹介 ビジネスの 最前線

10年で成約5,000件。 質の高いコーディネーターが 「出会いの機会」をご提供

税理士に顧客を紹介する、いわゆるマッチングサービスを行う会社は、ピークは過ぎたもののインターネットで検索するとそれなりの数がヒットする。企業を紹介することで顧問料に応じた手数料を得る企業と、営業しなくても顧客を紹介してもらえる会計事務所の双方のメリットがあるだけに、マッチングビジネスのニーズはある。そうしたなか、(株)ジャパンオフィスコンサルティングが展開する紹介ビジネスは、他と違った営業戦略に特長がある。税理士向けに展開するマッチングビジネスの秘訣について、同社の青木取締役副社長に聞いてみた。



(株)ジャパンオフィスコンサルティング
取締役副社長 **青木 一浩** 氏

2000年東証一部情報通信機器商社に入社。2006年(株)ジャパンオフィスコンサルティング設立に参加。現在、同社取締役副社長。

一税理士と中小企業のマッチングサービスを始めようと思ったキッカケからお聞きします。

当社は2006年5月に設立し、複合機の販売業務や他企業間のマッチングビジネスを手掛けていました。当時、顧問税理士がいなかったため、自分たちで経理業務を行っていましたが、不慣れだったので時間ばかり取られ、営業活動の時間がどんどん奪われる事態になりました。これはまずいと思い、税理士を探しましたが、今度はどの税理士にお願いしたらいいのか分からない。数人と面談して、ある税理士と顧問契約を結んだところ、顧問料が非常に高額だったのですが、当時は税理士業界のこともよく分からず、その料金を「普通」だと思い込んでいました。

一顧問料が高額だと気付いてどうしましたか。

値引きをお願いしましたが、それはできないと一蹴されました。その後も多くの税理士先生とお会いしましたが、その過程で、中小企業が成長するためには『税理士選び』が非常に重要であることを痛感しましたね。今は別の税理士先生と顧問契約を結んでいます。自分たちがそうだったように、税理士が見つからずに困っている経営者は少なくありません。一方で、多くの税理士の先生方が「新規の顧客を増やしたい」「事務所をもう少し拡大したい」などと思っていますが、集客や営業活動を苦手とする方が少なくありません。それならば、私どもが先生方のマーケティング活動をご支援し、税理士事務所と中小企業の双方が満足できるような「出会いの機会」を提供しようと思ったわけです。

一税理士に紹介する中小企業をどのように集めているのでしょうか。

もともとコールセンターを活用したテレアポのノウハウや実績がありましたので、その強みを活かして営業活動を行っています。私どもの一番の特長とも言えるのが、マッチングまでのきめ細かいサポートです。当社のコーディネーターが、中小企業の事業内容やニーズなどを細かくヒア

リングし、それを税理士先生にお伝えしますので、ある程度の情報やイメージを掴んだ状態で面談が行われます。行き当たりばったりで紹介するようなことはありません。また、コーディネーターも基本的に面談に同席します。

一コーディネーターが同席するメリットは?

税理士先生の中には、経営者に対して上手く会話やプレゼンができない方もいらっしゃいます。言いにくい話もあるでしょう。そこをコーディネーターが顧問契約に繋がるように話を進めていきます。契約を結ぶための最後の一押しが苦手という先生もいますので、その代役も第三者のコーディネーターが務めることができるわけです。

一最初の面談で契約は決まるものなのでしょうか。

これも当社の特長ですが、私どもは顧問契約の即決にこだわりを持っています。顧客紹介会社の中には、一人の経営者を複数の税理士に会わせて「相見積」を取るようなところもあると聞きますが、当社は決して「相見積」を取ることはしません。税理士業界も価格競争が激化しつつありますが、中小企業と税理士事務所の双方が納得したサービスや金額で契約して頂くのが一番だと考えています。

一コーディネーターの手腕も大きく影響してきますね。

そのとおりです。双方の橋渡し役になるためには、コーディネーターの質を高めることも重要です。そこで、税理士業界に関する研修や社内テストを実施するほか、社内の情報共有を徹底して、例えば成功事例や失敗事例なども「見える化」させています。そして、改善点があれば素早く対応し、それをコーディネーター全員が確認することで、組織力や機動力を高めています。当社では、社内の改善や満足度を高める工夫なども人事評価の対象としていますので、社員はもちろん、スタッフの方々もそうした意見やアイデアを積極的に出しています。

一顧客紹介サービスに対してマイナスのイメージを持っている先生もいます。

確かに、あまり良いイメージを持たれていない方も多いと思います。当社では、複合機を導入して頂いた税理士事務所に対して中小企業を紹介してきました、もう、10年やってきていますから、私どもの話を聞いたことがある先生もいらっしゃるでしょう。これまで大々的に広報活動やPRすることはありませんでしたが、すでにパートナーの会計事務所は800件を超え、この10年間で顧問契約に結び付いた件数は約5,000件、マッチング自体は6,000件を超えています。コーディネーターやコールセンターの質も高まり、お客様から感謝の声などをたくさん頂戴する中で、今後は当社の事業をもっとオープンにして、先生方にPRしていこうと考えています。

一感謝の声も届いていると伺いましたが。

新設法人のお客様の中には、「税理士はまだ必要ない」などと言われる方もいます。こうした方々には、当社の過去の失敗談や企業の成長に税理士は欠かせない要素であることを説明します。そして当社のマッチングによって顧問契約を結んだ結果、数年後、その経営者から「あの時、今の先生を紹介してもらって本当に良かった」といったお手紙を頂戴することもあります。こうした感謝の声は、社員にとって一番の励みになると共に、お客様満足のさらなる向上に繋がっています。

一中小企業や税理士に喜ばれる事業ですから、もっとPRしても良いと思いますね。

そう言ってもらえると嬉しいです。ただ、先生方の満足度も人それぞれで、5件の成約に喜んでくれる人もいれば、もっと紹介して欲しいと言われる先生もいます。また、新設法人を紹介する場合、顧問料が月額1万円や1万5千円といったケースも出てきます。すべてのパートナー事務所を100%満足させることは至難の業ですが、できる限り喜んで頂けるように全社一丸となって努力しています。とはいえ、どこでもいいから会社を紹介するというわけにもいきません。関東の先生に関西や九州のお客様を紹介するような会社もある

と聞きますが、事務所と関与先の距離、電車の路線、先生が移動に車を使用しているかどうかなど、事務所の事情なども踏まえながらご紹介していますので、各地域で充実したマッチングサービスを提供するために、集客にもっと力を入れていきたいと考えています。

一単に紹介して終わりではないわけですね。

私が言うのも変ですが、中小企業をご紹介して面談が終わるまで、当社の対応は過保護なくらいに丁寧だと思います。また、複合機を導入してもらっていますので、先生方とも自然と長いお付き合いになります。他社のように紹介料をもらって見込客を紹介し、その後は知らないというわけにはいきません。長いお付き合いだからこそ、それぞれの事務所の特長などを理解し、いろいろと意見も言ってもらい、一緒になって「出会いの機会」を作っていくことができたら嬉しいですね。

一顧客紹介サービスのイメージも変わるといいですね。

正直、それはなかなか難しいと思います。ただ出来る限り、我々のマッチングサービスを通じて、先生方が持っている顧客紹介サービスのイメージを改善していきたいと思っています。それも我々の一つの使命だと思っています。私どもは税理士紹介サイト「税ナビ」を開設し、パートナー事務所の先生方を紹介していますが、名前や写真を載せたくない、こっそり紹介を受けたいというパートナー事務所がいるのも事実です。顧客紹介会社について税理士業界でも様々な噂が飛び交っていますが、これからの時代、事務所の営業を外部にアウトソースするという選択肢を加えてもいいのではないかと考えます。そのアウトソースする会社として私どもを選んで頂いた先生方には、全力で営業代行のお手伝いをしていきます。同時に、これからも「お客様の満足を追求する」という姿勢を崩さず、全社員が日々レベルアップを図り、中小企業と税理士事務所にとって最適な「出会いの機会」をご提供していきたいと思っています。

税理士事務所支援 業界No.1

多くの税理士事務所様をご支援したい。

そんな想いではじめました。

安心の紹介実績 7,000件

2016年1月末現在

これからも変わらぬ想いで多くの税理士事務所様と連携し、少しでも多くの企業様をご紹介していきたいと思っております。また多くの企業様へ税理士事務所様をご紹介し、企業の成長・発展に貢献できることが、弊社の使命・存在意義であります。



株式会社ジャパンオフィスコンサルティング
本社/埼玉県さいたま市大宮区宮町4-149-3 第8藤島ビル2階
☎0120-999-411