

エー・アンド・パートナーズ税理士法人 様

「このソフトのことを営業先で話すと、新規の顧問契約がとりやすくなりました」

エー・アンド・パートナーズ税理士法人
代表社員 税理士 岡本 吏郎 氏



エー・アンド・パートナーズ税理士法人は、新潟と東京都の二か所を拠点として活動している税理士法人です。

税理士であり、マーケティングコンサルタントでもある岡本吏郎氏を中心に、税務・会計の枠を超えて中小企業経営を支援する情報やサービスを、日本全国の経営者に提供しています。

【設立】平成20年 【従業員数】11名
【事業内容】節税対策／税務申告／税務会計顧問／事業継承／相続対策／事業再生／M&Aアドバイザー 【関連会社】株式会社ビジネスサポートあうん

東京に居ても、大阪や九州のお客様が顧問先になってくれる

— 遠隔サポートソフト『ISL Online』を購入されたことで、どうして新規の顧問契約がとりやすくなったのでしょうか。

(岡本氏) 営業エリアを楽に拡げられるからです。東京に居ても、大阪や九州のお客様が顧問先になってくれるようになりました。先日もある地方の会社と顧問契約を締結できたところですよ。そこは東京から特急で1時間半。この距離でも、昔は私たちもお客様も少し契約をためらっていました。今では心配することはありません。ISL Onlineは、税理士事務所の枷(かせ)を外すソフトです。

— 営業先で「ISL Onlineを使っています」と話すだけで、契約が獲得できるのですか？

(山田氏) いえ、それだけでは伝わりません。このソフトを使って、普段どのようにお客様のお問い合わせに対応しているか、会計ソフトの操作サポートをしているのかをお伝えしています。実際にその場で事務所のパソコンを遠隔操作して見せることもあります。すると「こんなことまでやってくれるのですか」「なるほど、それなら安心だね」と言っていたことが多かったです。

— 遠隔サポートに不安を感じられるお客様はいませんか？

(岡本氏) むしろ、喜ばれることのほうが多いでしょう。ISL Onlineを使えば、従来よりも高い品質でお客様をサポートすることができますから。

ISL Onlineが税理士事務所のサービス品質を高める理由3+3

— なぜ、ISL Onlineを使えば、サポート品質が高まるのでしょうか。

(山田氏) 理由は3つくらい挙げられます。

理由1: お客様の不安を解消できる

お客様は、会計・納税業務や会計ソフトに精通していません。ちょっとした処理・作業でも不安に感じる事が多く、まずはそのような不安を解消するお手伝いをすることが税理士事務所の重要な業務となります。

遠隔サポートは、基本的にお客様の操作を見守る形で行います。「この入力はこれで合っていますか?」「大丈夫です。残りも続けてやってみてください。最後に確認しますから」というような会話をしながら、必要に応じてこちら側から画面上にペンで書き込みをして、操作をナビゲートしています。

お客様は安心して自分の手を動かします。こちらで丸ごと肩代わりすることはありませんから、早く上達します。会計ソフトの操作を手の内に入れることで、自計化

も早く進みます。

加えて、最近増えてきた電子納税時の遠隔サポートも有効です。ワンクリックで処理が終わってしまうことに不安を感じるお客様は多いです。



「顧問先との距離に関係なく、質の高いサービスを提供できるようになりました」

山田 拓巳氏

理由2: お客様に対して、きめ細やかな対応ができる

会計ソフトの操作方法について、電話だけでサポートを行っていた頃は、状況把握までが一苦労でした。何度もやりとりをしているお客様であれば、「ああ、あの話ですね」と言葉や意図がちゃんとかみ合うのですが、そういう関係になるまでが大変でした。

今ではそのような手間がかからなくなりました。お問い合わせをいただいた時には「じゃあパソコンをつないでみましょう」とISL Onlineを使うことで、お客様のパソコン画面をすぐに共有できます。パッと見る、

あるいはこちら側から遠隔で少し動かすだけで、何が問題なのかをすぐに把握できます。

電話だけで対応していた頃のように、お客様が状況を説明するのに四苦八苦されたり、私たちがうまく解釈できずに、つい「そんなはずはありません」と言ってしまうこともあります。お互いストレスを抱えずに済みます。

理由3: 早く問題を解決できる

早く問題が特定できるので、早く解決することができます。遠隔サポートに慣れてきたお客様は、電話をする前に、必要な書類をFAXで送ったり、パソコンの画面を立ち上げたり準備を整えられてからお問い合わせの電話をされてくるようになります。するとより早く解決できます。

これは、大阪や九州など遠方のお客様だけでなく、近くのお客様にも有効です。近くであっても、私たちがお伺いするまでには時間がかかります。月末の忙しい時期だと「今すぐ解決したい」というお客様が少なくありません。遠隔サポートによって、そのようなご期待に応えることができます。

(岡本氏) サポート品質が高まる理由、他にもあると思いますよ。上記の3つに加えて、間接的な理由としてさらに3つ挙げられます。

間接的な理由1: お客様先から事務所のパソコンを操作できる

顧問先に出向いたときに、事務所のパソコンを遠隔で動かし、事務所に戻らなくても必要なデータを取り寄せたり、お客様にお見せしたりできます。私たちは東京と新潟に事務所がありますので、事務所間での遠隔操作もよく行っています。

間接的な理由2: 仕事を平行処理できる

遠隔サポートをしている間、ずっと会話をしているわけではありません。お客様が作業を終わらせるのを待っている場面も多いです。そのような時、事務所で他の仕事を平行処理できます。他のお客様の仕事も早く進みます。

間接的な理由3: 若いスタッフが早く成長する

事務所の若いスタッフは、電話だけでお客様の状況を把握することに苦労することが多かったのですが、画面さえ見ればすぐに理解できる。コミュニケーションスキルを補うことができます。加えて遠隔サポート中は事務所の中で、他のスタッフに見られながら行います。緊張感も高まりますし、必要に応じて先輩が手助けできます。

遠隔通信ツールにうるさい事務所が認めたISL Online

— 多くの製品の中からISL Onlineを選んだ理由を教えてください。

(岡本氏) 一番優れていると判断したからです。私たちは、東京と新潟の二つの事務所間でのやりとりを効率的にするために、テレビ会議をはじめいろいろツールを駆使しています。たくさん試してきたので、実用に耐えるかどうかを見る目は結構厳しいと思います。

(山田氏) ISL Onlineは、まず操作が楽です。他の製品のように、あっちこっちでインストールとか、ルーターの設定とか、アカウントがどうこうというのが一切ありません。接続の際にお客様を困らせるようなこともありません。一度使ってみて勝手が分かったら、あとはもうメールソフトと同じような

感覚で使えます。

そして、ちゃんとつながります。理想的な通信環境が整っていないとスムーズに動作しない製品もありましたが、ISL Onlineは普通の通信環境で問題なく遠隔操作することができます。

(岡本氏) あとは価格が安いこと。同じ時間に使うのでなければ、1つのライセンスで全てのお客様に対して使えます。1ライセンスは月々1万円にも満たない負担です。その程度は節約できた交通費分で回収できますから、先述の「新規の顧問契約獲得を促進する効果」を、ほとんど負担無しで手に入れられたようなものです。

(山田氏) 最近、遠隔サポートを行いたいのに他のスタッフが使用中なので待たなければいけないことが増えてきました。効果はよく理解しているので、もう1ライセンス追加で購入する予定です。

税理士事務所のビジネスを拡げるための、数少ない手段

— 最後に、オーシャンブリッジへのメッセージをお願いします。

(岡本氏) ISL Onlineのような、目のつけどころも使い勝手も良いソフトウェアに出会えたことを嬉しく思います。成熟した税理士業界の中でビジネスを拡げるために使える、数少ない手段の一つだと思います。

このようなソフトの紹介はいつでも歓迎します。今後ともよろしく願いいたします。

リモートコントロール プラットフォーム

ISL Online 15日間無料体験の申込は

www.islonline.jp

●ISL Online はXLAB d.o.o.の商標です。●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



ISL Online 国内総販売代理店
株式会社オーシャンブリッジ

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷1-8-3 TOC第1ビル9F
E-mail: isl@oceanbridge.jp
TEL: 03-5464-2112(営業部)

●お問い合わせ先