

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。「この入力はこちらで合っていますか?」「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、

