

月刊税理士事務所チャンネル

# CHANNEL

会計人のコミュニケーション・マガジン

5

2024 MAY.  
No.513

特集

## デジタル時代の 税務行政のあり方

- 事務所訪問 愛染美智子税理士事務所——6  
先進事務所の取り組み——10  
スキマ時間ストレッチ——12  
ミロク会計人会からのお知らせ&MJSからのお知らせ——13  
エヌエヌ生命・税理士通信——14  
ミロクシステムQ&A——15  
会計人のリレーエッセイ 四国ミロク会計人会 高橋 学——19

[今月の表紙] 日本一長い今成橋(佐田沈下橋)

[場所] 高知県四万十市

日本の未来—  
企業を支える

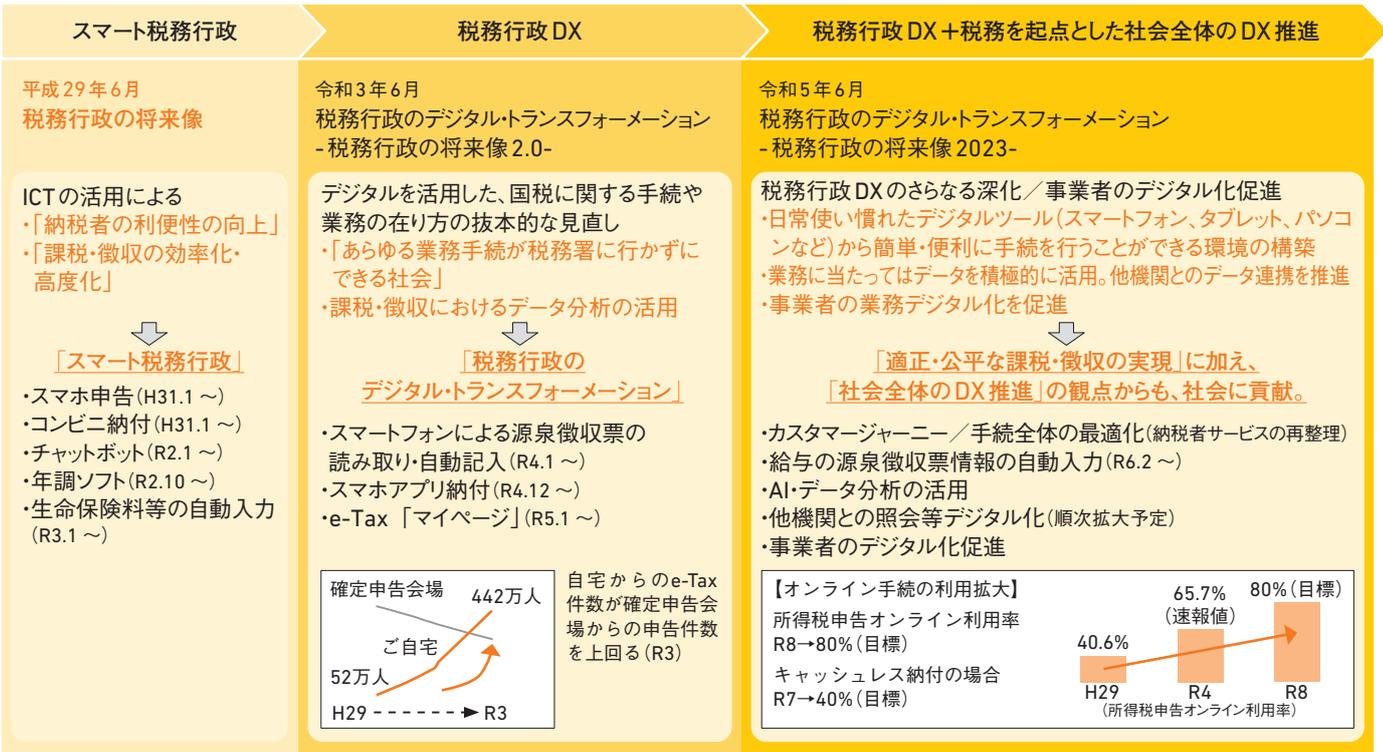
 ミロク会計人会

UI / UXの改善・改修を急ぐ

# デジタル時代の税務行政のあり方

「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション—税務行政の将来像 2023—」が公表されてからまもなく1年が経過します。その概要と進捗、そして今後の展開について、国税庁長官官房デジタル化・業務改革室課長補佐の佐々木 辰実氏に伺いました。

図1 近年の税務行政DXの取組と「税務行政の将来像」の方針



「将来像2023」が示す税務行政の新たなあり方

経済社会のデジタル化・国際化などにより税務を取り巻く環境が著しく変化する中で、「納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現する」という国税庁の使命を果たしていくには、今やデジタル化は避けて通れないテーマです。特にコロナ禍以降はあらゆる分野でその波が急速に広まってきました。税務の分野においてもデジタル化を推進できれば、税務手続が簡便になるだけでなく、生産性の向上などのメリットがあり、国税庁としても事務処理の効率化や得られたデータの活用などを通じて、課税・徴収事務のさらなる効率化・高度化を推進できるようになります。

この「将来像2023」では、主に「納税者の利便性の向上」「課税・徴収事務の効率化・高度化」「事業者のデジタル化促進」に関する方針を打ち出しています。

システムの改善などを通じて納税者の利便性を向上する

ここからは「将来像2023」に示された3つのキーワードに関して、いくつかのポイントを紹介します。

まず「納税者の利便性の向上」についてですが、これは「納税者目線」を徹底し、スマートフォン、タブレット、

図2 国税庁が示す「カスタマージャーニーの具体化」の事例（給与所得者の例）

実際に納税者が「申告要否や手続を調べ、相談し、申告・納付する」といった一連の流れ全体を俯瞰し、最適なUI/UXの改善を図っていくため、想定される典型的な納税者像（ペルソナ）を設定し、当該ペルソナが税務手続を行う際のカスタマージャーニー（次頁※3参照）を具体化することにより、現状の問題点を可視化します。

※本ページは、一つの例として、給与所得者をペルソナとしたカスタマージャーニーマップを掲げています。

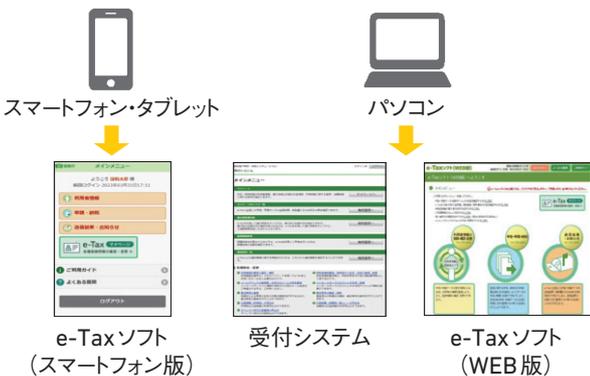
●給与所得者(35歳会社員)の申告手続 ToBe (将来像)イメージ

フェーズ	きっかけ	調べる	申告準備	マイナポータル連携	申告書の作成	調べる	申告書の提出		
所要時間 (合計1時間)	5分	15分	15分	10分		15分			
ツール	スマートフォン								
コンテンツ	LINE	国税庁HP・e-TaxHP		マイナポータル	確定申告書作成コーナー・e-TaxHP チャットボット				
改善策	プッシュ型の情報配信	国税庁HP等のUI/UXの改善		オンライン手続への案内	日本版記入済み申告書の実現	チャットボットのUI/UXの改善	完全e-Tax申告		
納税者の行動	国税庁から住宅ローン控除の情報を受ける	知りたい情報のページへアクセス	ページを見て、必要な手続を理解	必要な書類をイメージした上で用意	案内に沿って作成コーナーへアクセス	マイナポータルで申告書を作成	不明な点はチャットボットに質問	申告書と必要な書類をe-Tax送信	
納税者の感情	住宅ローン控除に関する情報が届いたぞ。	知りたい情報がスムーズにアクセスできた。	ページの内容が分かりやすい。	必要な書類をイメージすることができ、探しやすい。	スムーズに作成コーナーへアクセスできて簡単だ。	事前設定も簡単だし、給与の情報も自動入力されて便利だ。	説明も分かりやすいし、スムーズに進められるな。	不明な点はチャットボットで解決できて便利だ。	作成から送信までの流れの中で、必要な書類を全てデータで提出できるように改善する。

図3 e-TaxのUI/UX改善のイメージ

e-Taxに関するソフト等の増加に伴い複雑化した導線を簡素化するため、「受付システム」、「e-Taxソフト(WEB版)」及び「e-Taxソフト(スマートフォン版)」などのソフトを統合し、利用者目線に立った導線に整理するとともに、スマートフォン・タブレット、パソコンのどちらからも利用可能とするようUI/UXの改善を行います。【令和6年以降順次】

【現状】



【見直しの方向性】



パソコンといったツールを使用して、簡単・便利に手続ができる環境を整備し、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指すこととしています。

※1 利用者がシステムなどへ情報を入力するときに触れるパソコンやスマホ画面の構成・デザインなどを指すUI(ユーザーインターフェイス)と、使い勝手や受ける印象、感動など利用者体験の意味を持つUX(ユーザーエクスペリエンス)を掛け合わせた言葉。利用者の満足度を指す。  
 ※2 「ペルソナ」とはユングの提唱した心理学用語が語源で、マーケティング用語としては商品やサービスを利用している典型的なユーザー像を意味する。本記事ではe-Taxを利用する納税者(ユーザー)を指す。

指すこととしています。特に19〜22年(令和1〜4年)の4年間で、個人の方のe-Tax利用率が18.2%上昇しており、自宅で手続を済ませたいというニーズが高まっているのが分かります。これを受け、国税庁では税理士の方や他の納税者の方が税務申告の際に利用されるe-TaxなどのUI/UX<sup>※1</sup>の改善を進めており、典型的な納税者像(ペルソナ)<sup>※2</sup>を設定した上で現状の問題点の可視化各種施策を検討しています。具体的には、e-Taxを利用して税務申告をする利用者について、利用者の属性別(給与所得者、年金受給者など)にペルソナを設定し、操作のどの段階でつまずくかという事例を想定し、ペルソナ

図4 国税庁が実現を目指すとしている申告手続の簡便化に向けた工程表

		データ(主な保有機関等)	実現時期			
			令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6(2024)以降
所得	年金	年間収入金額(日本年金機構)			令和5年1月~	
	給与	年間収入金額(勤務先)				令和6年2月~ <sup>(注)</sup>
	事業・雑	収入、経費(会計ソフト・支払調書)	実施時期未定			
	特定口座取引	取引金額(証券会社)	令和3年1月~ (対応する証券会社を順次拡大)			
所得控除	生命保険料	保険料支払額(生命保険会社)	令和3年1月~ (対応する保険会社を順次拡大)			
	地震保険料	保険料支払額(損害保険会社)		令和4年1月~ (対応する保険会社を順次拡大)		
	社会保険料	国民年金保険料負担額(日本年金機構)			令和5年1月~	
	小規模企業共済等掛金	小規模企業共済等の掛金支払額(中小機構、国民年金基金連合会)				令和6年1月~
	医療費	医療費支払額(審査支払機関)		令和4年2月~		
	ふるさと納税	寄附金額(仲介業者)		令和4年1月~ (対応する仲介業者を順次拡大)		
	その他	住宅ローン	年末残高(金融機関)	令和3年1月~ (対応する金融機関を順次拡大)		

(注) スマートフォンのカメラで源泉徴収票(紙)を読み取ることにより、金額等を自動入力できる機能(R4.1~)については、確定申告書等作成コーナーにおいて引き続き提供。

※「給与情報等の自動入力の実現(申告手続の簡便化)」より

ごとに操作手順などを提示していくというものです。これを国税庁では「カスタマージャーニー<sup>※3</sup>の具体化」と呼んでおり、今後はe-Tax利用者が手続を終えられるまでの一連の流れを示し、利用者が不明点をその場で解消しやすい仕組みを整えていきます。

また、e-TaxなどのUI/UXのシステム向上に向け、フロントシステムの改善にも注力しています。e-Taxは04年に運用を開始して以来、納税者のニーズや利用端末に応じてさまざまな改善を行ってきましたが、その結果として納税者側の導線が複雑化し、利用者から「分かりにくい」といった指摘を多くいただいています。そこで、まずは機能が類似している「受付システム」「e-Taxソフト(WEB版)」「e-Taxソフト(スマートフォンの版)」を統合して、インターフェイスを改善し、どの端末からでも同様の操作性を保ったまま利用できるように改修を進めています。

そして、利便性の向上に向けて給与所得等の自動入力も推進しています。これにより、確定申告時のデータ入力の負担軽減を実現します。国税庁ではここ近年、給与や年金の収入金額、医療費の支払額などを個別に入力することなく、自動的に申告データに取り込み、数回のクリックやタップで確定申告が完了する「日本版記入済み申告書」(書かない確定申告)の実現に向けて取り組みを進めています。自動入力は、これまでも公的年金等の源泉徴収票データや医療費の支払額データを対象とするなど、順次対象を拡大してきましたが、「令和5年分確定申告」(24年2月)からは給与所得の源泉徴収票に係る給与情報の自動入力をすでに実現しています<sup>※4</sup>。

年末調整手続については、これまで紙でのやりとりが多く、従業員・勤務先(給与支払者)の双方に大きな手続的負担が発生していました。この点については、20年(令和2年)から保険料等の証明書データを提出することが可能となり、23年(令和5年)10月からは小規模企業共済等掛金の控除証明書もデータで提出できることになりました。これで年末調整手続において必要となる主な証明書は全てデータで提出可能になったので、今後はその認知度・利便性の周知に取り組んでいきます。

とはいえ、依然として納税の方法やシステムが分かりづらい部分があると思います。そこで、従来の仕組みの改善に加え、昨今はチャットボット(人工知能を活用した自動回答サービス)やタックスアシスターなどのオンライン相談の充実や利便性の向上にも注力しています。これにより、自分が欲しい回答に近い解説ウェブページなどを効率良く

をデータで提出することが可能となり、23年(令和5年)10月からは小規模企業共済等掛金の控除証明書もデータで提出できることになりました。これで年末調整手続において必要となる主な証明書は全てデータで提出可能になったので、今後はその認知度・利便性の周知に取り組んでいきます。

※3 カスタマージャーニーとはマーケティング用語のひとつで、「顧客が商品を購入し、利用、継続・再購入するまでの道のり」を意味する。本記事ではe-Tax利用者に向けて目的別に申請方法や手続、操作方法を示すことを指す。

※4 2027年2月以降は地方公共団体に提出された給与支払報告書のデータが連携されることとなるが、それまでは「給与支払者がオンラインで税務署に提出した給与所得の源泉徴収票」のみが連携の対象となる。

提示できる仕組みを整えて検索性を向上させ、納税者や税理士の皆様が電話で問い合わせずともその場で課題が解決できるような機能の強化に取り組んでいきます。

### データを活用して 課税・徴収事務の 効率化・高度化を推進

「将来像2023」のキーワード2つ目の「課税・徴収事務の効率化・高度化」は、課税・徴収事務においてデータ活用の徹底を図り、組織のパフォーマンスの最大化を目指すというものです。具体的には業務においてAI（人工知能）やデータ分析、オンラインツールなどを活用する他、地方公共団体や金融機関、他の機関への照会などに関して

もデジタル化を進め、特に必要性の高い分野や悪質な調査・徴収事案等にマンパワーを配分していくことを念頭に置いています。

### 各種団体や 関係省庁と連携し 事業者のデジタル化を促進

3つ目の「事業者のデジタル化促進」は23年（令和5年）6月9日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」にもある通り、事業者の取引全体、会計・経理全体のデジタル化を推進することが政府全体として取り組むべき重要な課題と位置付けられています。事業者が日頃行う事務処理を一貫してデジタルで完結できれば、単純誤りの防止や生産性の向上

については社会全体のDX推進につながることを期待されます。

国税庁は取り組みの一環として、事業者へのデジタル関係施策の周知・広報に力を入れています。例えば「大企業」や「個人事業主」といった属性ごとに施策をカスタマイズして情報を表示するなどして、網羅的で分かりやすい周知・広報を推進するものです。

また、事業者のデジタル化を推進するには、これまで以上に各種団体や関係省庁との連携・協力を図ることが不可欠です。そこで、国税庁としては、デジタル化共同宣言やキャッシュレス納付推進宣言など、事業者のデジタル化の機運の醸成を図るため、MJSなどのベンダー企業を含めた関係企業・団体などとの連携・協力をより一層図るとともに、デジタルインボイスや各種補助金の周知・利用勧奨など、他省庁との連携・協力を強化し、社会全体のデジタル化に取り組んでいきます。

加えて、「将来像2023」

には掲載していませんが、国税庁では現在、HPに掲載しているFAQの整理を進めており、その効率化を図るため、23年12月から24年3月まで試験的に生成AIを活用して作業を行いました。社会の変化に対応しつつ「税務行政のDX」を進めていくためには、直近のITの技術スピードに追従する必要があると考えており、今後も状況に応じてセキュリティ確保等の観点も踏まえながら業務での生成AI活用を検討していく所存です。

### 「税務行政のDX」に向けて 会計事務所に期待したいこと

「税務行政のDX」を推進する上で、会計事務所の皆様のご協力は最も重要です。例えば「納税者の利便性の向上」についても、改善を進めるためにはユーザー側の意見が必要不可欠ですので、会計事務所の皆様からe-taxやHPなど各種の納税者サービスについて、ご意見をいただけることを期待しています。加え

て、国内では大規模、中小法人などによってデジタル化の進捗度合いにはばらつきがあり、「事業者のデジタル化促進」を進める上で各事業者に寄り添ったデジタル化への支援が必須です。税理士・公認会計士の皆様にはぜひその牽引役を担っていただければと思います。

また、国税庁の内部に目を向けると、2026年度（令和8年度）にはe-Taxにつながる基幹システム（KSK）の刷新、内部事務のセンター化の全国実施といった大きな転換点を迎えます。これを機にさらに「税務行政のDX」を推進できるよう、デジタルを前提とした抜本的なBPR（業務改革）にも取り組んでいきたいと考えています。



佐々木 辰実 氏

ささき・たつみ

国税庁 長官官房デジタル化・業務改革室 課長補佐

享受できるでしょう。また、その事業者と関わりのある会計事務所や取引先など、他の事業者のデジタル化も促され、税務手続や業務全体、ひ

す。

加え

QUO  
カード

2,000円分を  
プレゼント!



読者アンケートにご協力ください!  
QRコードからアクセスできます。



THE TAX  
ACCOUNTANT OFFICE  
事務所 訪問

愛染美智子  
税理士事務所  
香川県高松市

## 企業の成長を応援したい 気軽に相談できる事務所を目指して

香川県で女性経営者や新規開業をしたい方からの相談が相次ぐ<sup>あいぜん</sup>愛染美智子税理士事務所。所長の愛染 美智子先生は経営者が気軽に相談しやすいと感じられる事務所運営を心掛け、中小企業の成長を応援するという理念のもと、今まで顧問先支援を続けてこられました。そんな愛染先生は学生の頃から税理士・公認会計士の仕事に就きたいという思いを抱き、48歳で税理士資格を取得されました。愛染先生にこれまでの歩みと展望を伺います。

結婚、子育てのかたわら  
税理士資格取得を目指す

—— 愛染先生は結婚後、子育てのかたわら税理士資格の取得に向けて勉強されていたそうですね。どのようなきっかけがあったのでしょうか。

愛染美智子所長（以下、敬称略） 香川県の婦人就業支援センターの簿記講座を受講したことがきっかけとなりました。これを機に簿記の勉強を始め、講師を務めていた税理士の方に何度も個別で相談いただきながら簿記1級まで資格を取得したのですが、そのことを講師にご報告したら、「このまま税理士資格を取りましょう」と応援いただいたのです。それで資格取得に向けた勉強を始め、その講師から紹介された会計事務所に2年ほど勤めた後、一般企業の経理の職につき、働きながら学生に混じって予備校に通いました。勤め先の社長から「試験前1カ月は勉強に専念しなさい」と長期のお休みをくださるなど、周りからの支援もあって、

無事税理士資格を取得することができました。

—— 独立開業後、顧問先はどのように増やしていったのでしょうか。

愛染 自宅で開業した当初は、資格勉強中に勤めていた企業の税務顧問を引き受けた他、資格取得前に働いていた会計事務所の同僚や知り合いの司法書士、行政書士などからの紹介で、少しずつ顧問先を増やしていきました。そして開業から5年くらい経った頃、縁あって地元の会計事務所から顧問先70〜80件ほどを引き受け、事業規模が拡大しました。これを機に職員2名

を採用し、現在の事務所に移転しました。

### 顧問先にとって身近な存在に 気軽に相談できる事務所へ

—— 顧問先支援を行う上で、重視していることがあればお聞かせください。

愛染 税理士というと、敷居が高く、困ったことがあってもおいそれとは相談できないというイメージをお持ちの方も多いかと思います。私は開業当初から中小企業を応援したいという理念のもと、「経営者にとって身近な存在」「気軽に相談できる事務所」を意識し、各顧問先へ何度も足を

運び、対面でのコミュニケーションを大事にしてみました。今もその考えは変わらず、税務から経営全般まで、あらゆる相談に応じています。

また、私が顧問先支援を続ける上で、過去の一般企業での業務経験が今でも役立つています。税理士が顧問先支援をする際、どうしても税務・会計に関する指導に力が入りがちです。しかし、一般企業の経理業務を経験できたおかげで、経営数字のみに捉われず、社会保険や人事労務、営業など、他の要素にも目を向け、企業活動全体をみることでできています。人事労務な

ど、数字以外のお悩みやご相談などにも応え、顧問先を総合的に支援しています。

—— 新規開業を希望する方や女性経営者からのご相談も増えているようですが、どのよう

な業種が多いのでしょうか。  
愛染 確かに独立開業して間もないお客様からのご相談が増えています。業種としては整体院、内装業、飲食業などです。女性経営者からのお問い合わせもありますが、まだ全体の1割ほどです。ただ、

売上の大小にかかわらず経営に熱心な方が多いですね。また個人事業主の方からの「事業が軌道に乗ってきたので税務を見てほしい」といった相談も増えました。

—— 顧問先支援の具体的な事

例があればお聞かせください。  
愛染 自動車の解体と部品のリサイクルを主としている事業者の事例をお話しさせていただきます。同社は黒字経営を継続してきた企業で、これまで私も月1回訪問して指導するなどの支援を行い、同社もこちらの提案に前向きに対



女性職員6人で和気あいあいとした職場です。顧問先からも好評だそうです

応いただいております。

一方で、自動車関連市場は変化が激しく、昨今の情勢にも負けず経営維持に努めてきたものの、業績面でも厳しい局面を迎えつつあるため、同社の代表の方は先を見据えた対策を取りたいとのご要望をお持ちでした。そこで、私どもも先を見据え、資金繰りをはじめとする、数年先までの具体的な対策について提案を重ねております。また、事業承継のような、さらに先の領域まで踏み込んだ相談にも応じているところです。

—— 顧問先支援を続けてきた中で大きく躍進した企業の事



事務所の理念を全職員と共有し、顧問先支援に取り組まれている愛染 美智子先生

## 税理士までの歩み

中学生の頃から数学が大好きで、成績も常に上位だったという愛染先生。教師からは「将来は公認会計士や税理士などに就いてはどうか」と話を受け、その道を考えていたそうです。その後、諸事情で別の道へ進みましたが、結婚して子育てもひと段落し、県の婦人就業支援センターで簿記講座を受講したことが転機となりました。簿記講座の講師の指導もあり、会計事務所や一般企業での勤務のかたわら税理士資格取得に向けた勉強に取り組みました。そして48歳の時に資格を取得し、自宅で独立開業。約5年後には顧問先数の増加に伴い人員を増やし、事務所も現在の場所に移転されました。

例などがあればお聞かせください。

**愛染** エアコンクリーニング事業を展開する顧問先をご紹介します。同社とはかれこれ10年以上の付き合いになります。数年前に事業規模の拡大に伴い法人成りをされ、私どものほうで税務申告、経営アドバイザー、節税対策、資金繰りなどについて総合的に支援させていただいていますが、支援を始めた開業当初は自宅の納屋の2階が事務所とごく小規模な出だしだったのを覚

えています。代表の方は経営に熱心で、書籍を買って経営

について勉強することはもちろん、こちらが毎月試算表の提出とともに行う助言を素直に聞き入れ、分からないところを熱心に質問してくれました。今では10名ほどのスタッフを抱え、小規模ながらも営業エリアを全国に拡大し、売上を順調に伸ばしております。また、断熱材メーカー様の事例もご紹介します。こちらは約10年前、事業承継で先代社長のお父様から現社長の息

子様に代替わりし、それを機に当事務所へ相談にこられました。現社長が強く要望されていたのはコスト面の最適化で、具体的には経営数字を全面的に見直してコストカットを図りたいとのことでした。私はその意向を受け、一緒になつて経営数字全体を見直しました。改善点は多く、私も毎月訪問してはそれを伝えてきました。現社長も積極的に経費の見直しやカット、売上に連動した営業活動の調整を行なうなど、今も現社長と二人三脚で対策を重ねています。

おかげでむやみに新たな商材開発や新規事業を始めることなく、同社は着実に売上を伸ばし、赤字体質から脱却することができました。

### 顧問先の自計化を推進 そして事務所規模の拡大へ

——最後に、今後の展望をお聞かせください。

**愛染** 今後は顧問先の自計化を進めていきたいと考えています。具体的には顧問先にMJSのシステムを導入した

だき、私どもと経営データを共有することなどを進めています。今は記帳代行を請け負うケースが多いですが、自計化でリアルタイムに経営データを共有できるようになれば、これまで以上にさまざまな提案や助言を行うことも可能になります。

また、顧問先も増加傾向にあるので人員増強をしていきたいと考えています。現在、当事務所には私の他に6名の職員がいるのですが、冒頭に申し上げた「経営者にとって身近な存在」「気軽に相談できる事務所」という方針に合うような、物腰やわらかな方に加わってほしいと考えています。当事務所の職員たちは顧問先から「やりとりがスムーズで、寄り添ってくれているのを感じる」と評判です。これから事務所の規模が拡大してもその方針を全員で共有し続けてまいります。

——規模拡大で事務所の移転も考えているそうですね。

**愛染** 人員が増えて現在の事務所がかなり手狭になったの

で、今より3倍ほど広い物件を探しています。条件の良いところに移転できたら、まずはセミナールームや会議室スペースを確保し、職員向けに税制改正の読み解きや新たな税制に関連した事例共有の場を設けたり、研修の実施、顧問先向けに経営や税務、自計化などに関する講座を開いたりしようと考えています。

——本日はありがとうございました。お祈りいたします。

## Company Information

## 愛染美智子 税理士事務所

住所／香川県高松市  
春日町1539-3 春日第二ビル1F西  
TEL／087-813-7527  
設立／2008年  
職員数／6名



## 香川の新観光スポットと映える有名な地元喫茶店をご紹介します

1 高松市の北東に位置し、瀬戸内海国立公園にある屋島。この山上で新たな観光スポットとなっているのが「やしまのき屋嶋城」です。屋嶋城とは、667年、中大兄皇子が唐と新羅の連合軍からの侵攻に備えて対馬から太宰府周辺・瀬戸内海沿岸に造らせた朝鮮式山城の一つ。『日本書紀』にその記述があるものの、実体については長らく分からないままでした。ところが近年の発掘調査から、山上部付近の斜面に屋嶋城の防御ラインが巡っていることが分かり、石積みの城壁などの遺構が発見されました。修復作業が完了した2015年から、屋嶋城の城門跡として一般公開されています。城の入口には、わざと2.5mほどの石積みの段差を設けて敵の侵入を阻むようにした「おうしよ甕城」など当時の山城の防御技術などが見られます。

1300年以上の時を経て徐々に姿を現しつつある古代山城・屋嶋城。山上から一望する瀬戸内の絶景もひとしおです。

### 屋島山上に築かれた山城

やしまのき  
「屋嶋城」



### SNS発信で地元の「映える」超人気店に!

2 愛染先生の事務所のすぐ隣にあるMORI MARI Café(モリマリカフェ)。店主の森マリさんが「生まれ育った町に貢献したい」と開いたカフェで、昨年20周年を迎えました。

メニューの軸は国産小麦を使った自家製パン。モーニングではグラハムパン、ライ麦パン、ごまパン、黒糖パン、玄米パン、穀物パンの2種類とスクランブルエッグ、サラダ・ヨーグルトのセットなど7種類のメニューから選べます。ランチはパンやキッシュ、パスタなど全6種類、他にも季節限定ドリンクやスイーツなど森さんのセンスが光る充実したラインアップが魅力です。平日は主婦やOL、土日祝はファミリーやカップルなど幅広い層のお客さんが来店します。

コロナ禍では売上が落ち込んだため、人に勧められてInstagramを始めたところ、遠方からのお客様が急増。今ではコロナ禍前より多くの方が訪れる人気店となっています。それもそのはず、森さんのメニューはどれもこれも「インスタ映え」するものばかり。最近ではペット同伴のテラス席を設けたことで、ペット愛好家のお客様からも評判の店となっています。森さんが地域に根差し、日々丁寧に育ててきた憩いの場は、遠方からも足を運んでみたい名物カフェです。



## 規模が小さいからこそ HPや特化型HPを活用

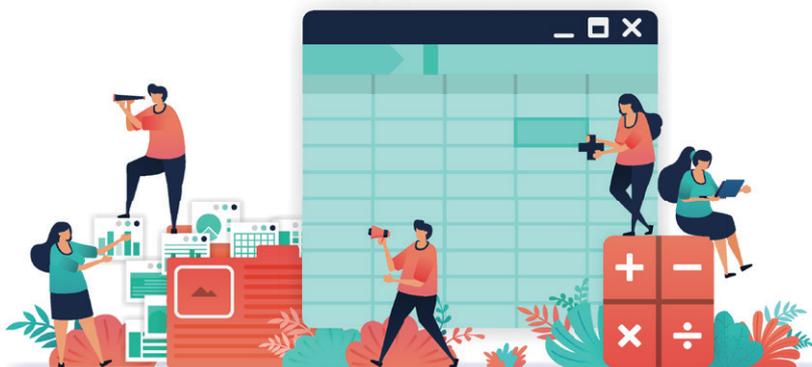
会計事務所集客では、事務所の規模に応じて注力するサービスが異なります(図1)。

例えば、この図の「事務所の段階」でいうところの「生業」では創業支援、「家業」では大がかりではない相続、地域金融機関や他土業などと協力した包括的支援、「小企業」では経理コンサルティング、「企業」では経理アウトソーシング(代行)や在宅人材を活用した業務キャパシティの拡大、「中堅企業」では経理周辺事業(経営企画・人事総務など)やM&A支援といった専門的サービスが該当します。

もう少し詳細に見ていきますと、「生業」では所長が「事務所の顔」として顧問先支援に尽力し、その結果、顧問先から新たなクライアントを紹介してもらおうといったケースが多いかと思えます。この時期に差別化要因として打ち出し、取り組みやすいのが創業支援です。所長が先陣を切って顧問先に伴走し、紹介を軸に1件また1件とクライアントを増やしていくのです。

もっとも、ただひたすら紹介を待つだけでなく、ホームページ(HP)をきちんと用意しておく必要があります。

## 先進事務所の 取り組み



©Nakigitsune-sama/shutterstock.com

### 注力・訴求するサービスを精査

## 事務所の 規模ごとに分類!!

## 新規顧問先の開拓方法

コロナ禍や税制改正などを経て、

さらに激動の時代に直面している税理士業界。

そこで、本コーナーでは船井総合研究所の能登谷京祐氏に昨今の税理士業界の動向や先進事務所の取り組みについて語ってもらいます。



### の と や きょうすけ 能登谷 京祐 氏

ソーシャルビジネス支援本部  
士業支援部 税理士・公認会計士グループ  
マネージャー

船井総研入社後、人材ビジネス業界・弁護士業界・介護業界・物流運送業界をコンサルティングし、現在は会計事務所向けのコンサルティングに従事している。Webマーケティング集客、営業マン育成を中心とした即時業績アップから、新規事業の立ち上げなどを行うマーケット付加まで、多くの成功事例を持つ。最近是客户企業の専門特化分野の確立に力を入れており、税理士・会計事務所向けの経理コンサルティングの付加～事業拡大を手掛けている。

会計事務所を探す際、知人からの紹介とはいえ、まずはどんな事務所かインターネットで調べるのが近年の傾向です。そのため、今やHPは事務所の看板のようなものであり、所長に代わって24時間名刺交換をしてくれるような存在でもあります。最初から情報量が豊富なサイトを作る必要はありませんが、少なくとも所長の写真とメッセージ、事務所の概要などは記載するようにしてください。そうすれば、事務所の雰囲気がいっぺりと伝わり、信頼感を高めることができます。

次のステージである「家業」に上がると、所長が「事務所の顔」として新規開拓をするだけでなく、事務所と

図1 成長ステップイメージ

事務所の段階	企業規模のステージ		注力するサービス	具体的な集客施策
	売上規模	社員数		
生業	0～5,000万円未満	0～5名未満	創業支援	顧問先からの紹介 事務所HPの作成
家業	5,000～8,000万円未満	5～10名未満	小案件の相続/ 連携した包括的支援	特化型HP/LPの作成 税理士紹介会社の活用
小企業	8,000～1億5,000万円未満	10～15名未満	経理コンサルティング	セミナー営業の実施 他士業との連携
企業	1億5,000～3億円未満	15～30名未満	経理アウトソーシング/ 在宅活用	テレアポ外注 システム×メルマガの活用
中堅企業	3億円以上	40名以上	周辺事業付加/ M&A	SNS活用 本の出版 金融機関連携

※船井総研「会計事務所の成長ステップイメージ」より一部抜粋

してのサービスの質や総合力が問われるようになってきます。その時に活用したいのが「特化型HP」です。これは相続や事業承継など、事務所が得意とするサービスの事例を紹介し、「詳しい情報はこちら」というように問い合わせや資料請求につなげることを目的としたウェブサイトで、ウェブ広告と

連動させることでより効果を発揮します。特化型HPを作成するのが大変そうであれば、同様のコンセプトで縦長1ページ構成の「ランディングページ（LP）」を設けてみるのも一案です。既に着目されている方も多いかと思いますが、打ち出すテーマとしては「相続」がやはり有力です。全国どの地域でもニーズが拡大している分野なので、今後の集客を考える上では欠かせないファクターになると思います。

**セミナーやウェブセミナー、メルマガを規模に応じて推進**

「小企業」のレベルになると、職員数も増え、税理士法人化するケースが増えてきます。経理コンサルティングや補助金の申請サポートなど、提供できるサービスの幅も広がってくるので、営業リーダーを置くなどして顧問先開拓に注力するといでしょう。先述したインターネット施策に加えて、代表以外にも登壇するセミナーやウェブセミナーを活用した組織的な集客も可能になります。

テーマとしては相続の他にも、法改正や「終活」など、潜在的な需要を掘り起こしていくのがお勧めです。まずは関係づくりといったスタンスで興味を持ってもらえそうなセミナーを企画

してみてください。セミナーやウェブナーという集客に不安を覚える方もいるかもしれませんが、金融機関や他士業と連携して告知をしたり、近隣の商工会議所にチラシを配布する、「PR TIMES」などのニュースリリース配信サービスを活用するといった方法があるので、多角的にPRを進めていただければと思います。

次の「企業」レベルでは、これまで以上に幅広い事業者にアプローチしていくことになるため、メールマガジンを活用したり、別法人を設立してテレアポ業務を外注するなどの手法も導入していきます。

メールマガジンは「ナーチャリング（顧客育成）」という考え方に基づく効果的です。潜在顧客に対して興味付けになる情報を提供し続け、最終的に既存顧客へと育成していく手法で、名刺交換やHPへの問い合わせ、資料請求などでメールアドレスを取得し、継続的に情報を発信していきます。継続的にメルマガを配信することで、顧客契約へとつなげることができるでしょう。

テレアポに関しては、やみくもに電話をかけるのではなく、困りごとがありそうな企業に照準を合わせます。例えばハローワークに経理の求人を出し

ている企業は、経理担当者の退職、もしくは高齢化などによって新たなリリースを求めている可能性があります。そこに経理代行といったサービスを案内すれば、人材を雇用することなく課題が解決するというソリューションを提供できるでしょう。また、すぐに面談とまではいなくても、「今後も定期的に有用な情報を提供させていただきます」とメールアドレスを取得すれば、ナーチャリングのサイクルに乗せることができます。

「中堅企業」レベルになると、創業支援や相続、経理コンサルティング、その他の周辺事業に関連したサービスごとに部門を設け、それぞれの営業機能を高めていく必要があります。地域外の事業者にもこれらのサービスを知らせてもらったり、ブランディングを推進したりするために、SNSの活用、本の出版などの手法を取り入れるのもよいでしょう。

ステージにかかわらず、最近ではHPにチャットボットを備えて来訪者が知りたいことを気軽に調べられるような仕組みを導入するケースもみられるようになってきました。DX（デジタルトランスフォーメーション）の時代、ぜひさまざまな施策に取り組んでみてください。

# スキマ時間ストレッチ

デスクワークが多い会計事務所において、身体のコンディションを維持するのはとても大切なこと。そこで、業務の「スキマ時間」に最適なストレッチを、for.R 整体院にレクチャーしてもらいました。

## 猫背改善ストレッチ

猫背を改善するためには、丸くなって固まった背中やお腹を動かして柔軟性を高めることが大切。背中丸め&反らし (①②) → 伸び・背中ひねり (③④) → ハンモックスストレッチ (⑤) の手順で、呼吸と共にゆっくりと身体を動かしましょう。

SUKIMA STRETCH

1



力まず、柔らかく動かすように意識する。



① 背すじを伸ばして座る。息を吐きながらお腹を内側に引きこみ、骨盤を後ろに倒す。重心を後ろに移動させながら腰、背中、頭の順に下から丸めていき、最後に目線をおへそに向ける。

② 息を吸いながら骨盤を起こして重心を前に移動させ、腰、背中、頭の順に反らしていく。顔は正面に向ける。①と②をゆっくりと5回繰り返す。

手のひらではなく甲を当てることで、肩が外側に開きやすくなり胸も大きく開く。ひじを開く時は、腰を反らないようにお腹を引き込みながら開く。



SUKIMA STRETCH

3

⑤ 手を組み、手の甲側を頭の後ろに当てる。息を吐きながらひじを閉じて頭を下げる。吸いながらひじを開き、胸を開いて斜め上を見る。ゆっくりと3回繰り返す。

SUKIMA STRETCH

2



③ 息を吸いながら体の横から両腕をゆっくり上げる。頭上まで上げたら指を組み、目線を上に向けながら、手のひらを上向きにして真上に伸びる。息を吐きながら体の横からゆっくり両腕を下ろし、頭を下げて脱力する。これを3回繰り返す。

腰、胸、頭の順に下からひねり、最後に目線を後ろに向ける。



④ 両腕を肩の高さまで上げつつ横に広げ、息を吐きながらゆっくりと上半身を右側にひねる。左手を右ももの横に、右手をお尻の後ろに置く。最後に目線を後ろに向ける。両腕を横に広げて、息を吸いながら上半身を正面に戻し、吐きながら反対側にひねる。この動作を3往復行う。

### ミロク会計人会 HPで動画公開中!!

実際の動作を動画で確認してみよう!! お手持ちのスマホから下記QRコードをスキャンしてご覧ください。



このとき  
右足の外くるぶしが  
左ももの外側に  
くるよう意識する

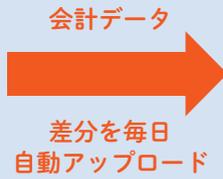
### for.R 整体院

東京スカイツリーが見える錦糸町駅北口から徒歩3分、スタイリッシュなオープンスペースで施術を行う総合整体院。クライアントの身体の状態に合わせ、整体を軸にストレッチやトレーニング、ヘッドマッサージなどさまざまなテクニックで不調の原因にアプローチしている。著書に『テレワークーズ「1分」ストレッチ』(秀和システム)、『ストレッチのプロがこっそりやっている 世界一気持ちいいストレッチ』(ワニブックス)など。  
住所: 東京都墨田区錦糸1-7-16 グリシーヌ1F  
Tel.03-3623-3232

# ACELINK NX-ProからHirameki 7に かんたんに会計データをアップロードできるようになりました!



※会計大将をご利用のお客様



アップロード手順は  
こちら



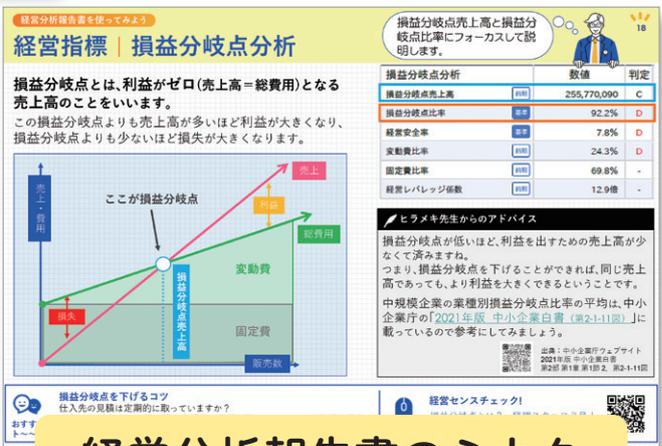
こんな機能をお使いいただけます!

**MMI(経営分析)**  
財務諸表をグラフとデータで分析  
統計指標との比較もできる!

NX産業株式会社  
経営分析結果 (総評)

財務の期間別比較 絶対的な基準での判定ではなく、当期と前期との比較による相対的な判定です。

項目	金額	対前期比	判定
売上高	277,339,500	9.1%	B
売上総利益	67,425,100	21.7%	D
売上総利益率	208,914,400	3.4%	B
営業利益	192,579,873	0.2%	C
営業利益率	17,331,127	59.0%	A
経常利益	16,325,321	65.3%	A
経常利益率	12,087,221	78.9%	A



**経営分析報告書**  
顧問先への決算報告会で使える  
5項目29の指標で分析

**経営分析報告書のミカタ**  
顧問先と会話するためのトーク集  
財務分析のポイントが盛りだくさん!

会計データをアップロードすることで、すぐにご利用いただけます。  
機能に関するご意見・ご要望や機能説明会のご依頼は下記窓口までお寄せください。

お問い合わせ窓口

ミロク情報サービス DX事業戦略部  
dxbp@mjs.co.jp

Hirameki 7  
会計事務所様専用  
お申し込みフォーム



Hirameki 7はMJSグループのトライベック株式会社が運営するサービスです。



税務や中小企業に関する情報をお届けします!

# 税理士通信



会計事務所の方向けメールマガジン

登録  
無料

知識豊富な講師による  
10分で学べる動画シリーズ!  
毎週火曜日17時頃配信 ※変更となる場合があります

## 【税理士通信】のおすすめポイント!

「業界で話題となっているトレンドの最新情報を仕入れたい」「顧問先への情報提供で使える話題はないか」等をお考えの会計事務所のみなさま向けに、知識豊富な講師による約10分のショート動画をお届けいたします!

## 2024年6月上旬～の配信(全6回シリーズ)

### 売上を上げる! 会計事務所のDX経営術



会計事務所専門アドバイザーである一般社団法人ライトハウスDX支援協会・石川氏を講師に迎え、売上アップにつながる会計事務所のDX・IT活用方法について、いま何をすべきなのか? 何から始めればいいのか? どのような効果があるのか? を具体的にお伝えいたします。

一般社団法人ライトハウスDX支援協会  
理事長 石川 浩司 氏

メールアドレスのご登録はこちらから

約9,200名の  
会計事務所の方々に  
ご登録いただいております!



登録は簡単1分で完了します!

税理士先生はもちろん、  
所員の皆さまにもおすすめです。



四国ミロク会計人会

高橋 学

愛媛県西条市

## わが街「伊予西条」自慢のふるさと



上:市内に広範囲にある地下水の自噴井「うちぬき」がいたるところで見られます 下:「西条まつり」のクライマックスでは別れを惜しむだんじり10数台が神輿の宮入りを阻もうと川の中で競り合うシーンが見られます

私の住む「伊予西条」は、住みた  
い田舎として人気が高く、特に毎日  
の生活に欠かせない水がとてもおい  
しいです。水温は季節を問わず13℃  
14度と心地よくて、夏に冷たく、冬  
に温かく、口当たりのまろやかな軟  
水なので、いつも私の喉を潤してく  
れます。

市内には、広範囲に地下水の  
自噴井※があります。これらを「う  
ちぬき」と呼び、その数は市内に  
3000本ほどあるそうです。  
「うちぬき」という名称は「その  
昔、地面に鉄の棒を打ち込み、その  
中にくり抜いた竹筒を通し、自噴す

る地下水を確保した」とされる工法  
が由来です。

また、この水は名水百選に選ばれ  
ています。「名水」の多くは、飲料  
水として利用され「おいしい水」の  
代名詞のように言われていますが、  
必ずしも飲んでおいしい水とは限り  
ません。「おいしい水」とは、安全  
でなおかつ安心して飲める「喉ごし  
爽やかな水」でなければならぬと  
思います。その点、「うちぬき」は  
「名水」かつ「おいしい・安全な水」  
という恵まれた条件を満たしていま  
す。

西条市民はこの「おいしい水」を、  
まさに「湯水の如く」使っています。  
水道料金はなく(下水道料金のみ)、  
地下水の汲み上げに必要な電気代  
のみを負担すればいいのでありがたい  
です。

また、秋には豪華絢爛とも評価さ  
れる「西条まつり」があります。西  
条まつりは、10月の「スポーツの日」  
の前々日から市の西方で始まり、東  
方へ向かって約10日間にわたり毎日  
お祭りが開かれます。

祭りのメインは「伊曾乃神社祭礼

(例年10月15〜16日開催)で、だん  
じり・神輿みこしに合わせて80台余りが奉  
納されます。15日早朝、100個以  
上の提灯に飾られた「だんじり・神  
輿」が加茂川橋を渡り、宮出しに集  
まってくる様子は、文字どおり不夜城  
のようです。宮出し後は自由行動で  
町中へ繰り出し、賑やかに練り歩  
きます。

16日も早朝からお旅所に集まり、  
各々100個以上の提灯に明々と飾  
られ、勇ましい太鼓・鉦かねに合わせて  
進む様子は、誠に壮観です。この後、  
神輿が先導して市内を巡行し、夕方  
には加茂川へ勢揃いして神輿を奉送  
します。別れを惜しむだんじり10数  
台が神輿の宮入りを阻もうと川の中  
で競り合うシーンは、祭りのクライ  
マックス。やっとの思いで神輿が川  
を渡ると祭りは終わりを告げます。

一度、「西条まつり」を見に来ら  
れて、屋台の集まる所を巡りながら  
「石鎚酒造の石鎚」や「うちぬき水」  
を味わうのはいかがでしょう。お  
待ちしております。

※揚水をせずとも自然に地上に噴出する地下水の  
井戸のこと

### 税理士事務所 CHANNEL

発行/株式会社ミロク情報サービス  
〒160-0004 東京都新宿区四谷4-29-1 TEL. 03-5361-6309(経営企画部 広報・IRグループ)

発行人/是枝周樹

編集企画/ミロク会計人会連合会広報委員会、ミロク会計人会事務局、経営企画部 広報・IRグループ

配信制作/東方通信社 印刷/耕文社

表紙/shimanto

※本誌に掲載されている会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。禁無断転載



MJS YouTube公式チャンネル  
好評配信中!

MJSより製品解説の動画などを中心  
にYouTubeで配信しております。

ホームページにて本誌データを公開しています! こちらもご覧ください

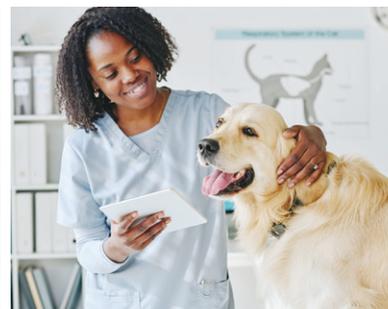
ミロク会計人会

検索

<https://www.mirokukai.ne.jp/channel/index.html>



「この1枚」が、ビジネスソリューションになる。



SAISON PLATINUM BUSINESS AMERICAN EXPRESS® CARD

年会費 22,000円(税込)

## ビジネスの課題を解決する4つのポイント

- 01 プライベートと分けて経費処理の仕分けを不要に
- 02 ビジネスユースに対応するゆとりのご利用枠
- 03 貯まったポイントやマイルを活用して経費削減に
- 04 プラチナカードならではの優待サービス

お申し込み・  
詳しくは

<https://www.saisoncard.co.jp/amextop/sbs-new-pn/?P5=7GX>

