

## ニーズを丁寧にキャッチする“顧問料不要”の会計事務所

三輪会計事務所（大阪府大阪市中央区）



## ●診断ナビシリーズ

経営者が会計事務所に望んでいることは、「決算書から読む経営アドバイス」です。これを実践すれば、顧問料の引き下げどころか、値上げ・新規顧客獲得にもつながります。診断ナビシリーズは、会計ソフトから会計データを取り込むだけで、経営者が欲しい情報を簡単に作成することができる経営者支援ツールです。いずれも「見てわかる」ように作ってありますので、専門知識があまりない担当者でも簡単に説明することができます。是非ご利用ください。  
<http://www.e-netlabo.info/index.html>

## VISITOR

社長退任コンサルタント・司法書士  
奥村聡氏

自身が立ち上げた元司法書士事務所をベストファームグループに引き継ぎ、コンサルタントに転身。300社を超える中小企業の社長の交代や相談対策、廃業などを支援。「社長のおくりびと」の異名を持つ。

三輪会計事務所は、日本で最初に「顧問料不要」を打ち出したことで有名な事務所です。

顧問料を廃止したきっかけは、代表の三輪厚二先生が顧客でもあった友人の経営者と話をしていたときに、「顧問料って何の対価なのか分からない」と言われたことです。「相談料や安心料みたいなもの」とその場では答えたものの、しっくりしない思いが三輪先生の中に残ったそうです。

「顧客が自分で記帳していれば、毎月やることがあるわけではない。それなのに、毎月一定の金額をあたり前のように払ってもらうのが正しいのか…」

そこで、三輪先生は「顧問料を廃止して、やった分だけ費用を請求するかたちにしよう」と決断しました。

奥村が経営相談を受けたなかで、会計事務所の顧問料の意味について不満の声を口にする社長がけっこういたので、個人的にはこの取り組みに賛成です。

顧問料を廃止する一方で、事務所は自分達の仕事を棚卸してサービスを約20のコースに分けました。既存の顧客にどのコースがいいか選んでもらうことにしたのです。この取り組みの結果、年間の受け取り報酬が20万円以上減った顧客もあったとか。しかし、「もともと多く報酬をいただきすぎただけで、適正になったのです」と、三輪先生は語ります。

受けられるサービスが不透明な顧問料を廃止したことで、顧客が支払いをすることへの納得の度合いは増したということです。

事務所にとって、目の前の売上より顧客の納得のほうが大切だったのでしょうか。顧問料を無くすプロセスで顧客と意見調整をしながら、いかに会計事務所側の思惑で仕事をしてきたか、を感じたそうです。インタビューをしながら丁寧に顧客のニーズをくみ取ろうとする事務所の一貫した姿勢を感じました。

三輪会計事務所では、毎営業日にファックスで顧客にニュースレターを送っています。このニュースレターに対して、「字が多くて読む気がしない」との声を聞いてからは、4コマ漫画も掲載するようにしたそうです。

「決算書を経営に役立つ資料にしてもらいたい」とシステムまで開発し、会社の数字の意味を分かりやすく伝えられるようにもしています。これらは同業者からも評価され、いまでは販売もしているようです。

「顧問料不要」という強烈なインパクトに目がいきがちです。しかし、その影には顧客ニーズと向き合って仕事を積み重ねてく姿勢があることを教えてもらいました。（奥村聡）