

---

# コロナ禍でも労働生産性55%アップ 時短と売上アップを実現させる具体策

---

株式会社名南経営ソリューションズ  
カスタマーサクセスグループ  
東京事務所 所長  
野村治史



## Chapter1

生産性向上の定義  
業界の生産性  
弊社による生産性向上支援実績  
税理士事務所の生産性が低い要因  
税理士業界を取り巻く外部環境  
税理士事務所の退職理由BEST3  
業界の魅力

## Chapter2

生産性向上のアプローチ①  
業務標準化(=属人性の排除)

## Chapter3

生産性向上のアプローチ②  
情報共有化(=組織力発揮)  
業務効率化

## Chapter4

生産性向上のアプローチ③  
職員教育  
見える化(=業務の把握・職員評価)

# 生産性向上のアプローチ

$$\text{一人1時間当たり付加価値高 (売上高)} = \frac{\text{付加価値高 (売上高)}}{\text{全職員の総労働時間}}$$

売上アップ

時短

## ● 生産性を高めるためのアクション

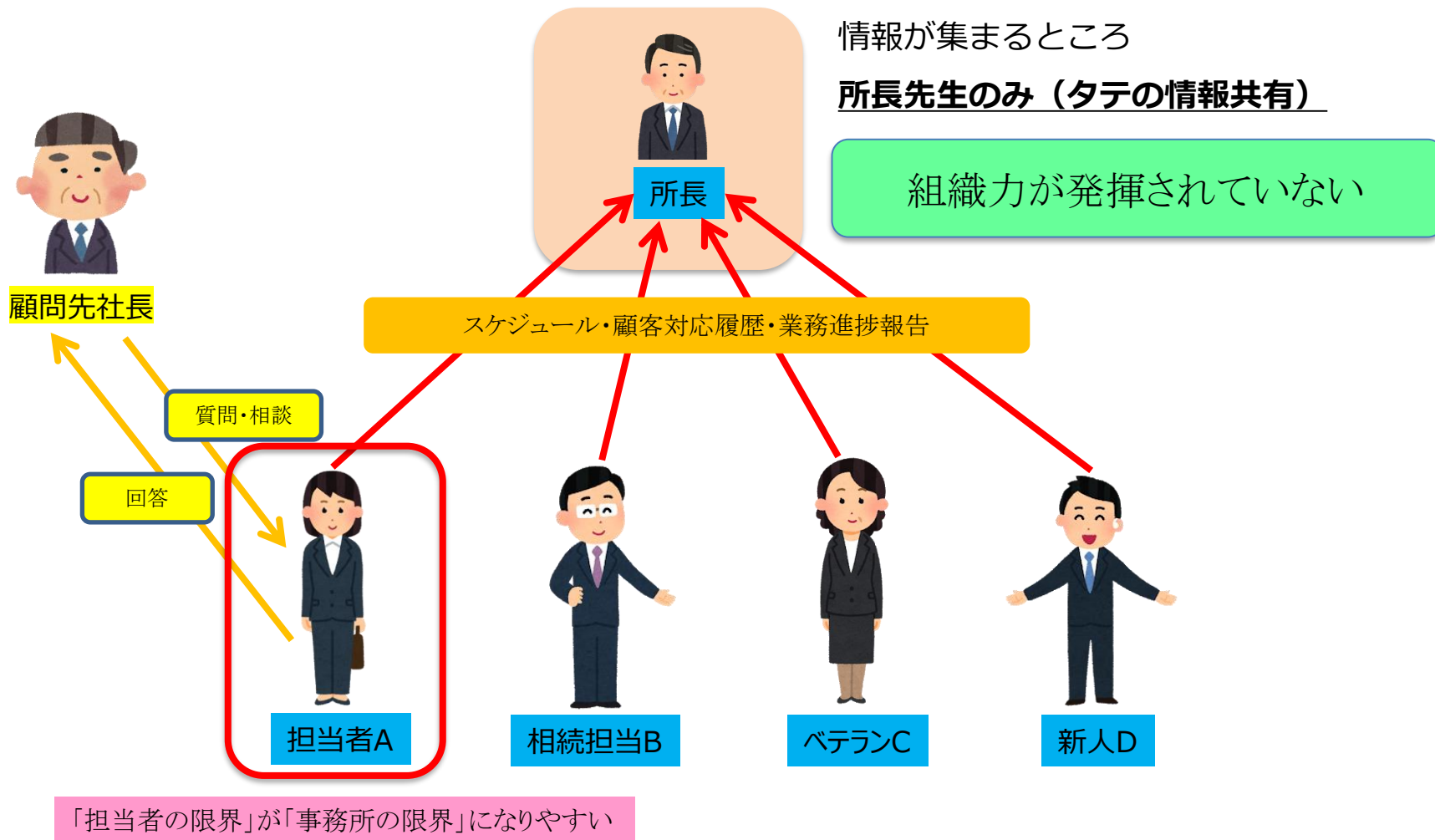
- 業務標準化 (= 属人性の排除)
- 情報共有化 (= 組織力発揮)
- 業務効率化
- 職員教育
- 見える化 (= 業務の把握・職員評価)

# ■情報共有化(=組織力発揮)

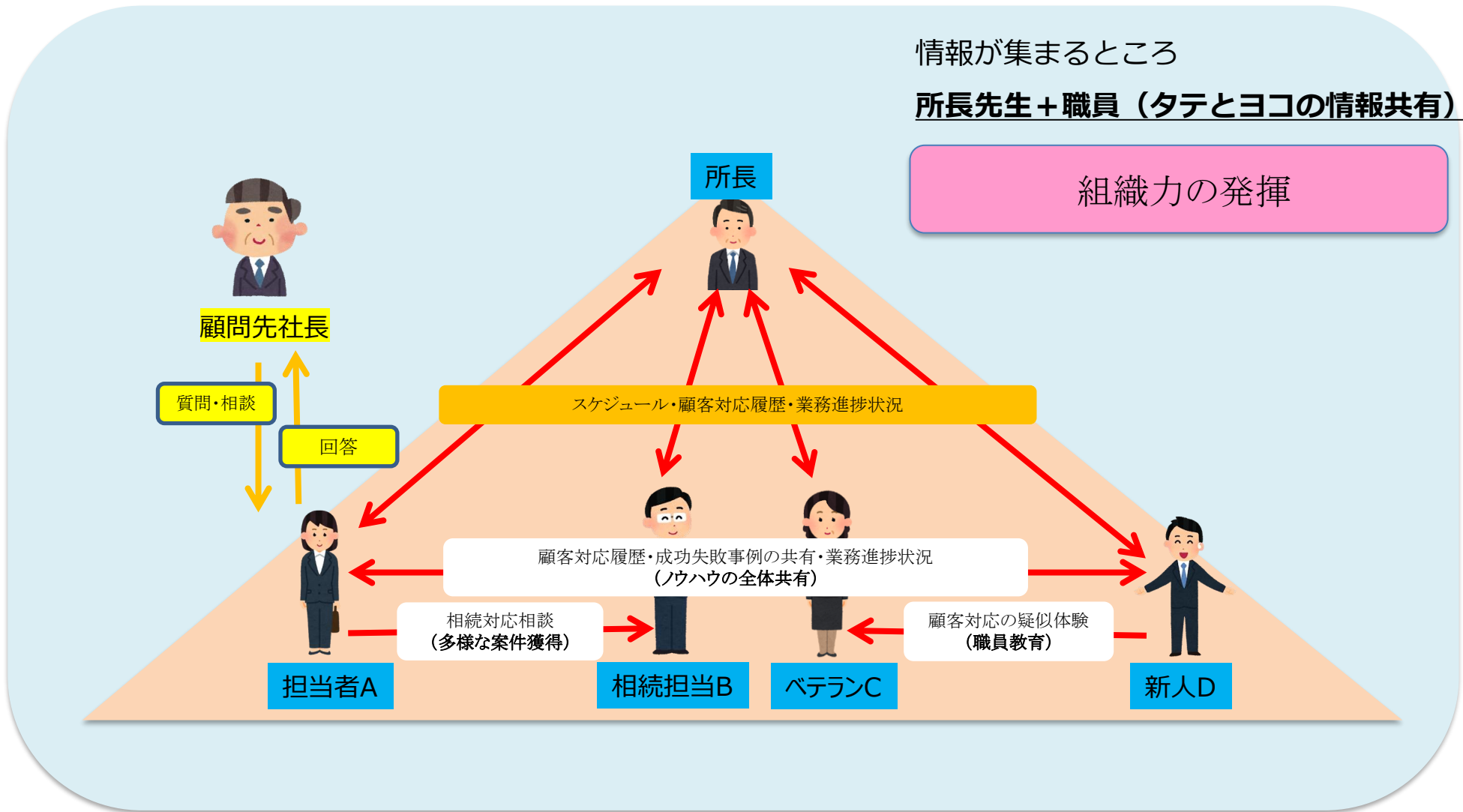
## 顧客対応履歴の共有

顧客対応履歴を共有することで事務所の生産性があがる

# ■一般的な情報共有の流れ



# 生産性向上に繋がる情報共有（＝組織力発揮）



# 情報共有化(=組織力発揮)

## 業務報告書の共有事例

**業務報告書は事務所の財産！**

顧客	熊井建設株式会社								
相手	熊井大五郎社長								
業務分類	月次訪問 (A001)								
タイトル									
業務内容	<p>◆前月の報告内容                  (単月) 収入：18,000千円 粗利益：7,200千円 利益：200千円                  前月比収入▲5,000千円だが季節性のため問題なし。                  前社長時代からの大口得意先である立川ルームサービスとの取引停止懸念あり。新しいビジネスモデルの作成が必須。</p> <p>◆今月の確認事項                  (単月) 収入：14,000千円 粗利益：6,300千円 利益：△1,200千円                  収入低調かつ、賞与の支給・忘年会実施による福利厚生費増加・お歳暮等の交際費増加のため利益マイナス計上。                  外注先の見直しにより、粗利益率は前月比で向上した。</p> <p>◆先方からのご相談など                  熊井社長より相続に関する相談あり。                  先月心疾患にて一時入院されていた。相続対策含めて相談したいとの依頼をいただく。次回担当者と同行予定。</p> <p>◆その他                  家族構成                  奥様、長男27歳(現在食品商社で勤務)、次男25歳(熊井建設営業部勤務)</p>								
報告先	<table border="1"> <tr> <td>所長</td> <td>名南太郎, 開発用アカウント (h-nomura)</td> </tr> <tr> <td>上司</td> <td>名南花子</td> </tr> <tr> <td>担当者</td> <td>名南花子, 若山誠(日報用), 辻健太, 鈴木直樹, 浜裕子, 水谷愛, 海野香織, 平川恵</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> </tr> </table>	所長	名南太郎, 開発用アカウント (h-nomura)	上司	名南花子	担当者	名南花子, 若山誠(日報用), 辻健太, 鈴木直樹, 浜裕子, 水谷愛, 海野香織, 平川恵	その他	
所長	名南太郎, 開発用アカウント (h-nomura)								
上司	名南花子								
担当者	名南花子, 若山誠(日報用), 辻健太, 鈴木直樹, 浜裕子, 水谷愛, 海野香織, 平川恵								
その他									
メール通知	報告先にメールで通知する								
	<p>名南太郎 2021/11/09 13:58</p> <p>&gt; 若山部長                  熊井社長より相続対策についての相談依頼がありました。次回●月●日に同行いただけませんか？</p> <p>若山グループ 若山誠(日報用) 2021/11/09 13:59 [削除]</p> <p>はい。承知しました。予定しておきます。</p>								

顧問先からの相談は、専門外の内容だったとしても可能な範囲でヒアリングし、報告書に必ず残す

報告先に情報を共有したい相手を追加

コメント欄でメッセージのやりとり

# ■情報共有化(=組織力発揮)

## 業務報告書を共有する価値

業務報告書 (第三者の顧客対応履歴)



- ・その人の経験に基づいた体験、知恵、思考、ノウハウが反映
- ・人数分の体験、知恵、思考、ノウハウを共有することが可能

## 業務報告書は事務所の財産

- 個人の限界を突破し組織対応ができる
- 新たな売上を創造することができる
- 職員教育の教材になる



# ■情報共有化(=組織力発揮)

## 業務報告書を共有する価値

「業務報告書を書く時間がもったいない」

「職員に負担を掛けさせたくない」



一時的には工数は増える。しかし結果的には報告書を共有することで生産性が上がり時間的な余裕が生まれる。なにより職員の対応力向上につながり顧客満足度が高まる。

	2015年度又は 2016年度 実績値	2017年度 実績値	2018年度 実績値	2019年度 実績値	2020年度 実績値	2021年度 実績値
	2016/12	2017/12	2018/12	2019/12	2020/12	2021/12
職員当たり労働時間	2,090	1,957	1,880	1,843	1,911	1,886
労働時間削減 (初年度比)	-	-133	-209	-246	-179	-203
労働時間削減率 (初年度比)	-	-6.34%	-10.02%	-11.79%	-8.56%	-9.72%

# 税理士事務所における工数分析の重要性

## ■かつての税理士業界

顧客増 → 職員増&労働時間増でカバーして売上アップ

## ■現在の税理士業界

採用できない&労働時間を増やせない → 顧客増ストップ(売上アップにブレーキ)

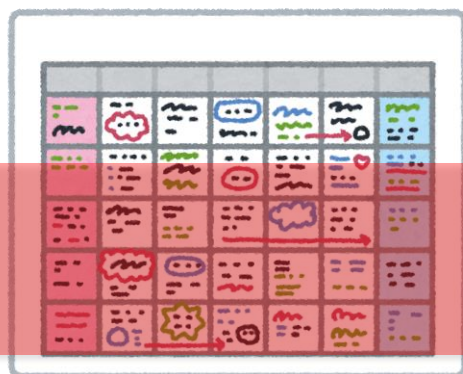
- ・売上と労働時間はひもづいていなかった(残業時間100H→20Hに削減)
- ・件数重視から単価重視へ(純増0方針)

限られた労働時間で売上を高めていく → 時間単価を意識した経営

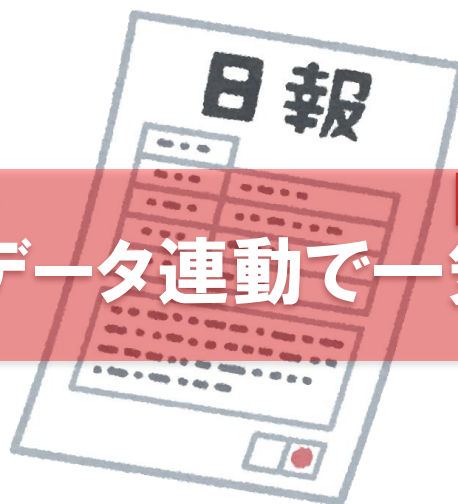
# ■業務効率化

## 手間を掛けない工数分析

スケジュール



日報



工数分析



データ連動で一気通貫

必要なデータは同じ！ ①顧客 ②業務内容 ③工数

# 業務効率化

## 手間を掛けない工数分析

■ MyKomonグループウェア / スケジュール → 日報 → 工数分析

### 日報 (実績)

業務の追加

ToDoの追加

時間: 9時00分 ~ 12時00分

工数: 3時間0分

顧客: 03001 03001 FYA株式会社 担当外

業務分類: A001 A001 月次訪問

タイトル:

背景色: B-緑3 選択する

### スケジュール (予定)

今週 | < 前週 | 翌週 > | 📅

11/8 (月)

📄 6h00m

09:00-12:00  
FYA株式会社 / 月次訪問

14:00-16:00  
株式会社ジャパン / 月次所内

17:00-18:00  
会議・研修

時間	工数	内容		削除
09時00分 ~ 12時00分	3時間0分	顧客	03001 03001 FYA株式会社	<input type="checkbox"/>
入力権表示: <input type="checkbox"/> メモ <input checked="" type="checkbox"/> オプション <input type="checkbox"/> 立替		業務分類	A001 A001 月次訪問	<input type="checkbox"/>
		タイトル		
		オプション	<input type="checkbox"/> カレンダーに表示しない <input type="checkbox"/> 他の人に公開しない ( <input type="checkbox"/> 「予定あり」と表示 ?)	
		背景色	B-緑3 変更	
14時00分 ~ 16時00分	2時間0分	顧客	03002 03002 株式会社ジャパン	<input type="checkbox"/>
入力権表示: <input type="checkbox"/> メモ <input checked="" type="checkbox"/> オプション <input type="checkbox"/> 立替		業務分類	A002 A002 月次所内	<input type="checkbox"/>
		タイトル		
		オプション	<input type="checkbox"/> カレンダーに表示しない <input type="checkbox"/> 他の人に公開しない ( <input type="checkbox"/> 「予定あり」と表示 ?)	
		背景色	B-緑3 変更	
17時00分 ~ 18時00分	1時間0分	顧客	---	<input type="checkbox"/>
入力権表示: <input type="checkbox"/> メモ <input checked="" type="checkbox"/> オプション <input type="checkbox"/> 立替		業務分類	K001 K001 会議・研修	<input type="checkbox"/>
		タイトル		
		オプション	<input type="checkbox"/> カレンダーに表示しない <input type="checkbox"/> 他の人に公開しない ( <input type="checkbox"/> 「予定あり」と表示 ?)	
		背景色	B-青2 変更	
		顧客	---	<input type="checkbox"/>
入力権表示: <input type="checkbox"/> メモ <input type="checkbox"/> オプション <input type="checkbox"/> 立替		業務分類	---	<input type="checkbox"/>
		タイトル		
合計	06時間00分	※「他の人に公開しない」を選択した業務の工数は合計の対象になりません。		<input type="checkbox"/>

日報データが工数分析に自動反映

# 業務効率化

## 工数分析活用方法①

### ▼生産性の低い順に並べる

生産性が低い状態とは、顧問料に対して工数を掛け過ぎてる。

低過ぎる状態を認識するために、事務所内で標準額を設定しておく

例：月次顧問料 目標 10,000円／時間 下限 5,000円／時間

工数分析

▲ コード	▲ 顧客名	▲ 報酬	▲ 工数	▲ 時間あたり報酬
08002	株式会社ホテルブリアンテ	30,000	11.50	2,609
11003	有限会社丸味亭	20,000	8.00	2,500
13012	梅村書籍	15,000	7.00	2,143

# 業務効率化

## 工数分析活用方法②

### ▼生産性の高い順に並べる

高過ぎる状態は、「やるべきことをやっていない」ないしは「報酬に見合うだけのサービスが提供できていない」ことによって生じます。この高過ぎる状態を放置すると、顧問料の高い優良なお客様から失うリスクが高いのです。

工数分析

▲ コード	▲ 顧客名	▲ 報酬	▲ 工数	▼ 時間あたり報酬
12005	医療法人 益田会 葛西整形外科	1,650,000	16.00	103,125
09003	アビエックス株式会社	450,000	17.00	26,471
14003	兜町立花クリニック	1,050,000	50.00	21,000
03018	株式会社 上海食堂	1,800,000	87.00	20,690
12006	医療法人 辰巳会 村山眼科クリニック	1,350,000	72.00	18,750

# ■ 業務効率化

## その他の効率化

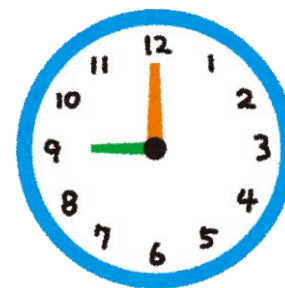
オンライン面談の活用



ダブルモニターは必須



労働時間に制約を設ける



# ■ 業務効率化

RPA (robotic process automation)



# 業務効率化

## 会計事務所のRPA活用事例

### 顧客情報の登録

エクセルに登録した顧客の情報を会計ソフト、税務ソフト、給与ソフト、グループウェアに登録

### 電子申告

送信、申告書の印刷、PDF保存

### 申告書作成業務

連動しない会計ソフトと税務ソフトをRPAが仲介し、申告書を作成

### 従業員登録

エクセルに入力した従業員情報を給与ソフト、労務管理ソフトに登録

### 請求書自動生成

エクセルデータを請求書フォーマットに転記して印刷・保存

### 納期管理

進捗管理表上で進捗が遅れてる場合は、所長と担当者にメール送信

### 給与計算業務

顧問先独自のフォーマットでもらったエクセルの勤務表を自動集計して、給与計算ソフトに取り込み

### データ集計・分析

各種ソフトから情報を収集・集計・分析し、顧問先オリジナルの帳票を自動作成

### データ整理・保存

試算表・元帳のPDF化、ならびに顧問先フォルダへの自動保存

# ■業務効率化

## RPA導入前に検討すべき重要ポイント

- ①RPA導入の目的を明確にする
- ②業務を棚卸してRPAにやらせることと、ヒトがやることを明確にする
- ③RPA導入・運用に掛かるコストと得られる効果の検証
- ④業務の標準化が大前提！

# ■業務効率化

## RPAを導入してわかったこと

- なんでもできる魔法のツールではない＝過度に期待してはいけない
- RPA専任者が必要(深い専門知識は必要はないが、好きであることは絶対条件)
- ロボットを作る時間の確保が必要
- RPAは一切判断ができない(ヒトの適切な指示があって、はじめて正常に稼働)
- ソフトのバージョンアップに併せてロボットのメンテナンスも必要

上記理由でRPAが稼働していない、あるいは十分な効果が得られていないケースも

# ■業務効率化

## RPAが定着しやすい事務所

- RPA導入の目的を明確にし、どういう事務所を目指すのかを職員と共有
- 小さな成功体験を積み重ねる＝自信をつける
- 事務所としてロボット開発の時間を確保(曜日を決める) or 専任者を決める

# システム活用の失敗あるある&対策

- ☑ 所長の関心が薄い(導入がゴールとなっている)

➡導入目的が実現するまでは旗振り役となって牽引する

- ☑ 職員からの反発・抵抗

➡導入目的を事前に職員に伝え理解を得る

➡全体で動かさないなら、人を絞って動かす

- ☑ 推進担当者がいない(所長が兼務するならOK)

➡導入目的を理解しており、発信力のある担当者を選任

- ☑ 運用ルール・ノウハウがない

➡システム提供会社にサポートを仰ぐ

# システム活用の成否はサポートにあり！

## システム提供会社からのサポート

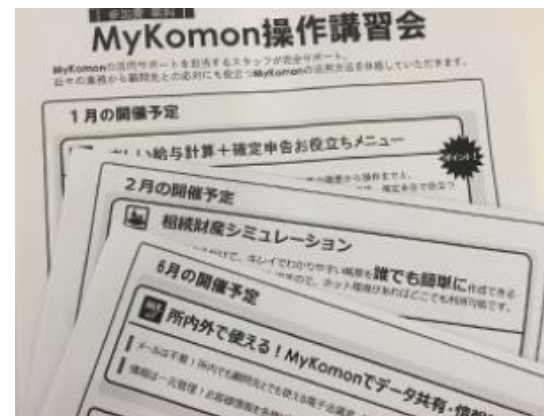
**重要!**



繋がるコールセンター



専属担当の個別サポート



定期開催の操作研修

私達の強みは「サポート力」

**MyKomon**の契約継続率 **97%**

ご清聴ありがとうございました

株式会社名南経営ソリューションズ

カスタマーサクセスグループ 東京事務所

〒101-0051

東京都千代田区神田神保町1-105-17F

TEL:03-5282-8131 / FAX:03-5281-7021