

第8回

相続・家族信託ビジネス
のデジタル化へ取り組む
べき4つのポイント

司法書士・行政書士事務所リーガルエステート 司法書士 齋藤 竜

士業・専門家など生前対策コンサルティングを行う「先生業」の「収益を生み出す力」を高める専門家。年間50件以上のセミナーを全国各地で行い、生前対策コンサルティングの第一人者として多くの士業・専門家から圧倒的な支持を得ており、自身が毎週発行するメルマガは約4,000名の読者を抱えている。メルマガ登録はコチラ➡ <https://bit.ly/2RZOm9g>

コロナ禍の影響で、今までオンラインやデジタルツールを利用していなかった方が利用するようになってきました。ビデオ会議やチャットツールなど、企業での活用のほか、家族間の連絡においても高齢者がスマホを利用し、子や孫とのやりとりにビデオ通話やチャットでコミュニケーションをとるようになっていきます。

相続・家族信託を取り扱う専門家からは、コロナ以前は顧客である高齢者がスマホやITツールを使いこなせず、デジタル化に踏み込めないという声をよく聞きましたが、今はむしろ、業務のデジタル化を積極的に進めやすい環境になっています。

最近では、当事務所での受電対応も電話

代行会社を利用し、チャットで伝言内容を送ってもらうことで、業務効率も格段に上がりました。

便利なオンラインツールの利用が一般的に普及し始め、顧客がデジタルツールを使い出している今こそ、事務所のデジタル化を進めるべきタイミングです。デジタル化を進めることで、箱として大きな事務所の書類管理や事務所家賃、人件費などを経費削減できるメリットがあります。

今回の記事のポイントは次のとおりです。

本号のポイント

- ・コロナウイルスの影響から、顧客がチャットサービスなどデジタルツールを使い始めている今こそ、事務所デジタル化のチャンス
- ・事務所のデジタル化のポイントは、①リモートワークに対応できるデバイスの準備、②コミュニケーション方法の変更、③資料のデジタル化と管理方法の変更、④クラウド化されていない業務ソフトの対応方法の4つ
- ・仕事を、「事務所内で行う仕事」と「事務所外でできる仕事」に分ける
- ・経営者から始めなければ、リモート化は進まない

本稿では、相続・家族信託を取り扱う専門家が、事務所経営のデジタル化にどのように取り組んでいくのか、その方法について解説します。

1 事務所・オフィスをデジタル化する4つのポイント

従来の事務所は下記のような機能を果たしていました。

- ・事務所での面談
- ・事務所郵便物の受領
- ・事務所の固定電話で電話
- ・事務所のOA機器でFAX送受信
- ・事務所のPCでメール送受信

これらはすべて、事務所という場所が前提となる話です。この方法を採用し続けると事務所での勤務が前提となり、リモートワーク、そして在宅勤務へと移行することはできません。

「事務所での面談」「事務所郵便物の

受領」については、士業事務所特有の重要な書類の取扱いなど、公的書類管理の制約から公的書類がデジタル化されない限りなくならないし、個別面談も顧客との初回の信頼関係構築の場としてこれからも必要な要素となるでしょう。しかし、それ以外の部分については事務所という場所がなくても十分成立します。そこで、私はデジタル化するために検討できる士業ビジネスのポイントは下記の4つと考えています。

- (1) リモートワークに対応できるデバイスの準備
- (2) アナログからデジタルへコミュニケーション方法の変更
- (3) 資料のデジタル化とクラウド管理への変更
- (4) クラウド化されていない業務ソフトへの対応

当事務所には子育て世代の女性スタッフが多くおり、自宅で勤務するスタッフもいます。そのため事務所に常時いるのは、4名前後です。フレックスタイム制度を導入し、正職員、パートを含め各スタッフが、午前に出勤し午後は在宅、午前在宅から午後出勤、月曜日は出勤・火曜日は在宅など、持ち回りで稼働しています。

特にこれからの時代は、少子高齢化の影響から人材採用も難しくなってきます。働きやすい勤務体制の整備が求められる中、事務所のデジタル化は避けては通れない事務所経営のポイントです。

デジタル化を目指すにあたって何から取り組んでいくべきか、具体的にどのように置き換えられるか、事例を踏まえて

お伝えします。

(1) リモートワークに対応できるデバイスの準備

リモートワークを実現するためには、スタッフが利用するPCをデスクトップからセキュリティ対策導入済みのノートPCに切り替えます。そして、各種書類をクラウドで管理、個人情報漏洩の防止のために、ダウンロードにも制限をかけるなど必要な対策を施したうえで、ノートPC、スマホ、タブレットなどを活用してどこにいても働ける環境を作ることが必要です。スマホなどを入退社のために用意するのが負担であれば、スタッフ個人のスマホを代用する方法もあります。スタッフ個人のスマホにビジネス用の電話番号を付与し、電話代を事務所負担にできるサービスもあるので、そういったサービスを利用すればデバイスのコストを削減できます。

いざ、デバイスの準備を進め環境を設定しても、リモートワークを運用する際にスタッフ側からWi-Fiなどの通信費や自宅の電気代などの負担から反対意見が出てしまいデジタル化を進められないことがあります。当事務所では、毎月一定額の通信手当をスタッフに一律支給しています。そして、スタッフの判断において自宅でリモートワークできる環境を整備してもらっています。

リモートワークができる環境を作ること、顧客との面談などがビデオ会議でどこからでもできるようになり、確実に交通費や移動時間が削減でき、結果的に経費削減につながります。トータルで考えると、通信手当のほうが確実に安いので、

手当を別途支給するほうがベストだと思います。

(2) アナログからデジタルへコミュニケーション方法の変更

事務所でなければできなかった電話・メール・FAX・スケジュール管理などもデジタル化を進めることで、どこからでも対応できるようになります。

① 電話の問合せ→電話代行会社

自社のメイン顧客がエンドユーザー(BtoC)なのか、それとも紹介先からの案件開拓(BtoB)なのかによって判断に迷う部分です。顧客ごとにきめ細かい対応を提供したいという経営者の意向は、以前の私もそうだったので理解できます。

しかし、契約書を起案する、生前対策スキームを考えるなど、“考える仕事”をやるためには、仕事に集中できる時間が必要です。電話によってどうしても集中力が妨げられ、また、作業も一度リセットして戻るといったように効率性が下がります。

コールセンターを自社で作れるような規模感であれば問題はありませんが、中小規模の場合には、電話対応のためだけにある程度のスタッフを確保するのは難しいでしょう。そこで、電話対応も電話代行会社を利用して、初期受付をしてもらい事務所担当者から折り返す旨を顧客に伝え、問合せ内容を直接事務所担当者にチャットで伝えるという仕組みを作れば、担当者のタイミングで顧客と連絡が取れます。当事務所でも導入して1週間様子をみましたが、電話代行という理由での顧客からのクレームはありませんで

した。

電話代行のもう一つのメリットとして、すべての伝言内容が見える化できるため、問合せの内容や件数、多い時間帯などがすべて可視化され、経営者が分析できるようになります。

② 電話やメールでの相談→電話代行やチャットツール

LINE、Messenger、Chatwork、slackなどのチャットツールを使いこなすことにより、下記のようにメリットが得られるようになります。

- ・お互いに時間を合わせないと連絡がつかない
→気軽に連絡がつく
- ・移動経費・時間がかかる
→どこにいても相談できる
- ・情報が共有できない
→グループで共有できる
- ・言った言わないになる
→ログが残る
- ・面談のアポがとれない
→ビデオ会議ができる

ビジネス利用では、Chatworkやslackなどビジネス用チャットツールを使い始めている企業が増えており、エンドユーザーも高齢者も含め多数の方がLINEなどを利用しています。つまり、チャットツールを使ったコミュニケーション流通網ができています。

当事務所では有料版のChatworkを活用しており、顧客との初回個別面談後は、LINEやChatworkを活用してグループチャットを事務所スタッフ（私を含む）と顧客間で開設しています。グループチャットを活用してコミュニケーションをとることで、電話やメール、FAX、

書類送付などの時間を削減でき、顧客との間でスタッフがどのように対応しているのか、進捗も確認できます。

多くの方がLINEをはじめチャットツールを使い始めているので、顧客へのお願いもさほどハードルは高くはないでしょう。チャットツールが利用できない顧客に対してメールで対応する際も、GmailやYahoo!メールなどのフリーメールを使ってクラウドでやりとりができるようにしておけば、ノートPC、スマホ、タブレットなど各種デバイスでチェックできるようになります。

③ FAX→メール転送

FAXについても、複合機や各種ツール設定により、会社の共通メールアドレスに転送可能です。また、今はインターネットを通じたFAX送受信サービスもあります。すべてのFAX送受信をメールで転送、デジタル化することにより、どこからでもFAXの受信内容を見られます。

④ スケジュール管理→Googleカレンダー

事務所全体のスケジュール管理などは、Googleカレンダーなどで十分対応できます。スタッフの勤務予定や顧客との面談予定など、事務所スタッフ全員が共有できるGoogleカレンダーに登録することで、事務所全体のスケジュールを管理できます。

（3）資料のデジタル化とクラウド管理

事務所PCの共有フォルダ、書庫での資料保管からbox、Dropbox、Googleドライブなど、クラウドストレージサービス（ファイル保管サービス）へ変えるこ

とで下記のようなメリットが得られます。

- ・外出先からでも資料の閲覧・ダウンロードができる
- ・メンバー間で共有・共同編集ができる
- ・USB等の紛失による情報漏洩の心配がない
- ・印刷する必要がない
- ・URLを送るだけで顧客がダウンロード・閲覧できる。
- ・最新のバージョン管理ができる

クラウドストレージサービスを利用することで、事務所内だけでなく、自宅や外出先、顧客先からでも資料を見ることができます。士業のサービスは、顧客の問合せに対して過去扱った案件資料を確認する機会がよくあります。事務所内の書庫に保管するとなると、保管するスペースの用意、資料の検索など、コストと時間がかかります。過去取り扱った資料をPDF化し、クラウドストレージサービス内で保管しておけば、顧客名や事件番号などで検索がかけられるため、今まで資料探しに数十分かかっていた時間も、数分に削減できます。このように資料作成や管理、検索などに関して大きな業務効率化が図れるため、現物資料の保管からクラウドストレージサービスへの移行は早めに行うべき施策です。

(4) クラウド化されていない業務ソフトへの対応

普段業務で使用しているソフトがクラウド化していれば問題ないのですが、士業が使用する業務ソフトがクラウド化されていないため、在宅勤務ができないと

いうケースがあります。クラウド化されていない業務ソフトを使用するには、業務ソフトをインストールしている事務所PCを操作するためにVPN接続できる環境を構築する、外部からリモートコントロールする環境設定が必要です。リモートコントロールできるように設定すれば、外部からでも業務ソフトが使用できます。

初月は無料で試せる各種ツールもあるので、TeamViewerなどリモートデスクトップの接続ができるソフト等、自社にあったリモートデスクトップ接続を検討してみてください。

これまで、デジタル化するためのポイントをお伝えしましたが、1つのツールを設定して終わりではありません。使いやすい複数のツールを“組み合わせる”ことで、低コストで自社にあった仕組みを構築できます。

2 事務所内と外で行う仕事の仕分けをする

士業・専門家の仕事の中でも、事務所内ではしか行えないものとして、公的書類の管理があります。例えば、司法書士業務では、戸籍や登記識別情報の管理など、どうしても事務所でないといけない仕事というのがあります。例えば、戸籍謄本を集める業務において、個人情報の取扱い、各種業務規制から、戸籍謄本を事務所外に持ち出すことはできません。

特に事務所のデジタル化を進める、その中でもリモートワークを制度化する際には、事務所内で行う仕事と事務所外で行う仕事の2つに仕分ける必要があります。

す。当事務所では、事務所作業は事務所のみ、外部でできる仕事については、事務所内・外どちらで行うことも認めています。仕事の仕分けについては下記のようなイメージです。

【事務所作業】

- ・ 郵便局から送られてくる書類対応
- ・ 識別情報などの顧客への返却
- ・ 戸籍、残高証明などの請求、管理
- ・ 書類の組立てなど書類ベースで行う仕事

【事務所外作業】

- ・ ホームページなどの編集
- ・ 提案書、信託契約書、遺言書案の起草
- ・ 顧客対応（訪問、ビデオ会議、メール、チャット、電話など）
- ・ セミナー運営の準備
- ・ 申請書など業務ソフトの使用（書類の組立て除く）

書類対応と事務所での面談対応は事務所内で行い、それ以外の作業は外部で行うことを認めています。その結果、スタッフが自分の抱えている仕事と優先順位を考慮し、事務所内、自宅など外部と環境を変えて仕事をしています。特に士業サービスは個人情報を多く取り扱うなどの特性があります。どこまでが外部でできるのか、その判断基準を作り、運用していく必要があります。

3 デジタル化は経営者から始めることが重要

どんなに良い制度、環境を作ったとし

ても、実際に仕組みが動くかどうかは、結局のところ、経営者の決断と行動次第です。経営者がやらなければ誰もやりません。まず、自らが行動して手本を見せ、そのほうが効率的だと感じた一部リーダー、スタッフが後に続いて行動する、そうすることで他のスタッフも動くようになります。まず、自らの環境をリモート化し、1週間のうち、数時間、数日と試してみてください。やっているうちに、これまで無駄な移動時間、電話対応などしている時間がこんなにあったのかとわかるはずです。事務所のデジタル化のメリットを感じることで、事務所全体に導入が進んでくるはずです。

4 まとめ

まとめ

- ・ コロナウイルスの影響から、顧客がチャットサービスなどデジタルツールを使い始めている今こそ、事務所デジタル化のチャンス
- ・ 事務所のデジタル化のポイントは、①リモートワークに対応できるデバイスの準備、②コミュニケーション方法の変更、③資料のデジタル化と管理方法の変更、④クラウド化されていない業務ソフトの対応方法の4つ
- ・ 仕事を、「事務所内で行う仕事」と「事務所外でできる仕事」に分ける
- ・ 経営者から始めなければ、リモート化は進まない

土日しか相談対応できない顧客も初回面談は信頼関係を構築するために直接面

談しますが、2回目以降は、ビデオ会議を利用して、自宅から相談対応するなど、土日の事務所出社や顧客宅訪問から解放されるようになりました。そういった意味でも、事務所の場所としての役割が、信頼関係構築の場へと変わったと実感しています。

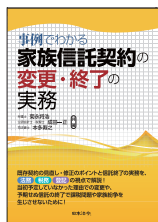
冒頭でも述べたように、各種ツールを活用することで、事務所に残る機能は、顧客との信頼関係を作る面談と郵便物の受領だけになると私は考えています。そうすると、人が働くスペースを確保するという意味での大きな場所は必要なくなっていきます。特に、士業は業務の性質上、店舗、設備や在庫などを保管するという場所の制約が他の業界に比較すると少ないので、デジタル化しやすい環境が整っています。

今あるやり方を変えるというのは勇気がいることですし、慣れ親しんできた仕組みを変えるのに抵抗を覚える、オンライン化に抵抗があるという気持ちは理解できます。また、デジタル化を導入できない理由として、事務所内のスタッフの反発も考えられます。

デジタル化できれば、電話の取次、面談のための移動時間、資料管理など、多くの時間と人手を削減でき、少ない人員でも空いた時間でどこにいても働けるようになります。

皆さんのビジネスのすべてを一気に変えることはできなくても、少しずつ変えていくことを是非検討してみてください。

新刊・2022年1月発行



事例でわかる 家族信託契約の変更・終了の実務

弁護士 菊永将浩／公認会計士・税理士 成田一正／司法書士 本多寿之 共著
A5判・204頁 定価2,640円（本体2,400円＋税）

予期せぬ変更・終了で課税問題や家族紛争を生じさせないために！

家族信託が本格的に普及し始めてから5年以上が経過した現在、組成されている信託契約の中には、想定していなかった理由で見直しをせまられたり、終了を余儀なくされたりするケースがあります。予期せぬ信託の終了は、委託者の望みを叶えられないばかりでなく、税金の問題や家族間トラブルを招きかねません。

本書は、事例をベースに、法務・税務・登記の視点から、契約書見直しのポイント、具体的にどのように修正すべきか（変更登記や届出のほか、どのような実務が発生するか）、終了の場合の実務（清算受託者の責務や税務問題）等をまとめています。

※お問合せは、日本法令通信販売係（book.order@horei.co.jp）まで