

経営計画書

コザ会計事務所 令和3年度版

経営理念（全職員で共有する志）

知行合一

当たり前のことを馬鹿みたいにちゃんとやる。

たとえば、事務所の玄関で地域の人にすれ違ったら挨拶する・・・

たとえば、事務所の入り口に雑草が生えていたら草を刈る・・・

頭ではわかっているはずなのに、それでもなかなか行動に移すことができない。

「知（認識）と行（実践）を一致させる」

働いてくれる人を不幸にしないため、そして定年まで職員の生活を守り抜くために、ウチの事務所にとってなによりも大切な「志」です。

次頁より、「知（認識）」を漠然とさせないため、具体的に示していきます。

経営計画書で具体的に「知」を示し、方針に従わない職員をお互いに注意し合えるような環境をつくって、「職種を問わずどんな会社で働いても通用する」、そういう人間的に成長できる事務所をめざしています。

全職員で取り組む5の行動指針（知の柱）

1. お客様への挨拶は、仕事に優先。
（来客は全社員で起立して、お出迎えする）
2. 事務所内でも元気よく挨拶。
（中で出来ないのに外で出来ているはずがない）
3. ミスや苦情はすぐに報告。
（職員は責任を取れない、担当者レベルで自己解決しない）
4. 所長の方針・戦略に従って、業務を遂行する
（方針・戦略を決めるのは経営者の仕事。方針・戦略に従うのが職員の仕事）
5. 仕事と休憩にメリハリをつける。
（給料が発生する今この時間にやるべきことなのか、常に考えて行動する）

● 良い社風をつくるための方針

挨拶・掃除・朝礼により毎日訓練（トレーニング）することで組織に一体感や連帯感が育ち、気づく人間、明るく元気な人間、創造性豊かな人間、価値観を共有でき、理念が浸透する集団になれます。

1. 訓練に関する方針（訓練は仕事に優先させます）

（1）朝のムツミが丘公園の清掃・事務所周りの清掃

週に2回、8:30より8:50まで行う。すれ違う地域住民には、**かならず元気な声で「おはようございます」と声をかける**。ダラダラと掃除したり、元気に挨拶しなかったり、では逆効果。目的は、ゴミを拾ったり汚いところをきれいにすることではなく、人間性を高めること。

（2）朝礼

コロナが落ち着き次第、従来と同じく、経営理念と行動指針の唱和と挨拶の訓練を毎日行う。朝礼は、情報伝達の間ではなく、訓練の間。

（3）朝の事務所内の清掃

公園清掃がない日は、事務所回りや事務所内の清掃をする。当たり前ですが、役割分担を決めて全員参加。参加しなくていい人はいません。

2. 挨拶に関する方針

もっとも重要な方針。お客様に「ぜひ我社も見習いたい」と思っただけのような、働いている職員の姿こそが事務所の一番の商品です。

- (1) 出所時には、「おはようございます！」と大きな声で挨拶する。
- (2) 出かけるときは大きな声で、正面を向いて「行ってきます」。見送る人は「行ってらっしゃい」。帰ったときは「ただいま戻りました」。むかえる人は「お帰りなさい」。
- (3) 名前を呼ばれたら「ハイ！」と大きな声で返事をして行動する。
- (4) 来所していただいたお客様には、全員で立って、心を込めて、笑顔で大きく、明るい声で「いらっしゃいませ」という。
電話中であっても、必ず立つ（声はムリでも）。**例外はなし！**
- (5) お客様が帰られるときは、全員で立って、心をこめて、大きく、明るい声で「ありがとうございます」という。**対応した職員は、かならず階段を下りて、下まで見送り、頭を下げる。相手の姿が見えなくなってから戻ってきてください。**
「お疲れ様でした」は×。「ありがとうございます」が○。
- (6) 退所時には、事務所の入口の所定の場所で、正面を向いて残っている職員に対し「お先に失礼します。」
- (7) お客様を訪問し、会社へ入るときは「おはようございます（こんにちは）。コザ会計事務所の××です。」と明るく元気よく笑顔で挨拶して入る。失礼するときも「ありがとうございます」といってお辞儀をしてから退室する。
- (8) 訪問中に会社に来客があった場合には、他の従業員のお手本となるよう「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と、その会社の社員の誰よりも大きな声で挨拶する。

3. 電話に関する方針

- (1) ベルが鳴ったら**1回以内で女性がとる**（いなければ男性）
最初に電話に出た人は当事務所の顔となることを、自覚しましょう。
- (2) 必ず第一声は、「お電話ありがとうございます。コザ会計事務所です。いつも大変お世話になります。」
- (3) 担当者不在時には、「おそれいれますが、ただいま出かけておりますが…」と答え、戻り時間をお伝えし、「宜しければご用件をお伺いします」と伺う。ただし、担当者以外でも対応できる質問の場合には、「対応できる別の者がおりますので」と言って、他の職員に引き継ぐ。
- (4) **お客様への折り返しのご連絡は**、所内連携はチャットワークを通じた即対応を心がけてください。担当者は外出時でも、スマホでチャットワークを確認する癖をつける。また、チャットワークを確認したら、その旨を一言入れる（そうしないと確認したかどうか分からない）。
- (5) 他の職員が電話中であれば、所内での会話は静かに小声で話しましょう。

4. 来客に関する方針

- (1) 来客中、所内での会話は静かに小声で話しましょう。打合室まで丸聞こえです。
- (2) お客様との打合せ時のお茶出しは、女性が行う。**コピーなど打合せをする人が自らやらない**。必ず他の職員にやらせてください。お客様に空白の時間を与えることは、とても失礼なことです。

5. 言葉使いに関する方針

- (1) 「親しき仲にも礼儀あり、礼儀知らずは恥知らず」というくらいです。お客様との会話は、社会人として良識のある丁寧な言葉を使う。
- (2) 教えてやる、やってやるという言動はとらない。
私達の仕事は会計や税務のサービスを提供して、お金をお客様より頂く仕事です。「私の説明の仕方が不十分で…」を何度も繰り返す。「前にも言ったでしょう…」などは厳禁。
- (3) お客様の手落ちを絶対に責めない。お客様は会計、税法の素人ですから、勘違いだってたくさんあります。言葉遣いに気をつける。

6. 質問・返答に関する方針

- (1) 「後日改めてご連絡します」と対応した場合、必ず 48 時間以内にご返事する。**事務所全体で気にして声をかけあうように！**
担当者のレスポンスが悪ければ、最終的には、お客様は相談すらなくなってしまいます。これは事務所がお客様に見放されたことを意味します。
返答し忘れを**大したことないと思えるのは、担当者だけ**です。お客様との温度差は相当で、一度失った事務所の信頼を回復するのは大変です。
- (2) 返答について、ネットで検索した内容をそのまま伝えないで下さい。**ネット検索は、すでにお客様の方でもやっています。それどころか、すでに私たちよりも細かく検索している**ということを前提とした対応を心がけてください。わかりやすく言葉で説明してあげるところに、わたしたちの存在意義があります。

7. 業務中に関する方針

- (1) 所内で税務会計の技能の自己研鑽を行うのは構いませんが、昼休みか退所後（タイムカードを打刻した後）に行ってください。業務中は業務をやる時間です。
- (2) 歯ブラシなどは接客マナーなので、所内で行う分には構いませんが、就業時間内での行為は認めません。爪切りやネクタイなどは事務所でやるべきことではなく、自宅でやってくるべきこと。
- (3) 特例として、県代表が出場する甲子園に限り、業務中にテレビを見ても構いません。
- (4) 買い物や税務署、金融機関への外出は極力控えてください。①買い物はアマゾン、②税務署等の行政への提出物は郵送、③振込はネットバンク、で対応してください。

8. 業務ミスに関する方針

- (1) 些細なことでも、即所長に報告する。業務ミスしたかどうかは自分で判断しない。所長が判断する。人はミスをするものです。だからこそ大事なことは、報告・連絡・相談です。
- (2) 業務ミスとは、不注意によるミス、確認不足、自分勝手な判断等です。
 - ・ 訪問予定の時間に遅れてしまった
 - ・ 後日改めて連絡しますと対応したまま、忘れていた
 - ・ 決算や申告の作成ミスなど、お客様が見逃してくれたと思ったときには、もう見放されています。
- (3) 報告・連絡・相談さえあれば、業務ミスについての責任は一切問いません。

9. クレームに関する方針

- (1) クレームの対応は、言い訳せず心から「申し訳ございません」。**それだけ**です。理屈で勝っても商売で負けたら意味はないことを、知ってください。
- (2) どんな小さな問題でも、所長への報告は当然として、これをクレームとして対応して下さい。私たちにとっては些細なことが、お客様にとっては一大事であることを、知ってください。
- (3) クレームに対する責任は一切問いません。ただし、反省して次に活かす努力だけは怠らないでください。