

税理士法人ガイア 様 顧客力診断 報告書

2014年5月

アイ・モバイル株式会社 ITマーケティング研究所



ITマーケティング研究所

調査概要

	関与先アンケート	事務所内アンケート
■ 実査期間	2013年10月5日～2014年4月22日	2013年10月2日～2013年10月8日
■ 対象者	税理士法人ガイアの関与先様	税理士法人ガイアの職員の方
■ アンケート配布・回収方法	配布方法: 担当者より手渡しまたは郵送 回収方法: FAX	配布方法: 手渡し 回収方法: FAX
■ アンケートのセット及び長さ	挨拶状1枚 アンケートA4サイズ2枚	アンケートA4サイズ2枚
■ 回答数	最終回答数: 202票	最終回答数: 27票

調査項目

I. 関与先の評価

分析指標

基本指標

- 総合満足度
- 所長満足度
- 担当者満足度
- システム満足度
- サービス満足度
- 顧問料納得度
- 契約継続意向
- 推奨意向

オリジナル質問

- 事務所の特徴
- 提供して欲しいサービス
- 関心のあるセミナーテーマ

II. 職員の評価

分析指標

基本指標

- 総合満足度
- 所長満足度
- 担当者満足度
- システム満足度
- サービス満足度
- 顧問料納得度
- 契約継続意向
- 推奨意向

オリジナル質問

- 事務所の特徴
- 提供して欲しいサービス
- 関心のあるセミナーテーマ

ギャップ分析

属性／契約理由

職責

契約期間

形態

業種

売上規模

契約理由

全体評価

総合満足度

契約継続意向

推奨意向

詳細評価

所長満足度

担当者満足度

システム満足度

サービス満足度

顧問料
納得度

事務所の特徴

ニーズ

提供して欲しい
サービス

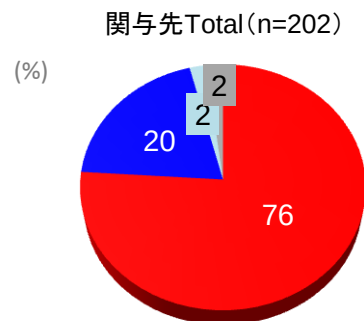
関心のある
セミナーテーマ

意見・要望

回答者の属性(関与先)

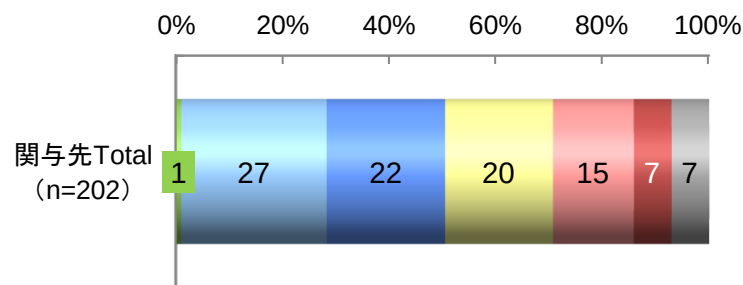
- 今回の関与先アンケートには、税理士法人ガイアの関与先202名が回答した。
- 関与先回答者の職責は、4分の3が「経営者・社長・役員」、2割が「経理担当者」であった。
- 顧問契約期間は、「5年未満」が3割弱、野口会計事務所からの継続となる「10年以上」が4割強を占めた。
- 事業形態は、「法人」が9割弱、「個人」が約1割。
- 業種を見ると、「製造業」「建設業」「卸売・小売業」「サービス業」がそれぞれ2割弱含まれた。
- 売上規模は、3分の1が「1億円以上」と相対的に規模の大きい企業が多く回答した。

職 責



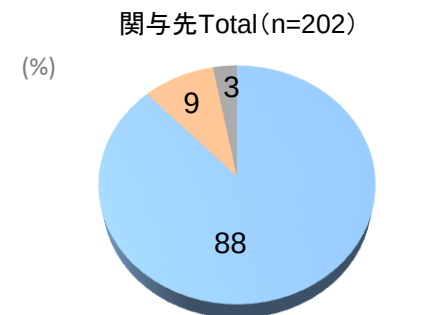
■ 経営者・社長・役員 ■ 経理担当者
■ その他 ■ 無回答

契約期間



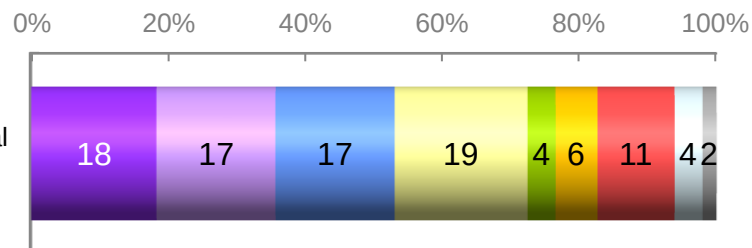
■ 1年未満 ■ 1～5年未満 ■ 5～10年未満 ■ 10～20年未満
■ 20～30年未満 ■ 30年以上 ■ 無回答

事業形態



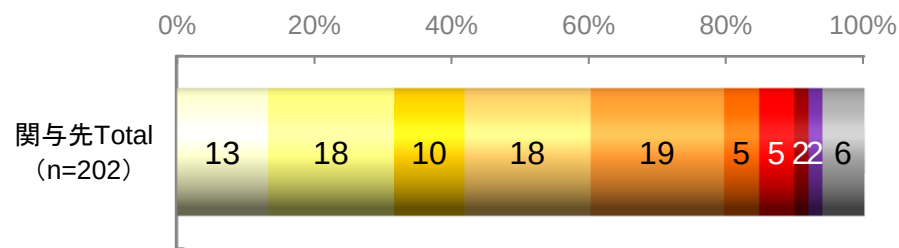
■ 法人 ■ 個人 ■ 無回答

業 種



■ 製造業 ■ 建設業 ■ 卸売・小売業
■ サービス業 ■ 飲食・宿泊業 ■ 医療・福祉業
■ 不動産業 ■ その他 ■ 無回答

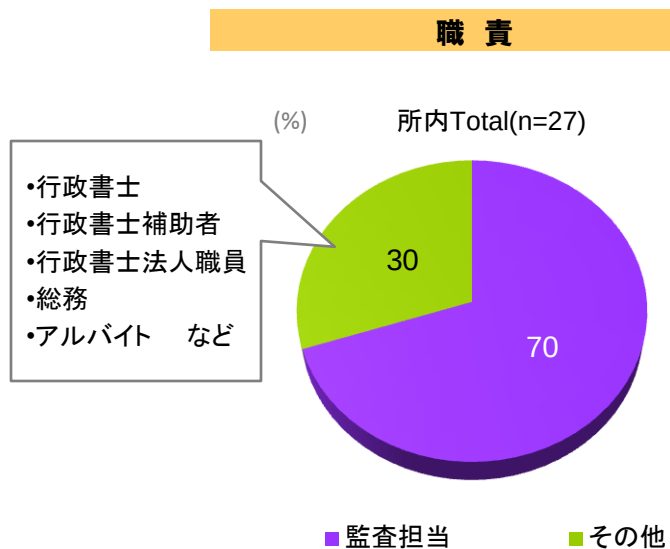
売上規模



■ 1000万円未満 ■ 1000万円～3000万円未満 ■ 3000万円～5000万円未満
■ 5000万円～1億円未満 ■ 1億円～3億円未満 ■ 3億円～5億円未満
■ 5億円～10億円未満 ■ 10億円～30億円未満 ■ 30億円以上
■ 無回答

回答者の属性(所内)

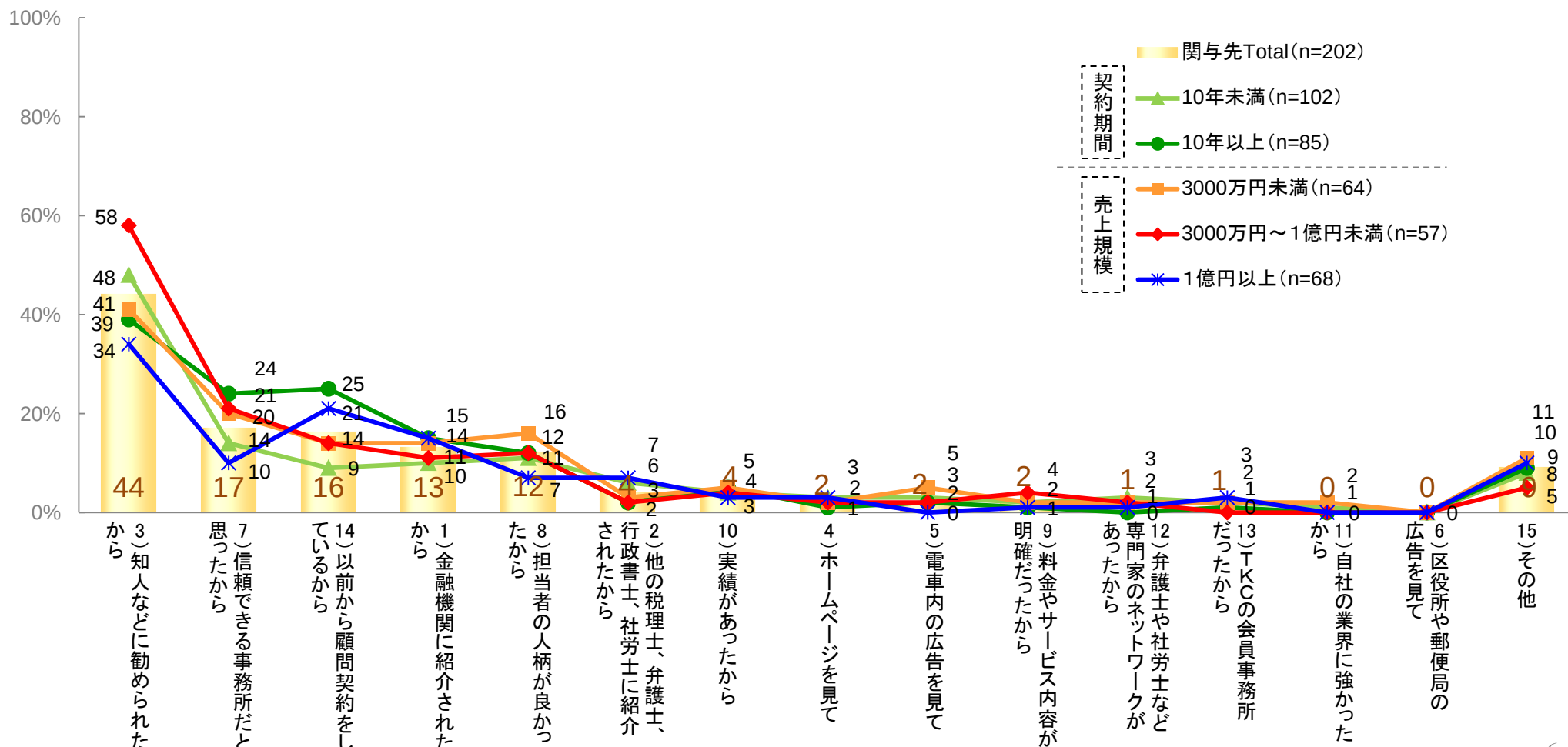
- 所内アンケートは、監査担当者19名、その他(行政書士など)8名の合計27名が回答した。



契約理由(複数回答)

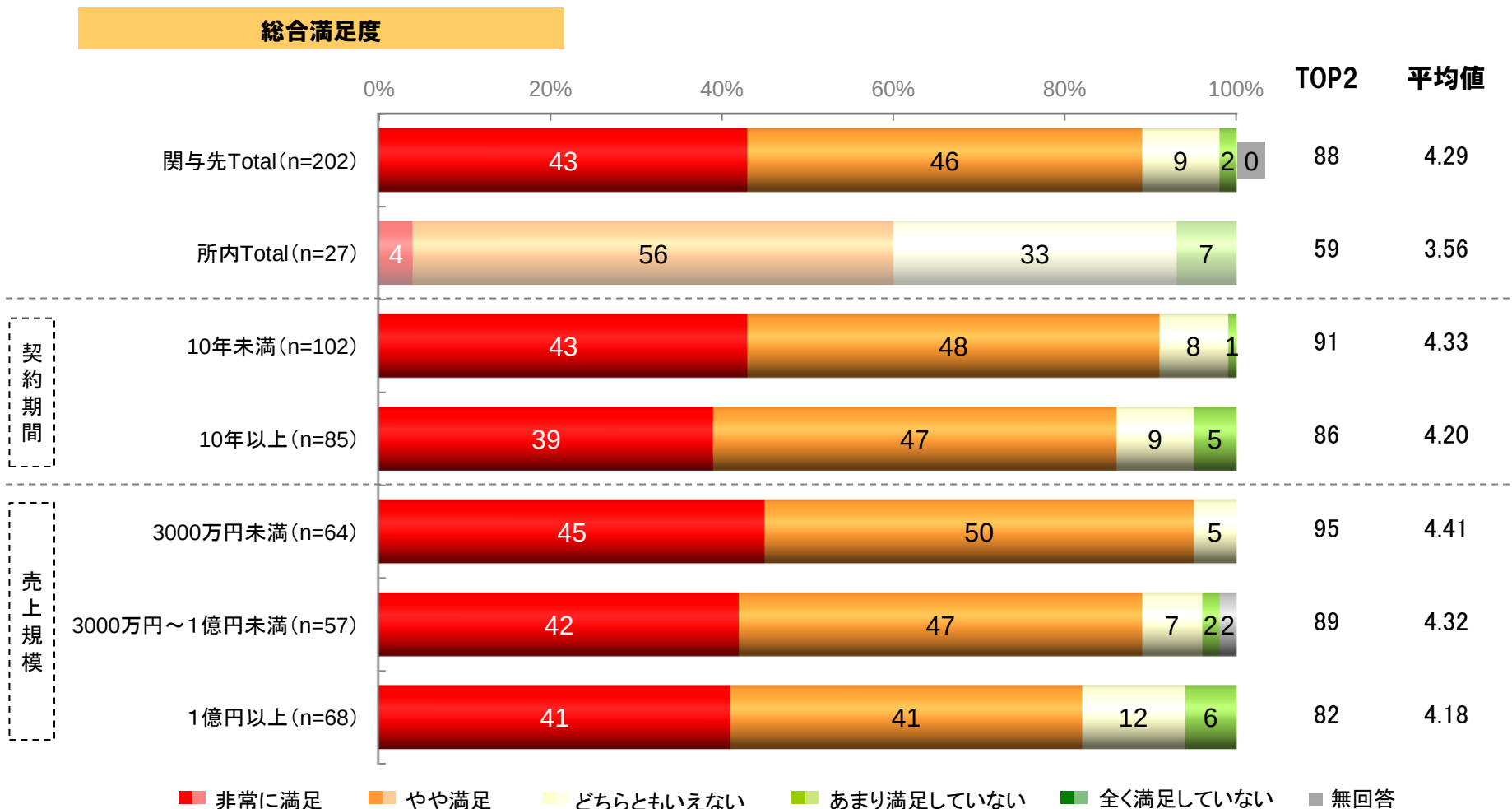
- 税理士法人ガイアと契約した理由を、15個の選択肢から選んでもらった。「知人などに勧められた」が44%と突出して高い選択率であった。次いで「信頼できる事務所だと思ったから」が17%、「以前から顧問契約をしているから」が16%で続いた。
- 「信頼できる事務所だと思ったから」「以前から顧問契約をしているから」は、10年以上契約している関与先の4分の1が選択し、10年未満の関与先よりも高い選択率となった。また「知人などに勧められた」は、売上規模3000万円～1億円未満では約6割が選択。他グループを引き離している。

契約理由



総合満足度(5段階評価)

- 税理士法人ガイアにどの程度満足しているかについて5段階評価で尋ねたところ、**4割強の関与先が「非常に満足」と回答し、「非常に満足」+「やや満足」(TOP2)を併せた満足層は9割弱に達している**。アンケートに回答した関与先では、高い満足度を得ている。
- 売上規模別で見ると、規模の小さい関与先の方が相対的に満足度が高い傾向が見られる。3000万円未満のTOP2が95%であるのに対し、1億円以上では82%に留まった。
- 所内では、関与先は満足していると回答した人(TOP2)は約6割で、関与先の評価に比べ控えめであった。



【関与先】問2:総合満足度(SA)

【所内】問2:総合満足度(SA)

関与先：総合満足度の回答理由(自由回答)①

- 総合満足度の回答理由は、全回答者の66%が記入。そのうち約8割が良い点を挙げた。
- 具体的には、「対応が親切・丁寧」「対応が早い」「説明が丁寧・分かりやすい」など、**担当者の人柄や基本的接遇を良しとする声が多く上がっている**。その他、「的確なアドバイス・提案・指導」「月次巡回監査・月次決算」などが評価され、「安心感・信頼感」にもつながっているようだ。

関与先の声：総合満足度の回答理由

良い点

コメント末尾の()内は：(回答者の職責/総合満足度)
総合満足度 5＝非常に満足 4＝やや満足 3＝どちらともいえない
2＝あまり満足していない 1＝全く満足していない

■担当者が良い

- ・ 担当者は、非常に満足している(経営者・社長・役員/4)/担当者の人柄の良さ(経理担当者/5)/担当者の人柄が良いから(経理担当者/4)/担当の方の人柄が良いのでとても満足しております(経営者・社長・役員/5)/担当が真面目(経営者・社長・役員/4)/担当が誠実(経営者・社長・役員/4)/担当者の人材にも恵まれて、真面目な方々に来てもらっています(経理担当者/5)/担当者の方の仕事、気配りに満足しています(経営者・社長・役員/4)

■対応が親切・丁寧

- ・ 親切(経営者・社長・役員/5)/親切・丁寧(経営者・社長・役員/5)/毎回ご丁寧に対応頂き感謝しております(経営者・社長・役員/5)/こちらの質問に対し、いつも親切丁寧に答えて下さいます(経営者・社長・役員/5)/担当者が親切にしてくれている(経営者・社長・役員/4)/親切に教えていただいている(経営者・社長・役員/5)/会長以下とても親切に、仕事をやる事務所です(経営者・社長・役員/5)

■対応が早い

- ・ 対応が早い(経営者・社長・役員/5)/わからない事を聞くと、すぐ回答を下さる(経理担当者/4)/決算処理が早い(経営者・社長・役員/5)/質問等にも迅速に答えてくれる(経営者・社長・役員/5)/当方よりの依頼事項に対して、常に迅速に対応して下さい助かっています(経営者・社長・役員/5)/急な様々な要望にも確実に応えていただける(経営者・社長・役員/5)

■説明が丁寧・分かりやすい

- ・ 丁寧な説明(経理担当者/5)/担当者の行き届いた説明に満足しています(経理担当者/5)/とても丁寧に説明してくれる(経営者・社長・役員/5)/丁寧に解説いただける(経営者・社長・役員/5)/大変解り易く教えてもらえる(経営者・社長・役員/5)/確定申告の内容を明確に説明してもらえるから(その他/5)/こと細かく説明してくれています(経理担当者/4)/きめ細かい説明・指導を頂いて、大変助かっています(経理担当者/4)/毎月の巡回監査と、年一回の決算の際に、わかりやすい説明、報告を頂いております(経営者・社長・役員/5)

■親身になってくれる

- ・ 担当者が親身になってくださるから(経営者・社長・役員/5)/所長も、担当者の方とても誠実で親身にしてもらってます(経営者・社長・役員/5)/親身な対応してくれる(経営者・社長・役員/5)/親身になって、アドバイスをしてくれるため(経理担当者/5)/親身になって回答を頂ける。方向性を見い出して下さる(経営者・社長・役員/5)

■熱心

- ・ 熱心(経営者・社長・役員/5)/常に事務所全体で勉強しお客様の為に知識向上に努めている(経営者・社長・役員/5)/代表の方(所長さん)を始め皆さん非常に熱心に仕事をしています(経営者・社長・役員/4)/関与先同士の交流会を立ち上げる等、積極的な運営に、刺激を貰っております(経営者・社長・役員/5)

■顧客の立場になってくれる・よく理解してくれる

- ・ クライアントの立場で考えていただいている(経営者・社長・役員/5)/当社の状況を考えて対応してくれる(経理担当者/5)/弊社の内容を理解して、いろいろな情報を教えて頂いております(経営者・社長・役員/5)/こちらの仕事に対し、理解しようと、良く話を聞いてくれます(経営者・社長・役員/5)

■的確なアドバイス・提案・指導をしてくれる

- ・ アドバイスが的確で気に入っています(経理担当者/5)/色々な税務対策をおしえてくれる(経営者・社長・役員/5)/提案や改善箇所等、的確(経営者・社長・役員/5)/指導いただいている内容については⑤評価です(経営者・社長・役員/4)/顧客側の悩みを適格に判断して下さる(経営者・社長・役員/5)/景気の判断を適格に言って頂ける(経営者・社長・役員/5)

■月次巡回監査・月次決算をしてくれる

- ・ 月次巡回監査がある(経営者・社長・役員/4)/きちんと月次決算をこなしてくれているから(経営者・社長・役員/4)/月次・その他決算をきちんと処理してくれている(経営者・社長・役員/4)/月次のまとめはしっかりやっていただいています(経理担当者/4)/毎月訪問してくれているので、アドバイス等が早い(経営者・社長・役員/4)/巡回監査で毎月訪問して頂けるので、処理する側もきっちりと月次処理できる(経営者・社長・役員/4)

■安心・信頼できる

- ・ 安心できるから(経営者・社長・役員/5)/信頼できる企業であること(経営者・社長・役員/5)/信頼できる人が多い(経営者・社長・役員/4)/安心して相談出来る(経営者・社長・役員/5)/法令遵守なので安心できる(経営者・社長・役員/5)/専門家のネットワークがあることは、経営者初心者としては、安心して相談が出来る(経営者・社長・役員/5)/仕事内容、人柄等大変信頼できる部分が多くあります(経理担当者/5)/色々と相談に乗って頂けるので常に大きな安心感がある(経営者・社長・役員/5)

■仕事をきちんとしてくれる

- ・ 仕事をきちんとやってくれる(経営者・社長・役員/4)/きちんとやってくれているから(経営者・社長・役員/5)/きちんと見ていただけていると思うので(経理担当者/4)

■その他

- ・ 優しく厳しく接して頂ける(経営者・社長・役員/5)/税務、経理に関する情報量(経営者・社長・役員/5)/所長の理念が社員に浸透していると思われること(経営者・社長・役員/5)/経理の心配なく仕事に打ちこめる(経営者・社長・役員/5)/サポート体制が充実している(経営者・社長・役員/4)/納税等のリマインドも助かっています(経営者・社長・役員/5)/細やかな対応力を評価しています(経営者・社長・役員/4)/こちらからの疑問や、質問にしっかりと答えてくれる(経理担当者/4)/以前利用していた所から変えて以来、特に不満もなく業務が進んでいる為(経営者・社長・役員/4)/セミナーやイベントもあり、実務以外でのつながりがある(経営者・社長・役員/4)/今の所長になってから、どんどん変わってきているので、今からかなと思っています。期待しています(経理担当者/4)

関与先：総合満足度の回答理由(自由回答)②

- 良くない点を記入したのは、関与先全体の17%。具体的には、「アドバイスがもっと欲しい」「料金が低い・負担になる」などの意見が多く見られた。基本的接遇やサービスを良しとする声があった一方で、より具体的なアドバイスを求めている関与先も多いようだ。また、「まれにミスがある」という指摘も若干上がっている。

関与先の声：総合満足度の回答理由

良くない点・要望

■アドバイスがもっと欲しい

- ・ アドバイスがもっとほしい(経営者・社長・役員/3)
- ・ 欲を言えば、アドバイスをもう少しいただけるとうれしいです(経理担当者/4)
- ・ 要所要所で適切なアドバイスがもう少し欲しい(無回答/3)
- ・ アドバイスした方がよい時は強く言ってほしい(経営者・社長・役員/4)
- ・ もっと当社の状況をふまえた、現実的なアドバイスをしていただけるといいなと…(経理担当者/4)
- ・ 今後どの様にしたら良いかというアドバイスが弱い(経営者・社長・役員/2)
- ・ 節税対策とかあまり教えてくれないから(経営者・社長・役員/4)
- ・ 節税に対するアドバイスも、保険ばかりで他のアドバイスもないかと思う(経営者・社長・役員/4)

■料金が低い・負担になる

- ・ 料金が低い(経営者・社長・役員/3)
- ・ お金が高いかな？(その他/4)
- ・ 料金が負担になる(経営者・社長・役員/4)
- ・ 料金としては割高感があるため(経営者・社長・役員/4)
- ・ 報酬について、やや割高感があります(経営者・社長・役員/4)
- ・ 手数料がもう少しやすければよい(経理担当者/4)
- ・ 年令と共に売上もあがらなくて支払がきびしくて(経営者・社長・役員/4)
- ・ 弊社業種は薄利であるため顧問料他の料金捻出に苦慮することもしばしばです(経営者・社長・役員/4)
- ・ TKCのソフトの費用が高い(経営者・社長・役員/4)
- ・ 何かと請求される費用がうっとおしい(経理担当者/4)

■まれにミスがある

- ・ たまにケアレスミスあり(経営者・社長・役員/4)
- ・ 軽微ではあるが、税務申告にミスがあった(経理担当者/4)
- ・ 依頼した手続きの「うっかり」忘れなど、ちょっとしたミスが見受けられます(経理担当者/4)
- ・ 担当者がシステムに頼りすぎ間違いに気付かなくなり、チェックするのが大変(経営者・社長・役員/2)
- ・ 長い契約の中では間違い等弊社に不利益の事が何度かあった(経営者・社長・役員/3)

■その他

- ・ かんさ時間に遅れることが多い(経営者・社長・役員/4)
- ・ 税務・会計に詳しくないものにとっては説明が難しいときがある(経理担当者/4)
- ・ 担当者の方との連絡が取りにくい時があり、この点だけがなるとかなれば(経理担当者/4)
- ・ 先月の監査で処理したり、説明したりしたことを忘れていて、同じ質問に答えることが多い(経営者・社長・役員/4)
- ・ 現実に側した急な対応や相談事への対処に応じて欲しい点があります(経理担当者/3)
- ・ 少し不慣れな事が気になる。ペーパー使用の多さなど(経営者・社長・役員/4)
- ・ 情報提供はありがたいが、顧客はそれぞれなので、一方的ではなく考えてもらえるとよい(経営者・社長・役員/4)
- ・ 一度問題があり信頼が出来なくなった(経営者・社長・役員/3)
- ・ 国金に資金をと事務所に伺い、国金さんから用途に関してつっこまれ、話はなしになった。が、自分で国金に行き話をしたところ、資金が出た(無回答/3)
- ・ レスポンスが遅く後手に回る事がある。入力・処理に時間が掛かる。節税が出ているとは言えない(経営者・社長・役員/4)

その他

■その他

- ・ 会計事務所、税理士事務所のサービス・説明・指導などで長年お世話になった先がこまやかだったため、それが自分の中ではスタンダード基準になっているのだと思います(経営者・社長・役員/3)
- ・ 他の税理士法人を利用していないので比較ができない(経営者・社長・役員/4)
- ・ 役員になったばかりで状況がよくわからない(経営者・社長・役員/3)

コメント末尾の()内は：(回答者の職責/総合満足度)

総合満足度 5=非常に満足 4=やや満足 3=どちらともいえない
2=あまり満足していない 1=全く満足していない

- 所内では27名全員が記入。
- 良い点では、「毎月の巡回監査・質の高い決算書」「所長・会長・副会長への高い信頼」などが具体的に挙げられた。
- 一方、良くない点として、顧問料の高さが挙げられた他、「所長と担当者の能力差」「関与先によって満足度に差がある」など指摘する声も聞かれた。

良い点

- ・月次監査を中心に安定したサービスを提供し、提携企業も多くサポート体制がある(監査担当/4)
- ・定期的に監査を行ない決算対策、事業計画等により会社経営を税務・財務面からサポートしている。常に新しい動きを発信する点(その他/4)
- ・巡回監査率にあられるよう、非常に質の高い決算書を作成している(その他/4)
- ・毎月の巡回監査は、経営者の気持ちにも沿える、いいシステムだと思います(その他/4)
- ・毎月巡回監査を行う事で、毎月の業績を把握でき、その後すぐに反映できるためです。また、決算の際には予算作成を行う事で、将来のビジョンも立てて頂ける事ができるためです(監査担当/4)

- ・ 所長や会長・副会長への信頼は、100%あると感じます（監査担当/2）
- ・ 今は所長をはじめ、経営者に対する信頼が厚いことで職員の立場として許されている現状だと思います（監査担当/4）
- ・ 会社の方針、所長の魅力を感じているお客様が多くいるのも感じている（監査担当/3）

- ・歴史・実績があり規模が大きいので安心感がある(監査担当/4)
- ・個人事務所とくらべて、情報収集や相談に対する対応力、安心感がある(監査担当/4)
- ・TKCという層の厚いバックアップをもつシステムを採用しており、社会的信用がおける(その他/4)
- ・多数ある税理士法人、税理士の中で選んでいただいているので信頼をいただいていると思います(その他/4)

- ・対応のスピードが早いこと、ガイアパートナーズクラブの活動やセミナーなどのイベントを実施しているところだと思います(監査担当/4)
- ・全関与先ではないのですが、感謝の言葉を頂けることがあるから(監査担当/4)
- ・関与の長いお客様が多いため(監査担当/4)
- ・私ではご説明出来ていない事を、事務所通信等でご案内する事が出来るところです(監査担当/4)
- ・所内の雰囲気や、教育が良いため(その他/5)

- ・顧問料があいまいな点があるから(自計化の有無による差がない)(監査担当/3)
- ・相対的に、経営が苦しい関と先様が多く、顧問料も大きな負担となり、我慢していただいている関と先様も多いと思えるため(その他/3)
- ・数社はガイア(担当者)に対して不満を言う会社もあるため。顧問料が高い等(監査担当/4)
- ・TKC自体のコストが安く、これでいいのか、もっと安くできるのではないかという疑問を抱かせてしまう(その他/4)

- ・ 所長と担当者との差がありすぎるため、所長にお会いできていないお客様は、満足していないと思います(監査担当/2)
- ・ 所長と担当者に差がありすぎているのが現状なので、満足しているだけでなく、不満もあると思います(監査担当/4)
- ・ 監査担当者の力不足と、段取りの悪さが見えてしまっていると思いました(監査担当/2)

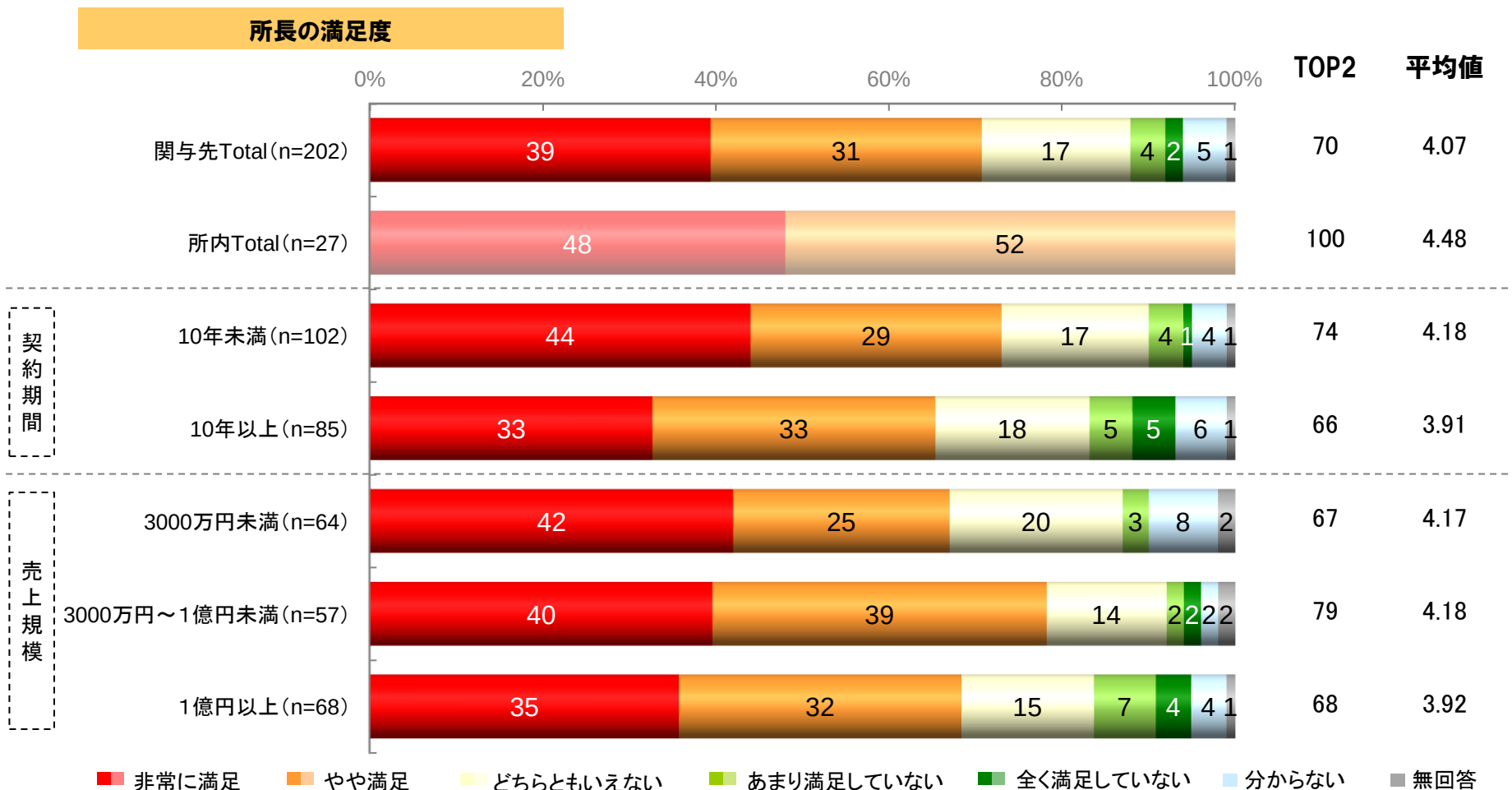
- ・資産運用まで手掛けている関与先は満足されていると思うが、サービスが行き届いてない関与先は不満があるかもしれないと思う(監査担当/3)
- ・満足している関与先の方と、満足されていない方と、両方いらっしゃると思います(その他/3)
- ・様々、お客様がいらっしゃるので、満足不満足どちらもいらっしゃるのではないかと思います(監査担当/3)
- ・満足しているお客様も多いと思うが、解約などもあるので、満足していないお客様もいるのだと思う(その他/3)

- ・ 解約が続いてしまっている現実があるため(監査担当/3)
- ・ 資金繰り、予算計画等で満足していない方はいると思います。提案が必要な先にできていない現状があります(監査担当/3)

総合満足度 5=非常に満足 4=やや満足 3=どちらともいえない
2=あまり満足していない 1=全く満足していない

所長の満足度(5段階評価)

- 所長にどの程度満足しているかについて5段階評価で尋ねたところ、約4割の関与先が「非常に満足」と回答し、「非常に満足」+「やや満足」を合わせた満足層(TOP2)は7割となった(「分からない」「無回答」を除くと満足層は75%)。
- 総合満足度では、3000万円未満が最も評価が高かったが、所長満足度では、3000万円未満と1億円以上のTOP2が7割を下回ったのに対して、3000万円～1億円未満のグループは8割弱と、10ポイント以上高かった。契約期間10年以上および1億円以上のグループには、ネガティブな回答をした関与先が1割程度含まれた。
- 所内では、全員が関与先は所長に満足していると回答した。



【関与先】問4:所長の満足度(SA)

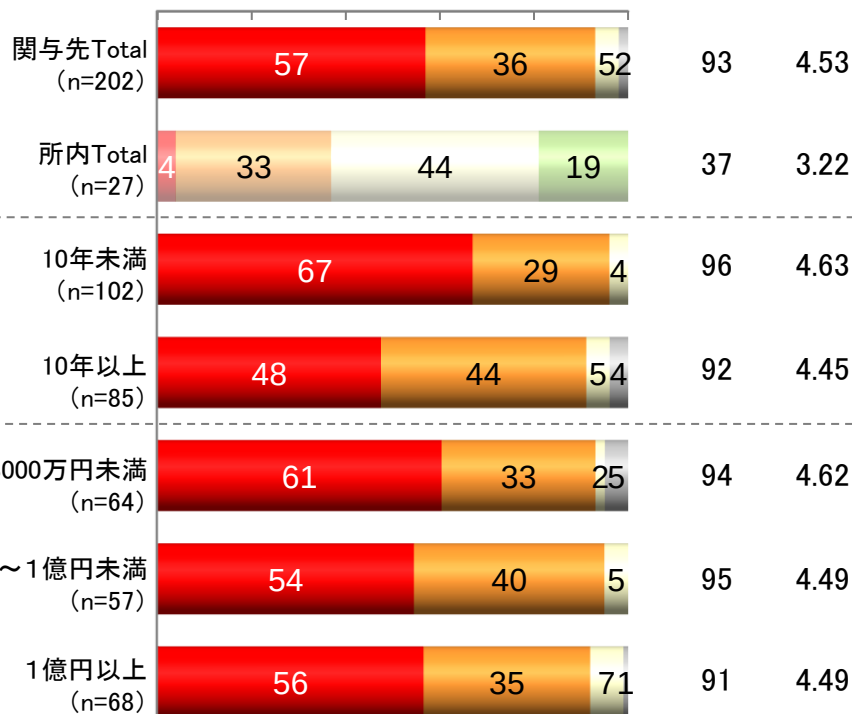
【所内】問4:所長の満足度(SA)

担当者満足度(5段階評価)／担当者詳細満足度TOP2

- 担当者満足度では、9割以上の関与先が満足(非常に＋やや)と回答する非常に高い評価を得ている。担当者満足度は、売上規模による差はない。契約期間10年未満のグループでは、「非常に満足」との回答が7割弱含まれた。
- 右下の図は、各項目について「非常に＋やや良い」(TOP2)と回答した割合をレーダーチャートにしたものである。全8項目全て74%以上が良い(非常に＋やや)と回答するバランスのとれた高評価であった。「言葉づかい／礼儀正しさ」「身だしなみ」の基本的接遇はほぼ全員が良いとした。「説明の分かりやすさ」「質問や依頼への対応の早さ」の対応面についても、9割台が好意的反応を示した。また、「財務・税務に関する専門知識」「財務会計システムに関する知識・指導」などの、専門知識についても85%以上が満足。「御社や御社の業界に対する理解」「御社の実情に則した提案・アドバイス」もTOP2が7割を超えた。
- 所内は、「財務会計システムに関する知識・指導」「言葉づかい／礼儀正しさ」以外は、総じて低い水準に留まっており、大きなギャップが見られた。もっと自信を持って良いのではなかろうか。

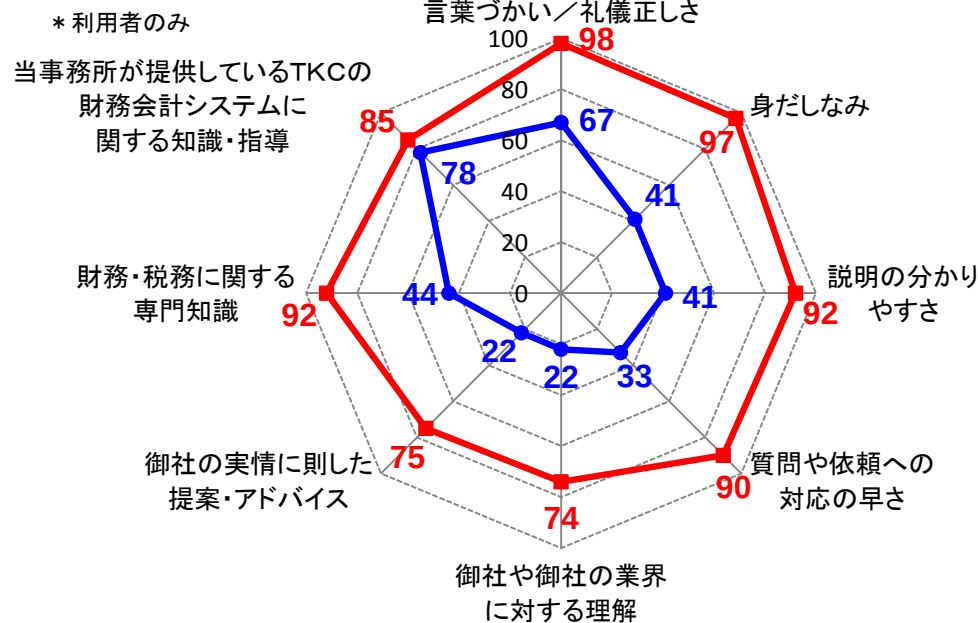
担当者満足度

0% 20% 40% 60% 80% 100% TOP2 平均値



担当者詳細満足度TOP2(非常に良い＋やや良い)

● 関与先Total (n=202) ● 所内Total (n=27)



■ 非常に満足
 ■ やや満足
 ■ どちらともいえない
 ■ あまり満足していない
 ■ 全く満足していない
 ■ 無回答

【関与先】問5: 担当者満足度(SA)/問6: 担当者詳細満足度(各SA)
 【所内】問5: 担当者満足度(SA)/問6: 担当者詳細満足度(各SA)

担当者詳細満足度 1

- 下図は、前ページのレーダーチャートで示した担当者詳細満足度の各項目を、それぞれ5段階評価の帯グラフで表したものである。
- 基本的接遇にあたる「言葉づかい／礼儀正しさ」「身だしなみ」は、ほぼ全関与先がTOP2（非常に＋やや良い）を選択。「非常に良い」の割合が4分の3以上を占めた。「説明の分かりやすさ」についても、9割超の関与先が評価している。
- 契約期間別では、10年未満の関与先で「非常に良い」が多く含まれる傾向にあった。
- 所内は、「言葉づかい／礼儀正しさ」は7割弱がTOP2を選択したが、「身だしなみ」は4割強に留まっている。ネガティブはないが、「どちらともいえない」が半数以上を占めた。基本項目でもあり、原因の確認・解決が望まれる。「説明の分かりやすさ」についても、9割超の関与先が評価していたのに対し、所内は4割強と控えめ。職員が想定しているよりも、関与先には十分理解されていると思われる。



【関与先】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

【所内】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

担当者詳細満足度 2

- 「質問や依頼への対応の早さ」は、関与先のTOP2は9割と高いのに対し、所内の想定は3割強と低く、4分の1が「あまり良くない」と回答している。関与先からは、自由回答でも対応の迅速さについて評価するコメントが挙がっており、ネガティブ層もほぼない。前ページの基本接遇3項目と併せて、もっと自信を持って良い項目である。
- 「御社や御社の業界に対する理解」「御社の実情に則した提案・アドバイス」に対する関与先の評価は、他の項目と比較すると相対的にやや低めである。ただし、ネガティブはほとんど出ていない。所内の想定評価は、TOP2が2割強と8項目の中で最も低い。3割が「あまり良くない」と回答した。



【関与先】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

【所内】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

担当者詳細満足度 3

- 「財務・税務に関する専門知識」は、関与先のTOP2が9割を超える高い評価。一方、所内の想定満足度は4割台でネガティブが2割弱含まれた。この項目は、相対的に高い評価が出やすい項目である。何故職員の想定評価が低いのかについては、検証する必要があるのではなかろうか。
- 「当事務所提供しているTKCの財務会計システムに関する知識・指導」に対する評価は、関与先全体で見ると満足層は7割強。「利用していない」と答えた12%と無回答を除いて再集計すると、TOP2は85%と高い。所内の想定評価も約8割と、8項目の中で最も高く、関与先評価との差が一番少なかった。



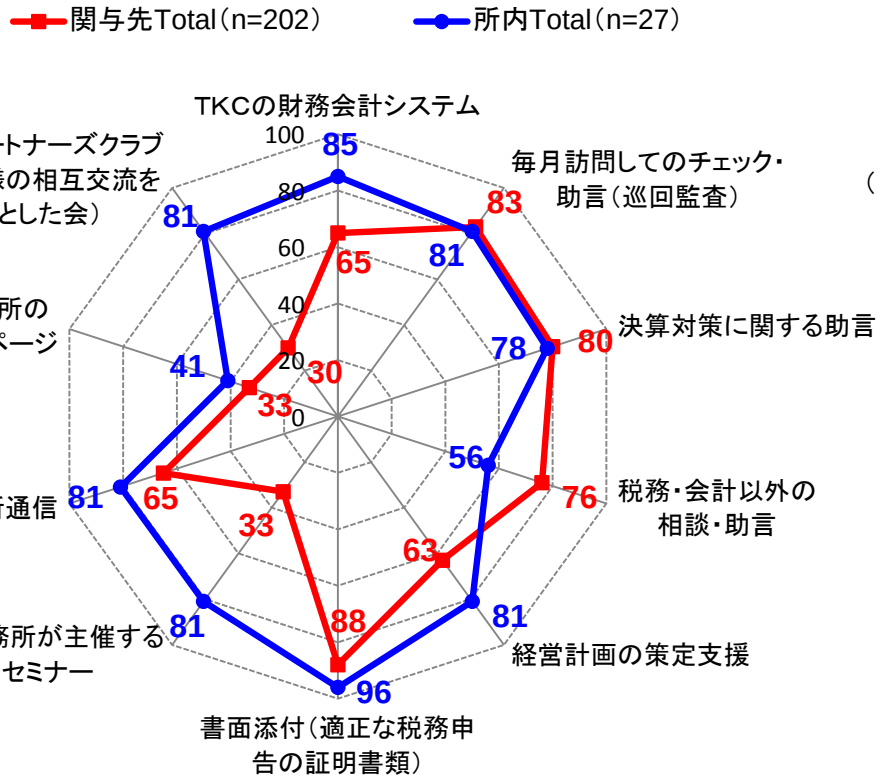
【関与先】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

【所内】問6: 担当者詳細満足度(各SA)

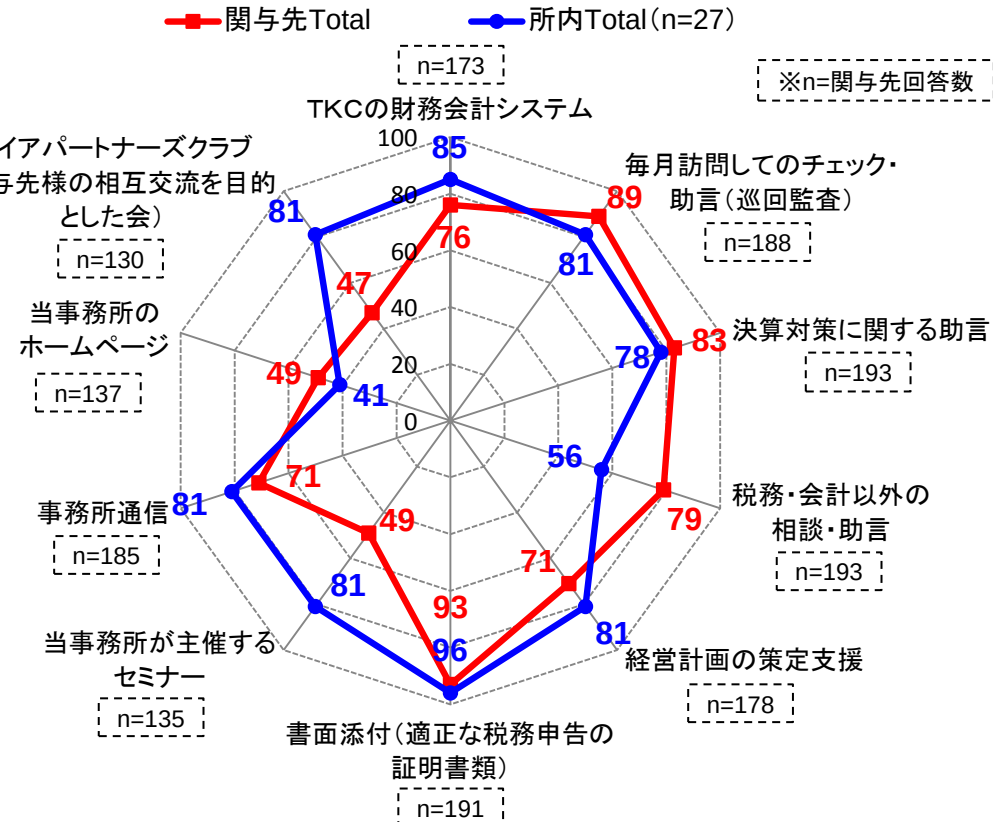
サービス・システム詳細満足度TOP2(非常に+まあ役立つている)

- 事務所が提供するサービス・システム10項目について役立ち度を聞いた。以下は、各項目の「非常に+まあ役立つている」(TOP2)の合計値をレーダーチャートにしたもの。
- 利用者の評価を明確化するために、「利用していない・無回答」の関与先を除いて再集計した、右側の利用者のみのレーダーチャートを使って分析を試みる。10項目のうち、「税務・会計以外の相談・助言」「事務所が主催するセミナー」「ガイアパートナーズクラブ」以外の項目は、関与先と所内の想定評価に大きな差はない。「ガイアパートナーズクラブ」「セミナー」は、所内では8割超が「役立つている」と回答したのに対し、関与先は4割台と低く、職員が想定するほど有益と捉えていないようだ。一方、「税務・会計以外の相談・助言」は、関与先の評価が所内より23ポイントも高く、約8割が「役立つている」と回答した。
- 尚、「事務所のホームページ」も関与先のTOP2が5割を切っている。

サービス・システム詳細満足度TOP2(非常に+まあ役立つている)
※「利用していない」を含む



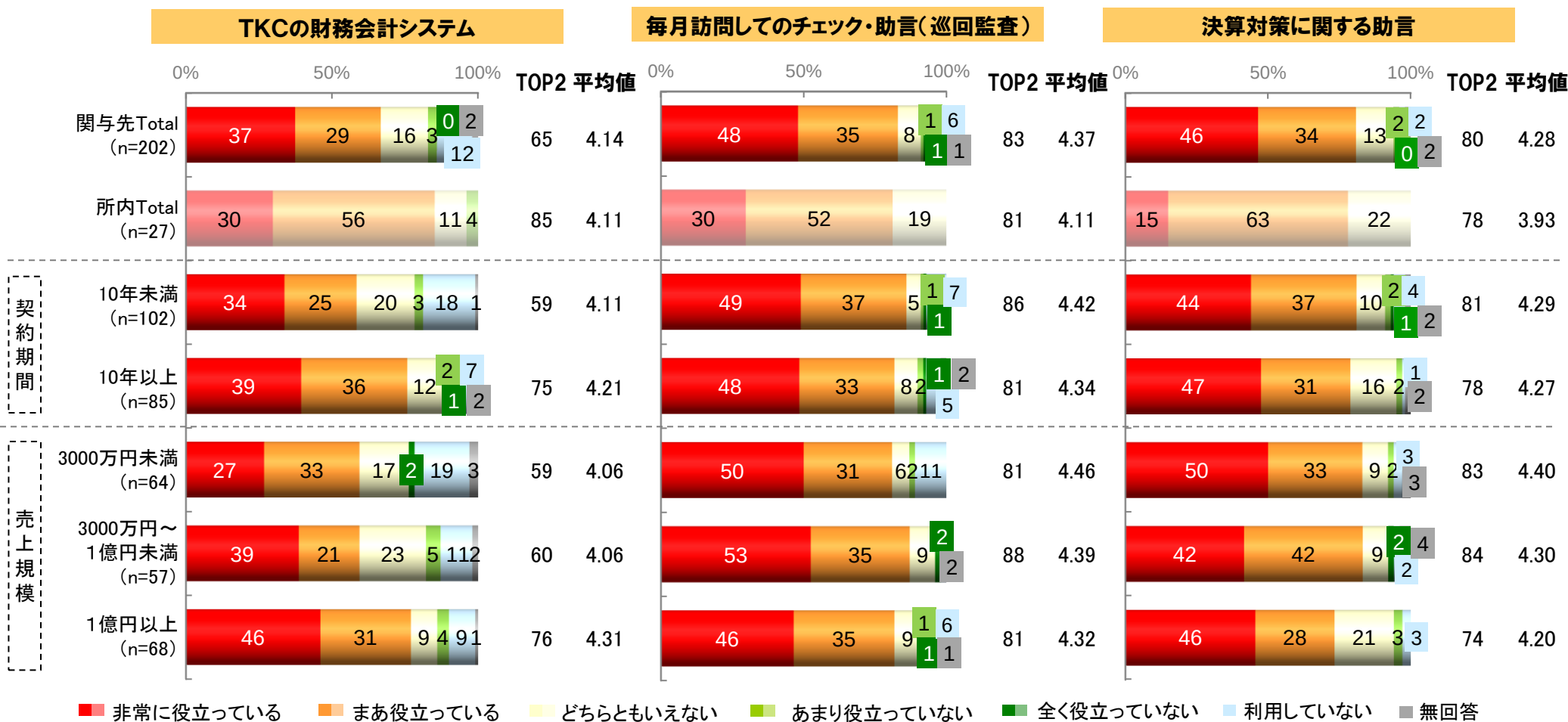
サービス・システム詳細満足度TOP2(非常に+まあ役立つている)
※「利用していない」を含まない



【関与先】問7: サービス・システム詳細満足度(各SA)
【所内】問7: サービス・システム詳細満足度(各SA)

サービス・システム詳細満足度 1

- 下図は、前ページの左側のレーダーチャートを、5段階評価の棒グラフで表したもの。関与先全体の傾向を見るために、「利用していない」と回答した人を含む全回答者ベースでグラフを作成した。
- 「TKCの財務会計システム」は、利用率（「利用していない」「無回答」以外）が9割弱。契約期間が10年未満、および売上規模3000万円未満の関与先では、8割程度の利用率であった。関与先Totalでは65%が「非常に役立っている」（TOP2）と回答。売上規模が大きくなるほど評価が高く、1億円以上では半数弱が「非常に役立っている」を選択した。
- 「毎月訪問してのチェック・助言（巡回監査）」「決算対策に対する助言」は、ほとんどの関与先が利用。TOP2は8割以上であり、職員の想定とほぼ同じ評価となった。



サービス・システム詳細満足度 2

- 関与先の4分の3が「税務・会計以外の相談・助言」が「役立っている」と評価。契約期間別で見ると、10年未満のグループが10年以上に比べて評価が高い傾向にある。売上規模別では大きな差はない。
- 「経営計画の策定支援」を「役立っている」と評価した関与先は6割強。「利用していない」が1割程度含まれた。売上規模1億円以上のグループは、相対的に評価が低い。
- 「書面添付」は、9割弱の関与先がTOP2を選択。「非常に役立っている」が6割弱を占め、その有用性は関与先に十分伝わっていると言える。所内でも1名を除く全員が、関与先にとって「役立っている」と回答し、10項目中最も高かった。

税務・会計以外の相談・助言

経営計画の策定支援

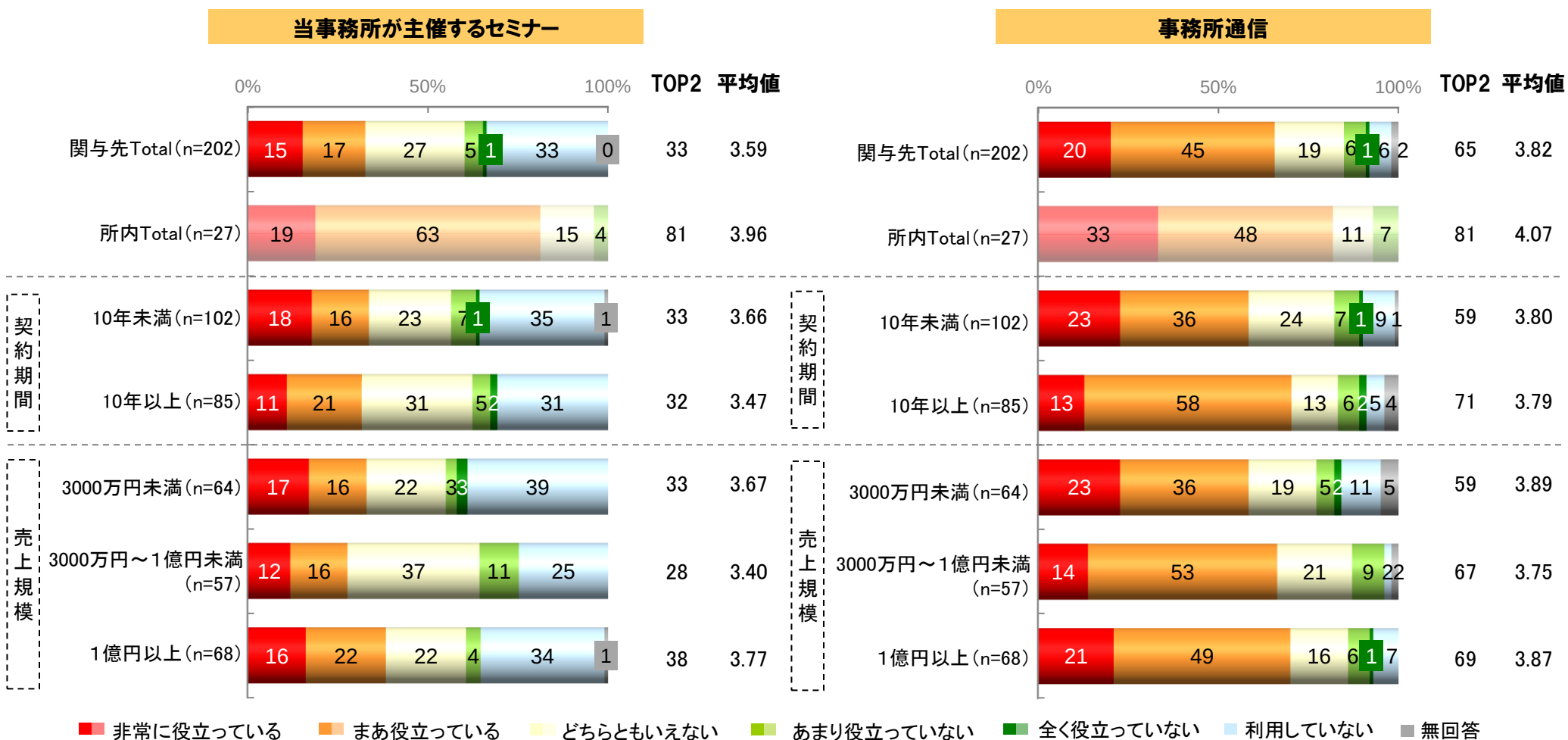
書面添付(適正な税務申告の証明書類)



非常に役立っている まあ役立っている どちらともいえない あまり役立っていない 全く役立っていない 利用していない 無回答

サービス・システム詳細満足度 3

- 「当事務所が主催するセミナー」は、関与先の3分の1が「利用していない」と回答。「役立っている」と回答した関与先は3割台に留まった。利用者のみで見ても、TOP2は約半数と高くない(P16参照)。3000万円～1億円未満では、利用率は75%と他グループより高いものの、TOP2は3割を切った。
- 「事務所通信」については、関与先全体の65%がTOP2を選択。契約期間10年以上の関与先は、7割以上が「役立っている」と評価した。

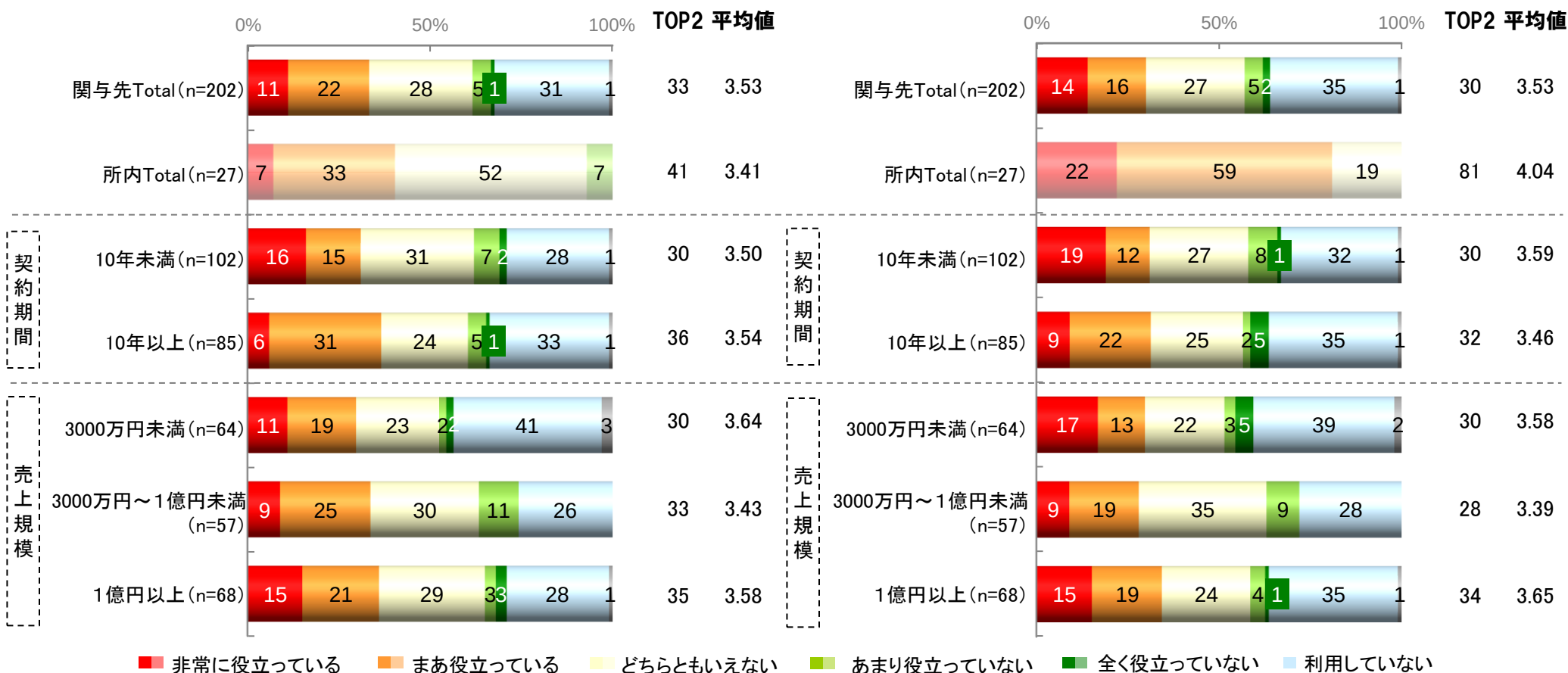


サービス・システム詳細満足度 4

- 「当事務所のホームページ」の利用者(閲覧者)は、関与先全体の7割弱。「役立っている」と回答した人は、3分の1(利用者ベースでは約半数)であった。所内でもホームページの評価は相対的に低く、TOP2は4割程度、「どちらともいえない」が半数強含まれた。3000万円未満の関与先では、閲覧率が最も低く、4割以上が「利用していない」と回答した。ホームページは、プログラムダウンロードで閲覧する関与先も多く、関与先とのコミュニケーションツールとしてより活用していく余地があるのではなかろうか。
- 「ガイアパートナーズクラブ」については、35%が「利用していない」と回答。TOP2は3割と低く、利用者ベースでも半数弱に留まっている(P16参照)。ホームページと同様、3000万円未満では「利用していない」が約4割を占めた。

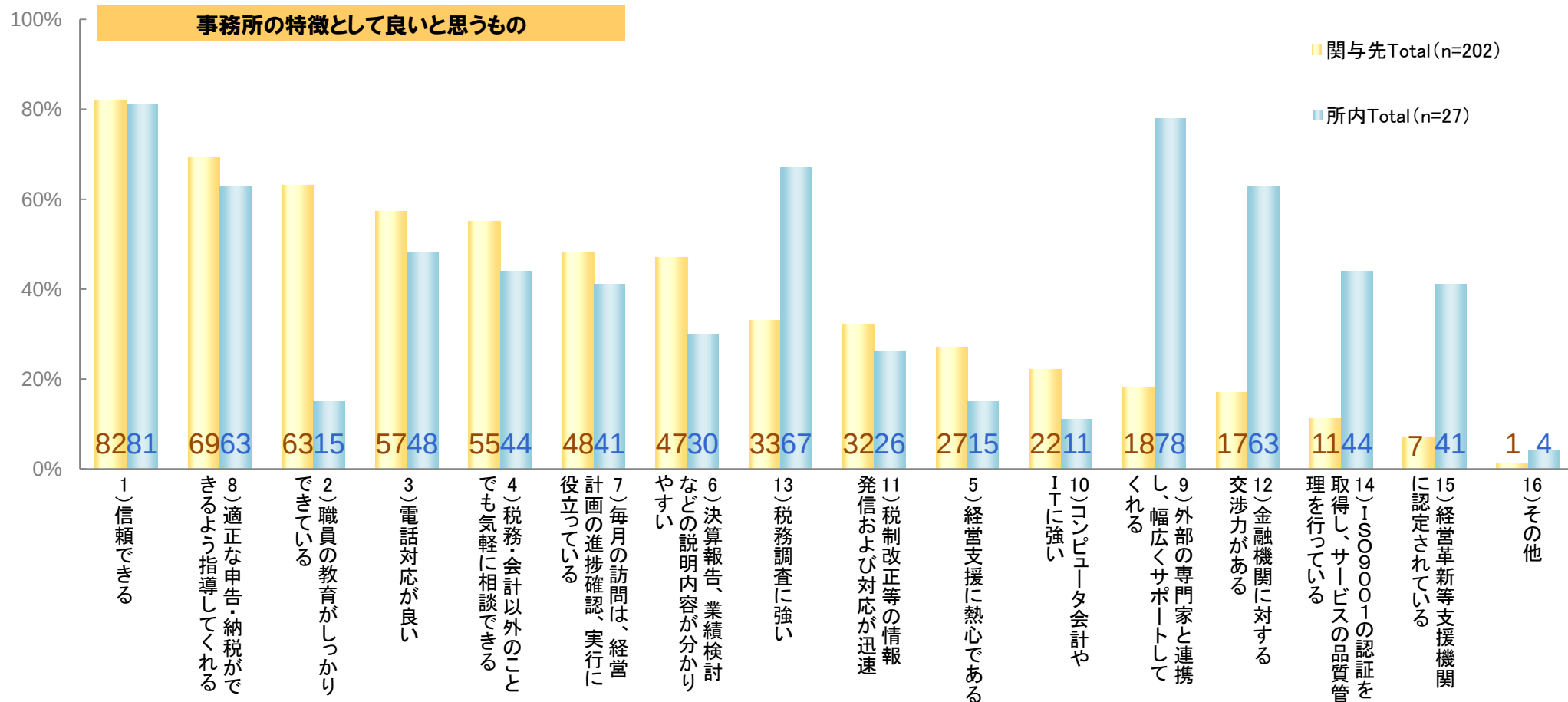
当事務所のホームページ

ガイアパートナーズクラブ
(関与先様の相互交流を目的とした会)



税理士法人ガイアの特徴(複数回答) 関与先 vs 所内

- 税理士法人ガイアの特徴として良いと思うものを、16個の選択肢から選んでもらった。「信頼できる」は、関与先の8割以上が選択。「適正な申告・納税ができるよう指導してくれる」も約7割が選択し、適正な税務指導が高い信頼につながっているようだ。「職員の教育がしっかりできている」「電話対応が良い」など、職員への評価も高い。「税務・会計以外のことでも気軽に相談できる」「毎月の訪問は、経営計画の進捗確認、実行に役立っている」「決算報告、業績検討などの説明内容が分かりやすい」も半数前後が特徴として挙げた。
- 一方で、所内の6割以上が選択した「税務調査に強い」「金融機関に対する交渉力がある」「外部の専門家と連携し、幅広くサポートしてくれる」は、想定よりも関与先の選択率は低く、事務所の「良い点・特徴」として十分には認識されていないようだ。「税務調査」「金融機関に対する交渉力」は、実際に体験した関与先でなければ実感しにくい項目ではある。
- 所内では、「職員の教育がしっかりできている」を選択した人はわずか15%のみと、ここでも自信のなさが窺えた。



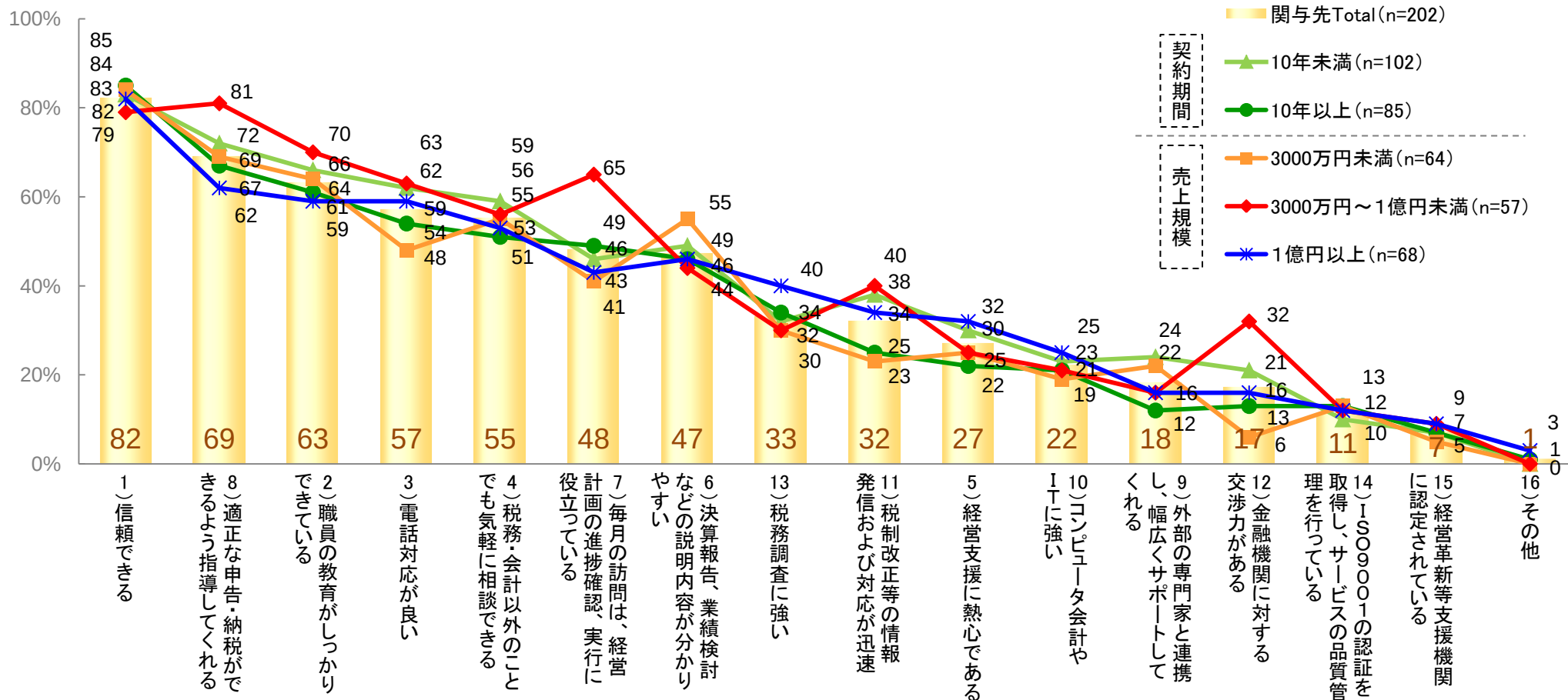
【関与先】問8: 事務所の特徴として良いと思うもの(MA)

【所内】問8: 事務所の特徴として良いと思うもの(MA)

税理士法人ガイアの特徴(複数回答) 関与先属性別

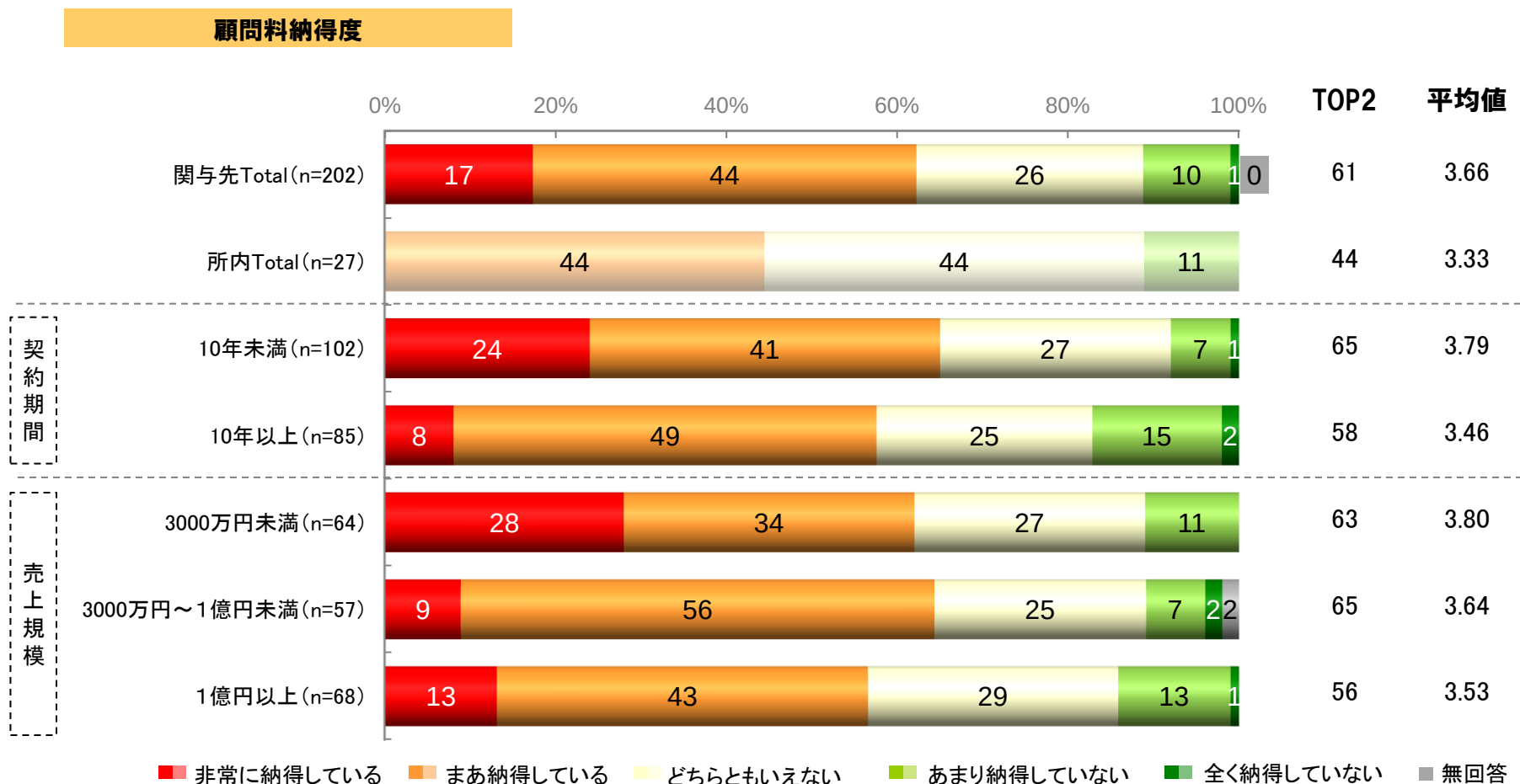
- 関与先の回答を契約期間別、売上規模別で比較してみた。
- 契約期間が10年未満の関与先は、全般的に10年以上のグループより選択率がやや高めの傾向。「外部の専門家と連携し、幅広くサポートしてくれる」は2倍の選択率であった。
- 売上規模別では、3000万円～1億円未満の評価が高く、「適正な申告・納税ができるよう指導してくれる」「毎月の訪問は、経営計画の進捗確認、実行に役立っている」「金融機関に対する交渉力がある」は、他2グループより10ポイント以上高かった。

事務所の特徴として良いと思うもの



顧問料納得度(5段階評価)

- 顧問料に「非常に+まあ納得している」と回答した関与先は61%。1割強が「あまり+全く納得していない」と答えた。顧問料については、自由回答でも「高い・負担になる」とのコメントが挙がっている。現時点では一部の意見であるが、事務所提供しているシステムやサービスが、価格に見合った価値があることを認識してもらえるように継続的に努力する必要がある。
- 契約期間が10年以上のグループでは、納得度がやや低く、「納得していない」との回答が2割弱含まれた。
- 売上規模別では、TOP2に目立った差はないものの、3000万円未満のグループは「非常に納得している」割合が3割弱と多かった。

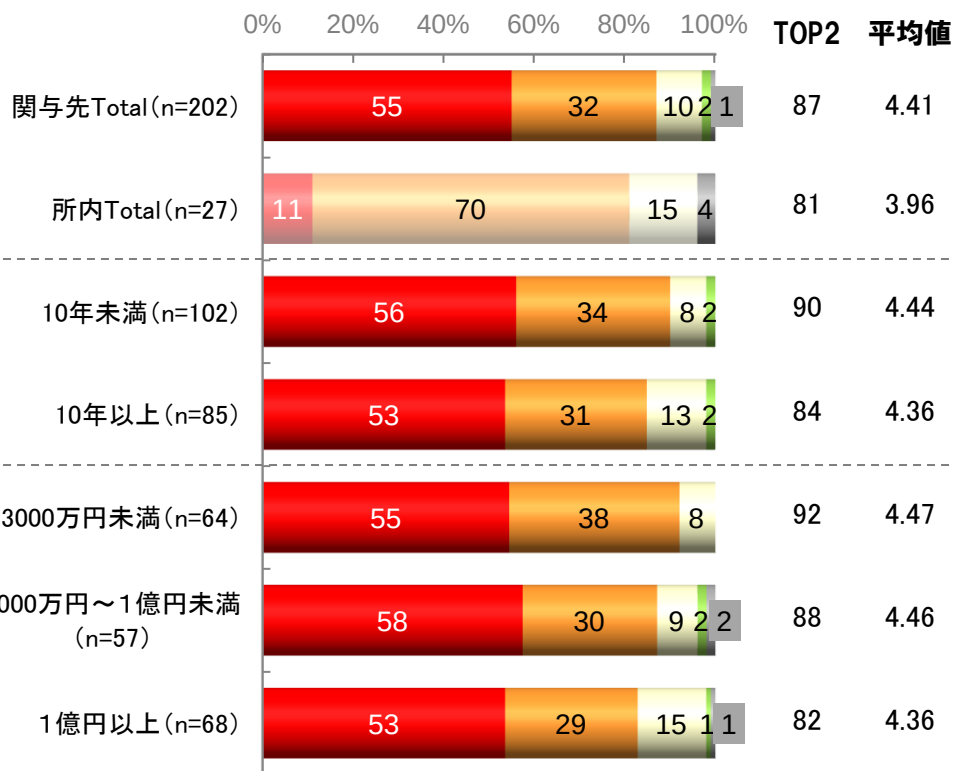


契約継続意向／推奨意向(5段階評価)

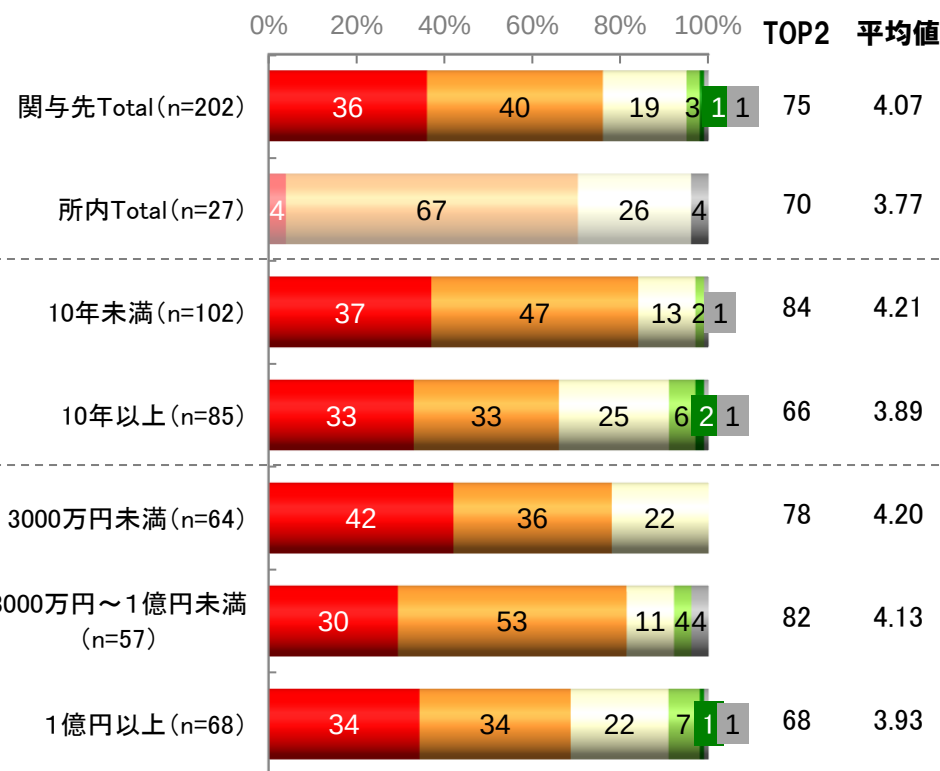
- 今後の顧問契約については、87%の関与先が「継続する+たぶん継続する」と回答しており、現時点では不安要素は見つからない。
- 「あなたのまわりに税理士事務所をお探しの事業者の方がいた場合、当事務所を勧めたいと思うか」という質問では、4分の3が「勧める+たぶん勧める」と回答。契約期間10年以上、売上規模1億円以上のグループでは推奨意向がやや低く、「勧めない+たぶん勧めない」が1割弱含まれた。
- 所内では、いずれもTOP2が関与先と同レベルのポジティブな回答を示した。

契約継続意向

推奨意向



■ 継続するだろう ■ たぶん継続するだろう ■ どちらともいえない
■ たぶん継続しないだろう ■ 継続しないだろう ■ 無回答

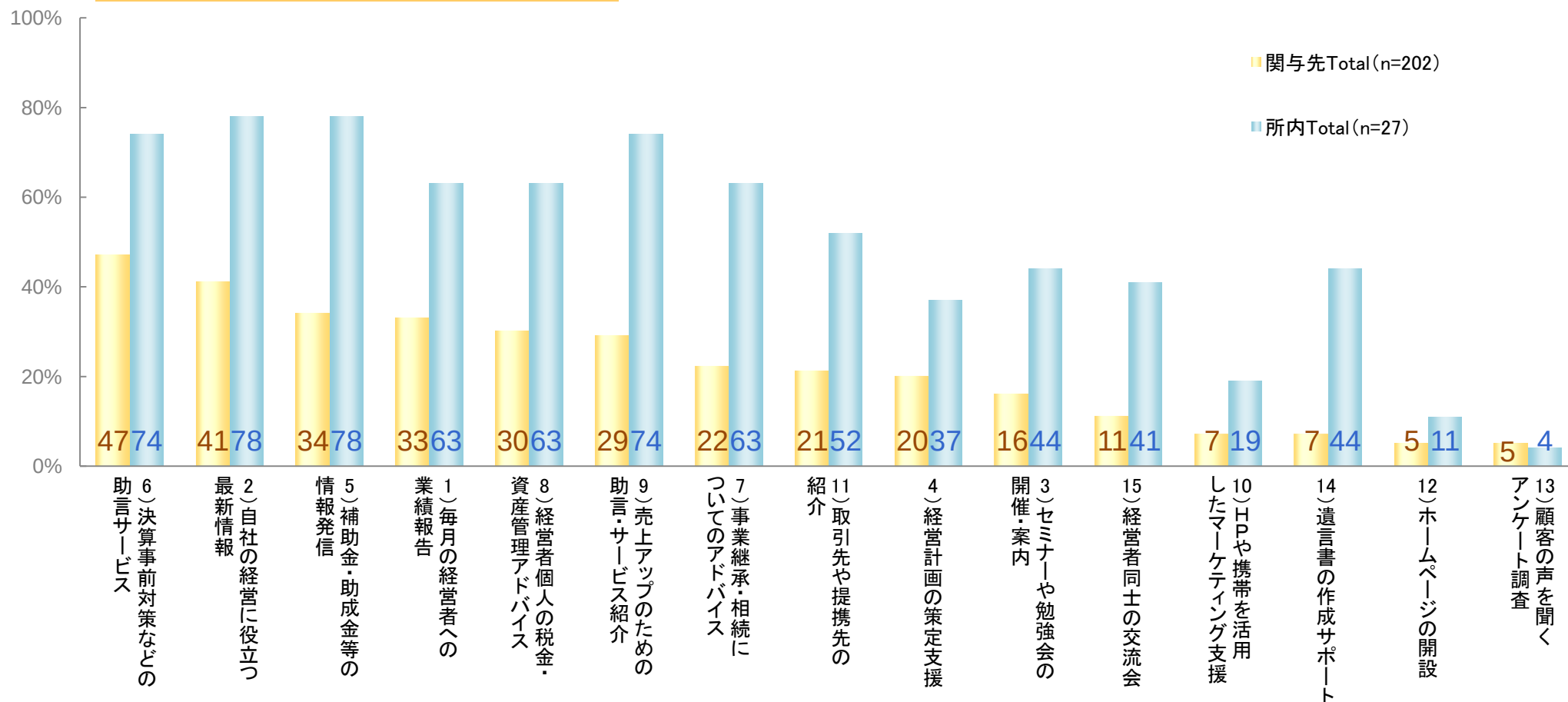


■ 勧めるだろう ■ たぶん勧めるだろう ■ どちらともいえない
■ たぶん勧めないだろう ■ 勧めないだろう ■ 無回答

提供して欲しいサービス(複数回答) 関与先 vs 所内

- 事務所から提供して欲しいサービスを15個の選択肢の中から選んでもらったところ、「決算事前対策などの助言サービス」「自社の経営に役立つ最新情報」を選択した人が4割以上と多かった。次いで、「補助金・助成金等の情報発信」「毎月の経営者への業績報告」「経営者個人の税金・資産管理アドバイス」が3割台。
- 所内は、全体的に選択率が高め。ほとんどの項目で、所内が想定するほど関与先のニーズは高くなかった。ニーズの聞き取りや経営意識を刺激する啓蒙活動を行い、その上で付加価値を提供していく必要があるのではなかろうか。「自社の経営に役立つ最新情報」「売上アップのための助言・サービス紹介」については、具体的に事務所から何を提供したら、関与先が有用性を実感できるのかを具体的に所内でプレストしてみるのも良いかもしれない。

提供して欲しいサービス



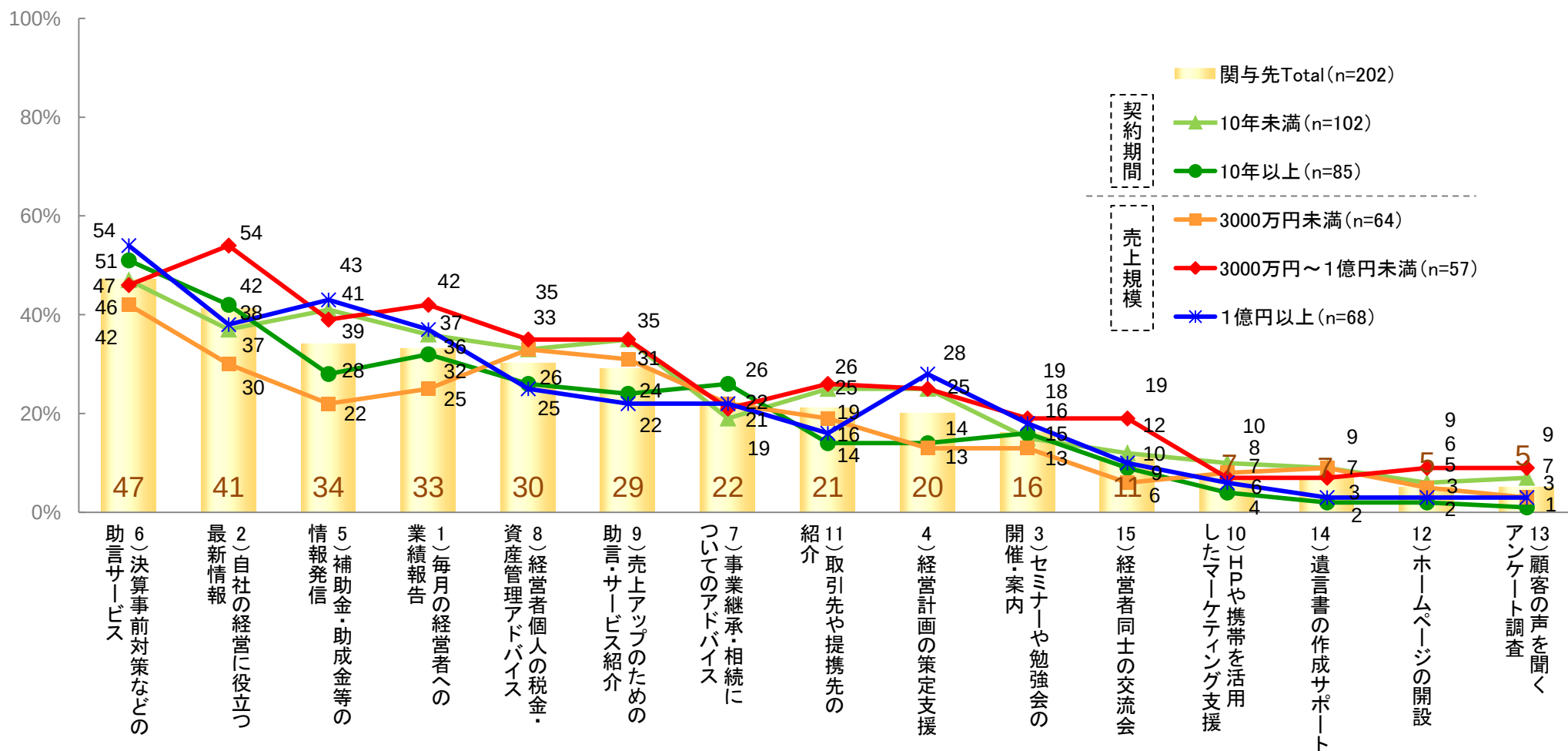
【関与先】問12: 提供して欲しいサービス(MA)

【所内】問12: (関与先が) 興味があると思うサービス(MA)

提供して欲しいサービス(複数回答) 関与先属性別

- 契約期間別では、全般的に10年未満のグループの選択率が高めの傾向にある。
- 売上規模別で見ると、3000万円～1億円未満のグループがより多くの項目を選択し、積極的な姿勢がうかがえる。特に「自社の経営に役立つ最新情報」は半数以上が選択。「経営者同士の交流会」も約2割と、他のグループより10ポイント以上高かった。一方、3000万円未満は、全般的にニーズが低め。

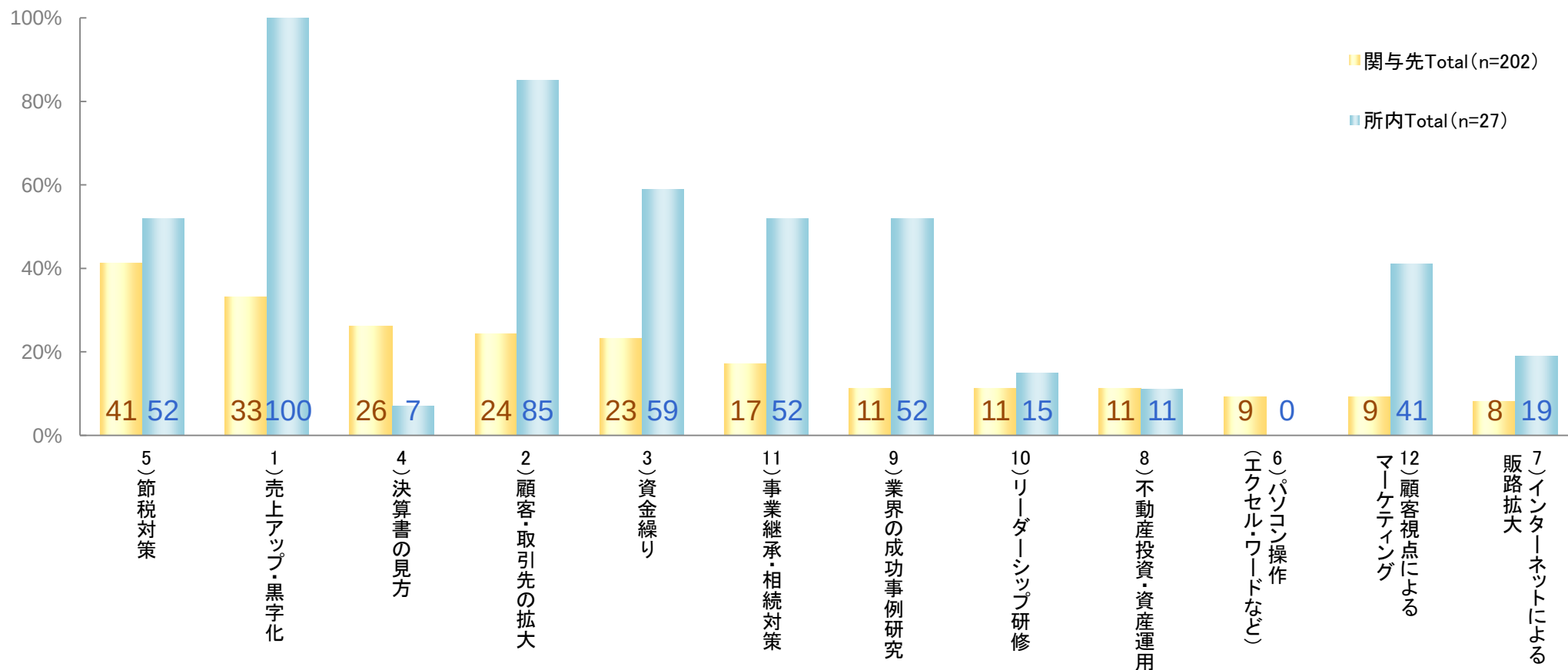
提供して欲しいサービス



関心のあるセミナーテーマ(複数回答) 関与先 vs 所内

- 関心のあるセミナーテーマとして最も多く挙げたのは「節税対策」で、4割強の関与先が選択。「売上アップ・黒字化」が33%で続いた。全体的に選択率は高くない。
- 所内は、全体的に選択率が高めであったが、「売上アップ・黒字化」「顧客・取引先の拡大」「資金繰り」「事業継承・相続対策」「業界の成功事例研究」は、所内が想定するほどの関心は持たれていない。事務所が主催するセミナーの役立ち度評価でも、関与先との認識のギャップが見られた。今後、セミナーに力を入れていく場合には、関与先の関心を踏まえたテーマ設定、関心を持ってもらうための案内やアプローチなどの工夫が必要になるのではなかろうか。

関心のあるセミナーテーマ



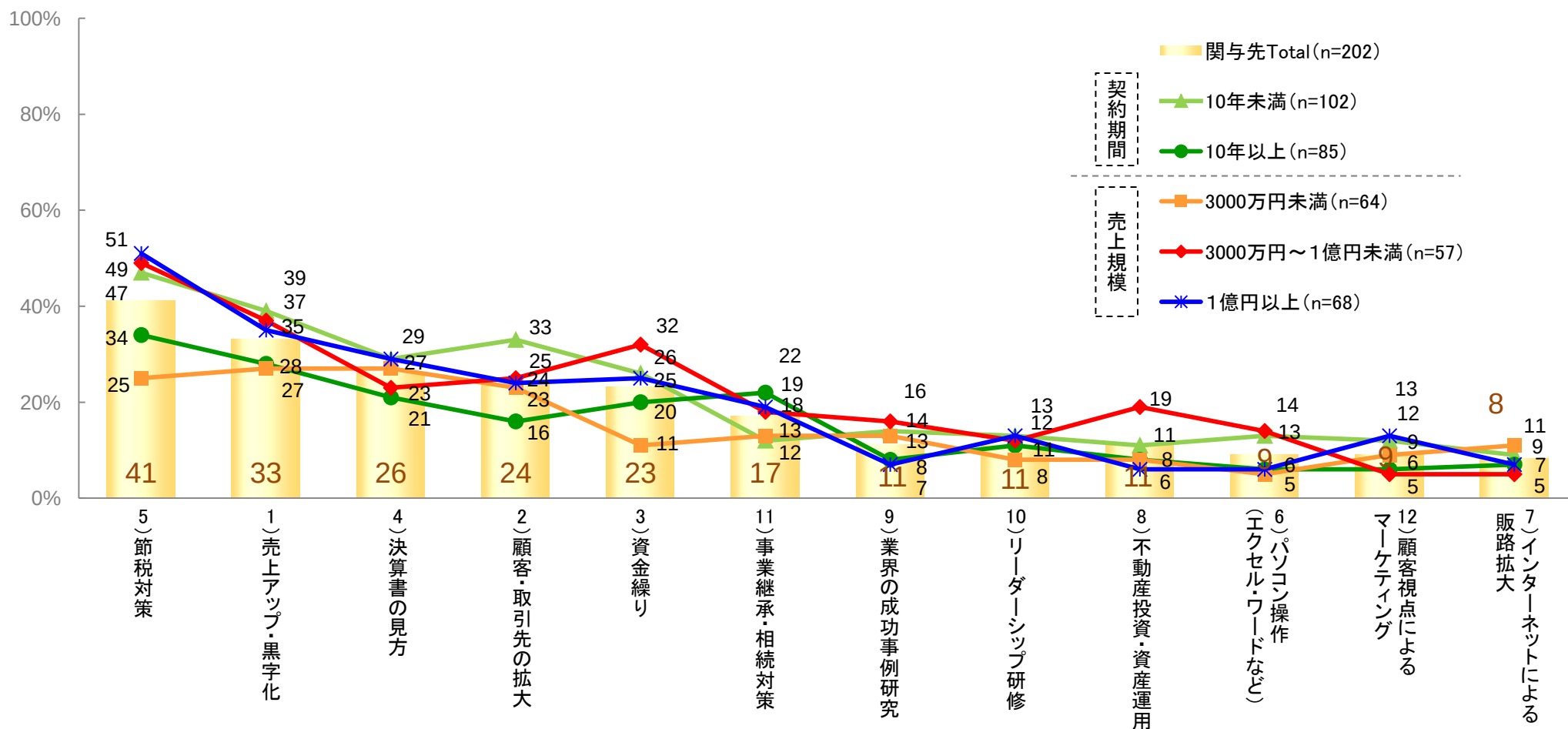
【関与先】問13: 関心のあるセミナーテーマ(MA)

【所内】問13: (関与先が) 関心があると思うセミナーテーマ(MA)

関心のあるセミナーテーマ(複数回答) 関与先属性別

- ここでも契約期間10年未満の関与先がより高い関心を示した。「顧客・取引先の拡大」は、10年以上の2倍となる33%が選択。
- 売上規模3000万円～1億円未満は、「不動産投資・資産運用」が約2割と他グループより選択率が高い。3000万円未満は全般的に関心が低く、関与先Totalの4割以上が選択した「節税対策」も25%に留まった。

関心のあるセミナーテーマ



関与先:意見・要望(自由回答)

- 事務所に対する意見・要望については、関与先の2割弱が記入。そのうち4割は満足・感謝の声であった。
- 具体的な要望としては、「現状をふまえた実現性の高いアドバイス」を求める声や「顧問料を安くしてほしい」などの声が聞かれた。

関与先の声:意見・要望

■満足している・感謝の声

- 満足しています(経営者・社長・役員/5)
- 全体的には、大変良く、満足しております(経営者・社長・役員/4)
- いつもご指導ありがとうございます(経営者・社長・役員/4)
- いつもありがとうございます。今後も、宜しく願い致します(その他/4)
- 御社は素晴らしい! 今後共宜しく願い致します(経営者・社長・役員/4)
- 全体的にとっても熱心で、よくやっていただいています(経営者・社長・役員/4)
- 訪問して下さる担当の方は皆さん感じの良い方です(経理担当者/4)
- 分かりにくい私の仕事をよく理解して頂き、ありがとうございます(経営者・社長・役員/5)

コメント末尾の()内は:(回答者の職責/総合満足度)

総合満足度 5=非常に満足 4=やや満足 3=どちらともいえない
2=あまり満足していない 1=全く満足していない

■アドバイスがもっと欲しい

- 保険以外の節税対策などもっとあればアドバイスしてくれるとよりいいと思います(経営者・社長・役員/4)
- 全ての一般論が当てはまらない部分もあるので、その点当社の現状をふまえた実現性の高いアドバイスがいただけるとうれしいです(経理担当者/4)
- 資金繰り悪化など業績低迷した場合は、少し厳しいアドバイスや他社事例などがあると助かります(経営者・社長・役員/5)
- できれば早い段階での節税対策などのアドバイスがいただけると有難いです(経営者・社長・役員/3)
- 新事業(スタジオ経営)を考えています。良いアドバイスがございましたらよろしくお願いいたします(経営者・社長・役員/5)

■料金を下げて欲しい

- 顧問料を少し安くしてほしいです。特に赤字になった会社(経営者・社長・役員/5)
- TKCのシステム、ランニングコストの見直し(経営者・社長・役員/4)
- 顧問料がもっと安かったらよいのに思います(経営者・社長・役員/4)
- 現在2カ月に1度来てもらっているが特別な相談などもなく電話FAX郵便などで間に合うので年2回ぐらいの訪問でよいのでその分顧問料を下げてもらいたい(経営者・社長・役員/4)

■その他意見・要望

- 急用と思われない内容で業ム中に携帯に電話をかけてこないでほしい(経営者・社長・役員/3)
- 所長も顧問先を1年に1回も訪問しないというのも問題です(経営者・社長・役員/2)
- 不動産関係に強い弁護士をその都度紹介いただきたい(経営者・社長・役員/5)
- パートナーズクラブで展示出店とかやったら、みなさんのネットワークが生かされるのではないかと、感じた事があります(経理担当者/3)
- 以前より、良くなっていると思います。もう少しアピールを強くしてもらえたらいいかなと思います。(商品等)(経理担当者/4)
- 毎月訪問時の報告等で、用紙には書いてありますが言葉で聞いてなかったり…知らなかった事があったり、用紙を見ながら一緒に話したいなと思いました(経理担当者/4)
- 当社でもなかなか請求業務がスムーズに出来てないので、いっしょに勉強させて頂ければと思います(経営者・社長・役員/5)
- まだよく会社経営のことがわからないので困ったら助けてください(経営者・社長・役員/5)

所内：関与先に接する際に心がけていること／受けてみたい教育やトレーニング

- 職員へのオリジナル質問として、関与先に接する際、心がけていることを記入してもらったところ、「話をよく聞く」「話しやすい雰囲気作り」など、関与先との“会話”を重視する声が多く聞かれた。その他、「迅速な対応」「分かりやすい説明」「笑顔」などが挙げられた。こうした日頃の姿勢・取り組みが、関与先からの職員に対する高い評価につながっているものと思われる。
- 受けてみたい教育やトレーニングでは、「リーダーシップ研修」「事業継承・相続」が複数挙げられた他、様々なテーマが幅広く挙げられた。

所内の声：関与先に接する際に心がけていること

■話をよく聞く・ニーズを聞き出す

- ・お客様の声をよく聞く事(監査担当/4)/話しを聞き出す(監査担当/4)/お客様の相談事項を聞き取る、拾い上げる事(監査担当/3)/お客様の求めているものをよく聞きとれるように(その他/3)/1ヶ月の売上の動きや、資金繰りについて、お客様の声が聞けるように心がけています(監査担当/4)/相手の話を聞き出すこと(その他/4)/社長の考えやおもいを聞く(監査担当/2)/お客様の意見をしっかりと聞くこと(監査担当/3)/社長が何を知りたいのか？を探るように心がけています(監査担当/4)/傾聴すること。ただ聞くのではなく、相手の心に沿って何を伝えたいと思っているかをくみとる(その他/4)/関与先の今の状況を理解出来るように、会話を続けられるように心がけています(その他/3)/何か困っている事がないか。顔色などを伺う(監査担当/3)/お客様が何を(どんなサービスを)今必要としているのか感知すること(監査担当/3)/お客様との普通の会話から、会社の会計や経営に必要な情報を収集しています(監査担当/2)/お客様の求めている事や不安要素などに気が付き対応して行きたい(その他/3)

■話しやすい雰囲気作り

- ・相談をしていただける様な声掛け、雰囲気づくり(監査担当/4)/担当者としてよりも一人の人間として話をして頂けるようにしています(監査担当/3)/世間話から入るようにしている(監査担当/3)/社長の好みそうな話を見つけたらそこについて質問をして話を広げる(監査担当/3)/世間話から入るようにしている(監査担当/3)/日常会話からなるべく多くお話をするようにし、そこから業務に関連する話などをお伺いする事ができるように意識しています(監査担当/4)

■迅速な対応

- ・スピード感のある対応(監査担当/4)/質問事項への対応のスピード(監査担当/4)/いただいた宿題は、すぐに返すこと(その他/3)/当月に受けた依頼は、先送りせず、すぐに返答するよう心掛けています(監査担当/2)

■分かりやすく説明する

- ・社長に適切な数字をお伝えし経営判断に役立てて頂けるよう監査を行い分かりやすく説明する事(監査担当/4)/分かりやすい言葉で説明すること(監査担当/3)/分かりやすく、ていねいに(その他/4)

■笑顔

- ・笑顔で(その他/4)/明るく、元気よく、笑顔でいることです(監査担当/4)/笑顔で明るく、大きな声で話すこと(その他/3)

■その他

- ・基本的な身だしなみ、あいさつ、言葉使いを心がけます(その他/5)/相談に対しての適切な対応(監査担当/4)/常に経営者を意識し、意思決定者と向かい合うことを意識しています(監査担当/4)/元気になってもらう。自分のキャラを出す(監査担当/2)/適正な申告を行うために、毎月の監査で資料を確認させていただく事(その他/3)

所内の声：受けてみたい教育やトレーニング

■リーダーシップ研修・管理者研修

- ・リーダーシップ研修(監査担当/3)(監査担当/2)/リーダーシップ、管理者研修(監査担当/4)/リーダーシップ・マネジメント研修(監査担当/4)/リーダーシップ研修を受けてみたいです(監査担当/4)/経営者研修(その他/3)

■事業継承・相続について

- ・事業承継、相続のご提案、クロージング(監査担当/4)/事業継承について(監査担当/4)/相続税対策に関する研修(その他/3)/相続や事業継承についての勉強が全くできていないので、そこに向けての教育(監査担当/3)

■その他

- ・マーケティングの研修(監査担当/4)/マーケティング研修(その他/4)
- ・判例研修(監査担当/3)/租税判例研究(監査担当/4)
- ・税務(法人、資産税)(その他/4)/税務の専門知識の教育(監査担当/4)
- ・営業研修(監査担当/2)/売上アップのための教育トレーニング・相手心理を探るトレーニング(監査担当/4)
- ・いろいろな業界についての話を聞く(監査担当/3)/色んな業界の教育制度がどの様になっているのか？(監査担当/4)
- ・コミュニケーション向上(その他/4)/会話力、人に理解してもらえる説明力、自分を表現できる力などコミュニケーション力を増加させる事が出来るトレーニング(その他/3)
- ・プレゼン(監査担当/4)
- ・関与先様に接する際に特に注意すべきことを勉強したいです(その他/5)
- ・自分自身が変化できるようになるための教育プログラム(監査担当/4)
- ・経営者との接し方、話し方(監査担当/3)
- ・法人決算時(決算月監査時より)の注意点、着目点、及び実務の流れ(監査担当/4)
- ・TKCシステム勉強(その他/4)
- ・補助金や助成金について。資金繰りの向上につなげる研修(監査担当/3)
- ・不動産投資、金融取引についての研修を受けてみたいです(監査担当/4)
- ・営業力の強化、教育訓練プログラム(監査担当/3)
- ・相手をモチベーションUPさせる研修。いろいろな業界の裏側研修(監査担当/2)

コメント末尾の()内は：(回答者の職責・関与先の総合満足度)

総合満足度 5＝非常に満足 4＝やや満足 3＝どちらともいえない
2＝あまり満足していない 1＝全く満足していない

所内:今後検討していくべき点(自由回答)

- 今後検討していくべき点としては、「職員の育成・教育」や「研修・トレーニングの充実」など、人材育成を課題に挙げた人が多かった。また、「関与先の拡大」「自計化の促進」「業務の効率化」「関与先への提案・アドバイスの強化」なども指摘されている。

所内の声:今後検討していくべき点

■ 職員の育成・教育

- ・ 新人教育(その他/3)
- ・ 新人の教育(その他/4)
- ・ 監査担当者の育成(監査担当/4)
- ・ 新人教育。中堅社員の成長(監査担当/4)
- ・ 社内の新人育成の流れの強化体制を作るための構築(監査担当/4)
- ・ 皆のレベルが同じ位のレベルにするには、どのような教育・管理体制が必要か。新人教育の仕方(監査担当/2)
- ・ よりスピードを速くするため、所長の代決ができる人材を育てていくこと(その他/3)
- ・ 1歩進んだことをできる人材を育てる。所長の右腕となる存在を作る(監査担当/3)
- ・ 職員一人一人が交渉し、仕事を取ってこれるように成長すること(監査担当/4)
- ・ プロ集団になる為に、税務知識の向上と、人間力の強化(監査担当/2)

■ 研修・トレーニングの充実

- ・ 色々な情報発信が出来るように、研修を充実させていくこと(監査担当/4)
- ・ コミュニケーション力の向上を目指した訓練(監査担当/4)
- ・ 職員の営業研修(その他/4)
- ・ コーチング等、聞く力、人を育てる力を高めることがよりできればいいかと思います(その他/4)
- ・ 税法改制の職員間の確認テストなど・標準スキルを上げる(監査担当/4)
- ・ 税制改正等について所内全体で勉強会を開くこと(その他/5)

■ 関与先の拡大

- ・ 新規拡大(監査担当/4)(監査担当/3)
- ・ 顧客拡大(全国的に)(その他/4)
- ・ 新規拡大については具体的な営業方法を明確にし、外部からの新規獲得を図る(監査担当/3)

■ 自計化の促進

- ・ 小規模法人、個人の自計化推進(監査担当/4)
- ・ 自計化できていないお客様を自計化していくこと(監査担当/3)
- ・ 自計化している関与先との顧問料の差をつけた方が自計化が進む気がします(監査担当/3)

■ 業務の効率化・マニュアル化

- ・ 監査現場で、時間がかかり過ぎてしまっている為、仕事の効率を上げること(監査担当/4)
- ・ 内部的な業務プロセスの見直しを図り、業務改善を行う(監査担当/3)
- ・ 入力処理、監査など新人向け業務マニュアルの整備(監査担当/4)

■ 関与先への提案・アドバイスの強化

- ・ 関与先への提案力(監査担当/4)
- ・ お客様が何を考えているのかを感じとり、事前に提案できるようにすることだと思います(監査担当/4)
- ・ 各関与先毎に必要なサービスを掘り下げて検討し、提供していく必要がある(監査担当/3)
- ・ お客様の気持ちをくみとり、親身にアドバイスできるようになれば、もっと良くなると思います(その他/3)

■ その他

- ・ 事務所が大きくなるときに、品質の維持・向上をどうやっていけば良いか(監査担当/3)
- ・ 事務所内での連携をとる体制を作る。(やるべきことの統一化がされていなかったりするため)まとまりを作る(監査担当/3)
- ・ 決められたルールをみんなが守り、正しい方向性にそった事務所を継続していく事で関与先によりよいサービスが提供出来るようにしたいと思います(その他/3)
- ・ 専門分野への分類(法人・相続・営業・人事)(監査担当/4)/専門分野の強化を推し進める(監査担当/3)
- ・ 資格取得(税理士・社会保険労務士)(その他/4)
- ・ レビュー体制の立て直し。各監査担当者の自立(監査担当/2)
- ・ 情報の発信(HPなどで)(その他/4)
- ・ 新しく入った人が継続する環境(その他/3)

コメント末尾の()内は:(回答者の職責/関与先の総合満足度)

総合満足度 5=非常に満足 4=やや満足 3=どちらともいえない
2=あまり満足していない 1=全く満足していない

調査結果サマリー

- ◎ 今回のアンケートには、税理士法人ガイアの関与先202名が回答した。関与先回答者は、「**経営者・社長・役員**」が4分の3を占め、事業形態では「**法人**」が9割弱、「**個人**」が約1割であった。顧問契約期間は、野口会計事務所からの継続となる「**10年以上**」が4割強含まれた。3分の1が年商「**1億円以上**」であり、相対的に規模の大きい企業からの回答が多かった。
- ◎ 所内は、**監査担当者19名、その他(行政書士など)8名**の合計27名が回答した。

契約した理由

- 「知人などに勧められたから」が44%と、**人からの紹介**を挙げた関与先が多かった(特に売上規模3000万円～1億円未満)。10年以上契約している関与先では、「**信頼できる事務所だと思ったから**」「**以前から顧問契約をしているから**」を4分の1が選択した。

全体的な評価

- **4割強の関与先が「非常に満足」と回答し、「非常に＋やや満足」計は9割弱に達した。**アンケートに回答した関与先の満足度は高い(特に売上規模3000万円未満)。「**対応が親切・丁寧**」「**説明が分かりやすい**」など担当者の対応が高く評価されていた。一方で、**アドバイスをもっと求める声や顧問料の高さを指摘する声も上がっている**。所内では、関与先の想定満足度は約6割(非常に＋やや満足計)に留まり、控えめな評価となった。
- 今後の顧問契約の継続については、9割弱の関与先が「**継続する**」と回答(継続する＋たぶん継続する計)。
- 推奨意向では、「**勧める＋たぶん勧める**」と答えた関与先が4分の3。契約継続意向、推奨意向は、所内でも関与先と同レベルのポジティブな評価。

詳細満足度

- **所長満足度**:「分からない」「無回答」を除くと75%が満足(非常に＋やや)と回答。契約期間10年以上および売上規模1億円以上のグループは、ネガティブな回答をした関与先が1割程度含まれた。
- **担当者満足度**: いずれのグループでも満足層が9割を超える高評価。さらに8項目について尋ねた詳細満足度でも全体的に好評価を得ており、担当者満足度の高さを裏付けている。基本的な接遇、対応面、専門知識は9割以上が満足。通常、相対的に評価が低く出がちな「**御社や御社の業界に対する理解**」「**御社の実情に則した提案・アドバイス**」も満足層が4分の3を占めた。所内では、「**財務会計システムに関する知識・指導**」「**言葉づかい／礼儀正しさ**」以外は、総じて低い水準に留まっており、職員に自信のなさを感じられる。
- **サービス・システム満足度**: 利用者ベースで見た場合、「**書面添付**」「**毎月訪問してのチェック・助言**」は、9割前後が有益性を実感している。「**TKCの財務会計システム**」「**決算対策に関する助言**」「**税務・会計以外の相談・助言**」「**経営計画の策定支援**」「**事務所通信**」の5項目についても、7割以上が役立っている(非常に＋まあ)と回答する高評価。一方、所内の8割以上が関与先にとって役立っていると評価した「**セミナー**」「**ガイアパートナーズクラブ**」は、関与先の評価では半数を切り、所内が想定するほど有益だと捉えられていない。
- **顧問料納得度**: 関与先全体の6割強が納得していると回答(非常に＋まあ計)。1割強が「**あまり＋全く納得していない**」と答えた(契約期間10年以上では2割弱)。現時点では一部の意見だが、提供しているサービスが価格に見合った価値があることを認識してもらえるよう継続的な努力が必要であろう。

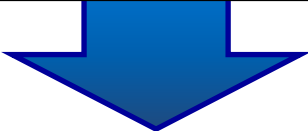
税理士法人ガイアの特徴

- 関与先の8割強が「**信頼できる**」を選択。「**適正な申告・納税ができるよう指導してくれる**」も約7割が選択し、適正な税務指導が高い信頼につながっている。「**職員の教育がしっかりできている**」「**電話対応が良い**」も6割前後から選択され、職員の対応の良さも強みの一つ。「**税務・会計以外のことでも気軽に相談できる**」「**毎月の訪問は、経営計画の進捗確認、実行に役立っている**」「**決算報告、業績検討などの説明内容が分かりやすい**」点も特徴と言える。

顧客力診断結果による強みと課題、関与先ニーズ

● 今回の調査結果を基に、強み、課題、関与先が提供を希望するものに整理すると...

強み	課題	関与先が提供を希望するもの
● 関与先からの高い信頼・総合満足度の高さ ● 担当者満足度の高さ ➢ 言葉づかい／礼儀正しさ、身だしなみ ➢ 説明の分かりやすさ ➢ 質問や依頼への対応の早さ ➢ 財務・税務に関する専門知識 ➢ 財務会計システムに関する知識・指導 ● 月次巡回監査率の高さ、高い便益評価 ● 決算対策に関する助言、適正な納税指導 ● 書面添付の有益性が実感されている ● 税務・会計以外のことでも気軽に相談できる	● 関与先の実情に則した提案・アドバイスはニーズが高く、さらなる向上の余地あり ● セミナー利用者の評価が低い（関心が低い） ● ホームページのさらなる有効活用 ● 所内の考える事務所の特徴が伝わっていない（外部の専門家とのネットワークなど） 所内においては… ● 関与先との評価・認識ギャップ ● 職員の自信のなさ ➢ 質問や依頼への対応の早さ ➢ 関与先や関与先の業界に対する理解 ➢ 関与先の実情に則した提案・アドバイス	● 情報やサービスの提供 ➢ 経営に役立つ最新情報 ➢ 補助金・助成金等の情報 ➢ 決算事前対策などの助言サービス ➢ 経営者個人の税金・資産管理アドバイス ➢ 売上アップのための助言・サービス紹介（売上1億円未満） ● 関心のあるセミナー ➢ 節税対策 ➢ 売上アップ・黒字化



強みの再認識／所内での共有

既存関与先の満足度維持／関係強化

営業やホームページ・セミナーを通じた潜在関与先へのアピール

個々の関与先の詳細なニーズ把握／適切なアドバイス・提案

関与先のニーズに合ったセミナーや情報提供

サービスレベルを維持・向上するための職員のスキル・自信アップ／所内体制の整備

今後の改善の方向性 1

今回の顧客力診断結果から得られた強み・課題を基に、今後の改善に向けたアイデアを記載いたします。

1

強みを再確認し、最大限活かす

関与先から高く評価されていた点
（「お客様の声」）を新たな強みとして
社内で共有し、発信することで
既存関与先のロイヤルティ強化
新規関与先の開拓
につなげていく

現在公開されている強み

毎月巡回監査率 96.8%

黒字企業割合 約60%

40年を迎える実績と経験

書面添付割合 86%

専門集団スクラム体制

確かな品質管理ISO9001

New

関与先から評価されているもの

高い顧客満足度

担当者の質の高さ

分かりやすい説明

適正な納税・申告指導

決算対策に関する助言

様々な相談ができる

+

自信を持った
営業トーク

自分の言葉で
話せることが重要



HPや
パンフレット
でアピール

“お客様の声”として
掲載するのも効果的



アンケート
結果を公開

事務所の満足度の高さ、
良い点を客観的に伝える
とともに、顧客の声を聞く
姿勢のアピールにも



具体的な改善策を示すと◎

今後の改善の方向性 2

2 関与先ニーズを詳細に把握し、アドバイス・情報提供に活かす

まずはニーズの収集が第一歩
(課題)

収集した情報をもとに
強化すべきアドバイス・提案
提供すべき情報
を検討する

担当者によるヒアリング

- ✓ 現状の課題
 - ✓ 後継者（候補）の有無
 - ✓ 広報・広告活動とその効果
 - ✓ 興味があるサービスやツール
 - ✓ どんな情報が欲しいか
- 漏れなく収集
できるよう聞き
取る項目を設定

ミニアンケート

HPに簡単なアンケートを設置し、意見を収集

アンケートにご協力ください

あなたは経営に関してどのようなアドバイス・
情報が欲しいですか？

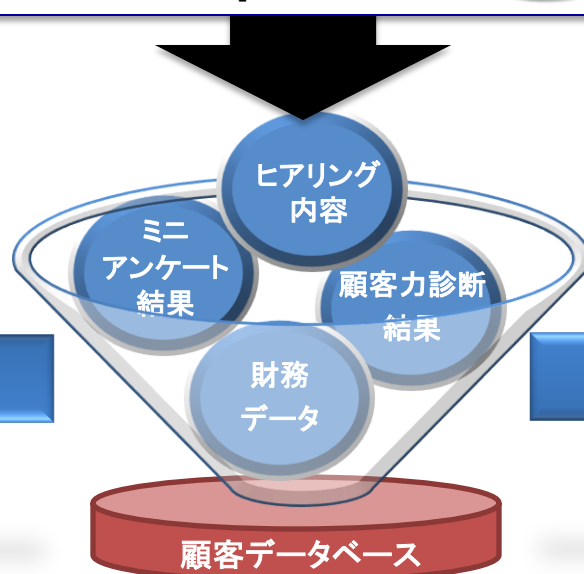
x (複数選択可)

- ☐ 節税対策
- ☐ 経営計画の策定
- ☐ マーケティング
- ☐ コストの削減
- ☐ 後継者・従業員の育成
- ☐ 人事・労務
- ☐ 組織のマネジメント
- ☐ 事業承継
- ☐ その他

アンケートフォームを
簡単に作成できる無料
ツール (SurveyMonkey
など) を使えば集計の
手間もかからない

ニーズの高い領域に絞って 提案・アドバイス強化

具体的な提案内容、提供できる
ソリューションを検討し、全員で
取り組む



情報発信の強化

関与先がより手軽に情報を得ら
れる手段を検討

オリジナル
事務所通信



関与先限定
コンテンツ



メルマガ



今後の改善の方向性 3

3

関与先にとってより役立つセミナーの工夫

興味を刺激するテーマ設定により参加率を上げ、実践的な内容で満足度の向上を図る

関心を引くテーマ設定

今回のアンケートでは

節税対策

=41%が興味

売上アップ・黒字化

=33%が興味

他、ヒアリング結果やセミナー情報サイトの人気ランキング等のデータも参考にできる

👑 セミナーアクセス数ランキング (毎日更新)

1位		セミナー名 「ヤフオク・アマゾンからネットショップまで」ネット物販徹底攻略セミナー東京	開催日 2014年06月14日	開催場所 東京都	主催者 株式会社オークファン
2位		セミナー名 リアルタイムオンライン勉強会【中国語入門】	開催日 2014年05月29日	開催場所 東京都	主催者 株式会社オークファン
3位		セミナー名 「おしなせ大助」普通のサラリーマンでもできる。ラットレース脱出セミナー	開催日 2014年06月03日	開催場所 大阪府	主催者 ビーアイグループ/リレ
4位		セミナー名 「フェイスブックマーケティング」集中講座	開催日 2014年06月23日	開催場所 東京都	主催者 ランニングエッジ株式会社
5位		セミナー名 勝ち負けを忘れて日商連成するボードゲームへアチャコ12月発表会	開催日 2014年07月03日	開催場所 東京都	主催者 一般社団法人日本マーケティング振興協会 日本ペルシアンブレイク人材育成協会 後援

セミナーポータルサイト
「セミナーズ」より

形式の工夫

- 特定の業種(例えば飲食業、不動産業)や開業して5年未満の人などに絞った少人数制の特化型セミナー

- 参加者の理解度・参加意識を高める参加型セミナー

グループワーク
参加者発表形式
マネジメントゲームなど

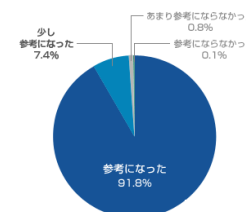


案内方法の工夫

セミナー案内に、前回のセミナー参加者の感想や写真を掲載



- ◎ 盛況な様子を伝えることで関心を引く
- ◎ 雰囲気分かれば初めての人でも参加しやすい



99.2%が「参考になった」「少し参考になった」と回答

計画書を作るのが楽しみです！

経営者としての自覚ができました！

課題を整理する良い機会になった



今後の改善の方向性 4 自分たちで考えられる組織へ

4 職員のスキルアップのためのトレーニング・体制作り

サービスレベルを更に向上していくために、職員の継続的なスキルアップと効率的に情報や知識を取得できる体制作りが必要

新たな学習機会の提供

- 外部研修の受講や特定のテーマに特化した所内勉強会の実施
(職員からの希望が多かったリーダーシップ研修、事業継承・相続など)
- 外部研修で学んだ内容や各職員の得意分野、業界のトピックスを持ち回りで発表



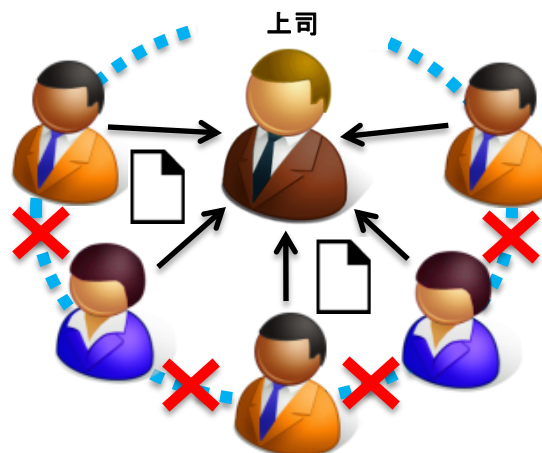
- ◎ 聞く力、話す力を身につける
- ◎ 学習や情報交換の機会に



データベース化による情報共有

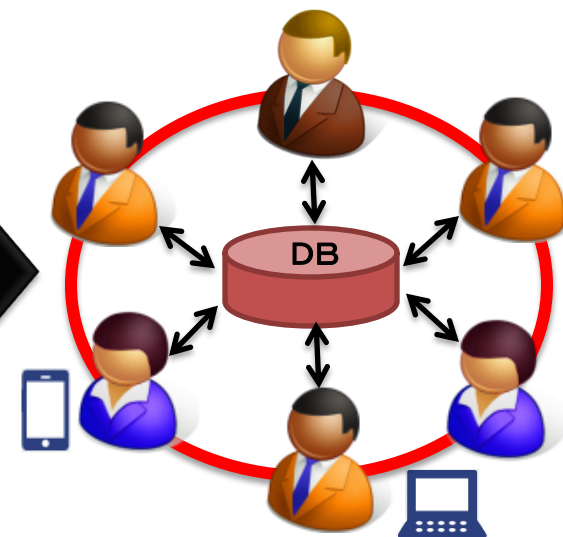
個々の職員が積み重ねている(属人的な)経験・知識を所内全体で共有するために、訪問記録や提案事例、質問に対する返答等をデータベース化

紙による管理



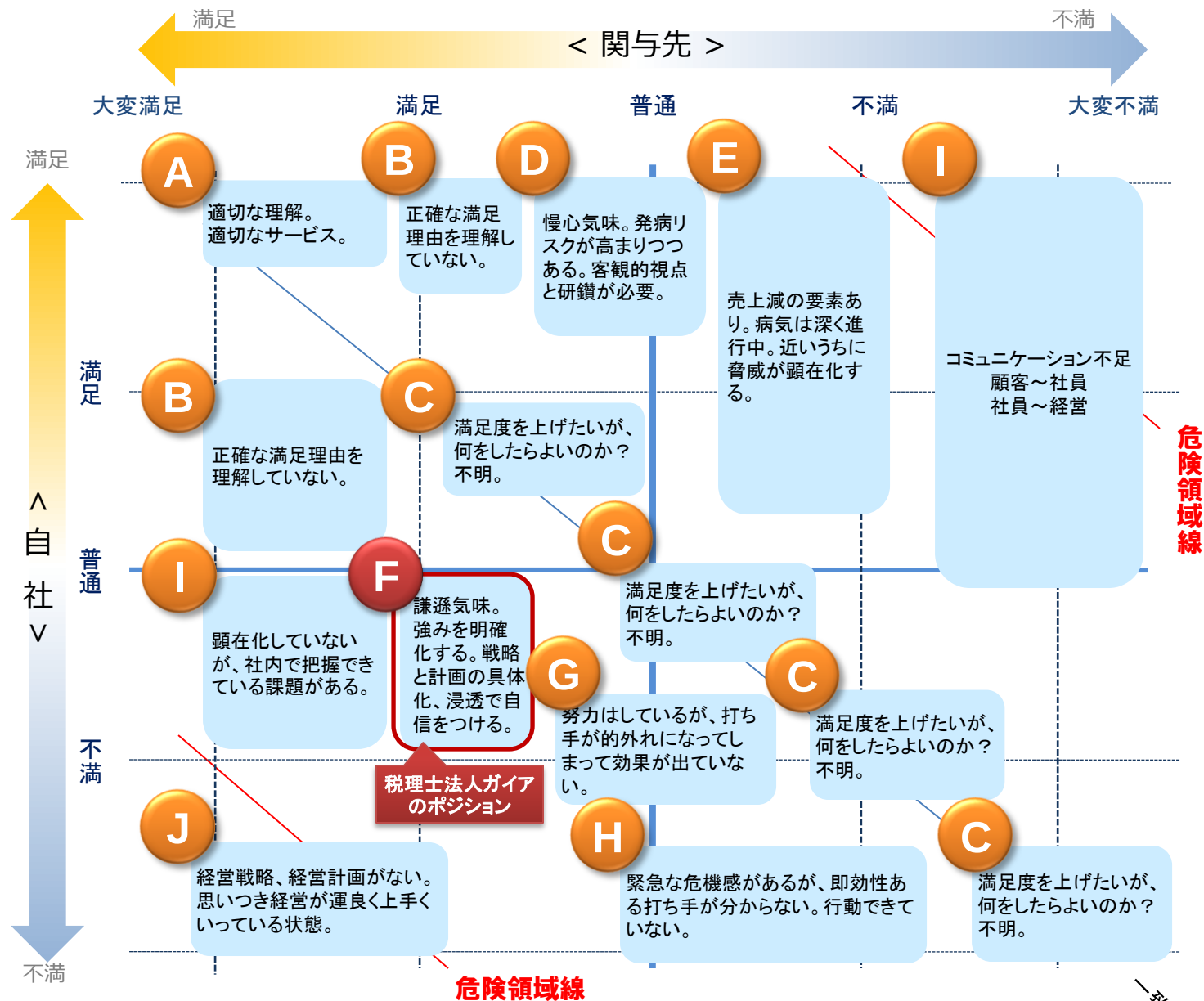
- × 職員同士の共有ができない
- × 膨大な紙の中から探さなければならない
- × 担当者が不在の場合、状況が分からない

データベース化



- ◎ 所内全体で共有できる
- ◎ いつでもどこでも検索できる
- ◎ 担当者が不在でも、状況を確認できる

参考資料：ギャップマトリクスのポジション



(参考)調査票:関与先用

顧客力診断

税理士法人ガイア アンケートにご協力ください

現在私どもでは、当事務所に対する皆様からのご意見を広くお聞きし、今後の業務・サービスの改善に役立てることを目的に、アンケート調査を実施しています。ご回答を終えられましたら、下記FAX番号宛てにご返信頂きますようお願い申し上げます。

FAX 03-6272-8929 (リサーチセンター)にご返送ください。締切:10月31日(木)

F1) あなたの職責として当てはまるものをお選びください。(〇はひとつだけ)

1) 経営者・社長・役員 2) 経理担当者 3) その他(具体的に:)

F2) 御社が当事務所と契約されている期間をお選びください。(〇はひとつだけ)

1) 1年未満 2) 1~5年未満 3) 5~10年未満 4) 10~20年未満 5) 20~30年未満 6) 30年以上

F3) 御社の形態をお選び下さい。

1) 法人 2) 個人

F4) 御社の業種をご記入下さい。

(例) 製造業、卸売業、医療業

F5) お差し支えなければ、御社の年間の売上規模をお選び下さい。(〇はひとつだけ)

1) 1000万円未満 2) 1000万円~3000万円未満 3) 3000万円~5000万円未満 4) 5000万円~1億円未満 5) 1億円~3億円未満 6) 3億円~5億円未満 7) 5億円~10億円未満 8) 10億円~30億円未満 9) 30億円以上

問1) 御社が当事務所と契約されたきっかけや理由として、あてはまるものを全てお選びください。(〇はいくつでも)

1. 金融機関に紹介されたから 2. 区役所や郵便局の広告を見て 3. 弁護士や社労士など専門家のネットワークがあったから 4. 別の税理士、弁護士、行政書士、社労士に紹介されたから 5. 知人などに勧められたから 6. ホームページを見て 7. 電車内の広告を見て 8. 担当者の人柄が良かったから 9. 料金やサービス内容が明確だったから 10. 実績があったから 11. 自社の業界に強かったから 12. 弁護士や社労士など専門家のネットワークがあったから 13. TKCの会員事務所だったから 14. 以前から顧問契約をしているから 15. その他()

問2) 全体としてお考え、あなたは当事務所どの程度満足していますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない
5	4	3	2	1

問3) そのようにお答えになったのは何故ですか。理由をできるだけ具体的に記入ください。

問4) あなたは、当事務所の所長どの程度満足していますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない	分からない
5	4	3	2	1	X

問5) あなたは、普段御社に伺っている当事務所の担当者どの程度満足していますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない
5	4	3	2	1

問6) 当事務所の担当者の以下の項目について、どう思いますか。(〇は項目ごとにつずく)

	非常に良い	やや良い	どちらともいえない	あまり良くない	全く良くない
① 言葉づかい/礼儀正しさ	5	4	3	2	1
② 身だしなみ	5	4	3	2	1
③ 説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
④ 質問や依頼への対応の早さ	5	4	3	2	1
⑤ 御社や御社の業界に対する理解	5	4	3	2	1
⑥ 御社の実情に則した提案・アドバイス	5	4	3	2	1
⑦ 財務・税務に関する専門知識	5	4	3	2	1
⑧ 当事務所が提供しているTKCの財務会計システムに関する知識・指導	5	4	3	2	1
					X

※2ページ目にもご回答頂けますようお願い申し上げます。

1

問7) 当事務所が提供しているサービスやシステムについてお聞きします。以下の項目はどの程度役立っていると思われますか。(〇は項目ごとにつずく)

	非常に役立っている	まあ役立っている	どちらともいえない	あまり役立っていない	全く役立っていない	利用していない
① TKCの財務会計システム	5	4	3	2	1	X
② 毎月訪問してのチェック・助言(巡回監査)	5	4	3	2	1	X
③ 決算対策に関する助言	5	4	3	2	1	X
④ 税務・会計以外の相談・助言	5	4	3	2	1	X
⑤ 経営計画の策定支援	5	4	3	2	1	X
⑥ 書面添付(連正な税務申告の証明書類)	5	4	3	2	1	X
⑦ 当事務所が主催するセミナー	5	4	3	2	1	X
⑧ 事務所通信	5	4	3	2	1	X
⑨ 当事務所のホームページ	5	4	3	2	1	X
⑩ ギャバートナースクラブ(関与先様の相互交流を目的とした会)	5	4	3	2	1	X

問8) 当事務所の特徴として、良いと思われるものを全てお選びください。(〇はいくつでも)

1. 信頼できる 2. 職員の教育がしっかりできている 3. 電話対応が良い 4. 税務・会計以外のことで気軽に相談できる 5. 経営支援に熱心である 6. 決算報告、業績検討などの説明内容が分かりやすい 7. 毎月の訪問は、経営計画の進捗確認、実行に役立っている 8. 連正な申告・納税ができるよう指導してくれる 9. 外部の専門家と連携し、幅広くサポートしてくれる 10. コンピュータ会計やITに強い 11. 税制改正等の情報発信および対応が迅速 12. 金融機関に対する交渉力がある 13. 税務調査に強い 14. ISO9001の認証を取得し、サービスの品質管理を行っている 15. 経営革新等支援機関に認定されている 16. その他(具体的に:)

問9) 当事務所の顧問料どの程度納得されていますか。(〇はひとつだけ)

5. 非常に納得している 4. まあ納得している 3. どちらともいえない 2. あまり納得していない 1. 全く納得していない

問10) あなたは、今後も当事務所との契約を継続したいと思われますか。(〇はひとつだけ)

5. 継続するだろう 4. たぶん継続するだろう 3. どちらともいえない 2. たぶん継続しないだろう 1. 継続しないだろう

問11) あなたのまわりに税理士事務所をお探しの事業者の方がいる場合、当事務所を勧めたいと思われますか。(〇はひとつだけ)

5. 勧めるだろう 4. たぶん勧めるだろう 3. どちらともいえない 2. たぶん勧めないだろう 1. 勧めないだろう

問12) 当事務所から提供して欲しいサービスを、全てお選びください。(〇はいくつでも)

1. 毎月の経営者への業績報告 2. 自社の経営に役立つ最新情報 3. セミナーや勉強会の開催・案内 4. 経営計画の策定支援 5. 補助金・助成金等の情報発信 6. 決算事前対策などの助言サービス 7. 事業継承・相続についてのアドバイス 8. 経営者個人の税金・資産管理アドバイス 9. 売上アップのための助言・サービス紹介 10. HPや携帯を活用したマーケティング支援 11. 取引先や提携先の紹介 12. ホームページの開設 13. 顧客の声を聞くアンケート調査 14. 遺言書の作成サポート 15. 経営者同士の交流会

問13) あなたが関心のあるセミナーのテーマを全てお選びください。(〇はいくつでも)

1. 売上アップ・黒字化 2. 顧客・取引先の拡大 3. 資金繰り 4. 決算書の見方 5. 節税対策 6. パソコン操作(エクセル・ワードなど) 7. インターネットによる販路拡大 8. 不動産投資・資産運用 9. 業界の成功事例研究 10. リーダーシップ研修 11. 事業継承・相続対策 12. 顧客視点によるマーケティング

問14) 当事務所に対してご意見、ご要望等がございましたら、どのようなことでも結構ですので、できるだけ具体的に記入ください。

※ご協力ありがとうございました。

2

(参考)調査票:所内用

顧客力診断

税理士法人ガイア アンケートにご協力ください

現在当事務所では、当事務所のサービスに対する職員の皆さんからの意見を広くお聞きし、今後の改善に役立てることを目的として、アンケート調査を実施しています。本調査は、委託先であるアイ・モバイル株式会社にて集計・分析を致します。ぜひ率直なご意見をお寄せください。お手数ですがアンケートにご回答頂き、下記FAX番号宛てにご返信をお願い致します。

FAX 03-6272-8929 (リサーチセンター) にご返送ください。締切: 10月31日(木)

問1) あなたにあてはまるものをお選びください。

1) 代表社員・会長・副会長・顧問 2) 監査担当 3) その他()

事務所用内

問2) 全体としてお考え願って、関与先様は当事務所にどの程度満足していると思いますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない
5	4	3	2	1

問3) そのようにお答えになったのは何故ですか。理由をできるだけ具体的に記入ください。

問4) 関与先様は、当事務所の所長に、どの程度満足していると思いますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない
5	4	3	2	1

問5) 関与先様は、普段訪問している当事務所の担当者に、どの程度満足していると思いますか。(〇はひとつだけ)

非常に満足している	やや満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない
5	4	3	2	1

問6) 当事務所の担当者の以下の項目について、関与先様はどう評価していると思いますか。(〇は項目ごとにひとつずつ)

	非常に良い	やや良い	どちらともいえない	あまり良くない	全く良くない
① 言葉づかい／礼儀正しさ	5	4	3	2	1
② 身だしなみ	5	4	3	2	1
③ 説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
④ 質問や依頼への対応の早さ	5	4	3	2	1
⑤ 関与先や関与先の業界に対する理解	5	4	3	2	1
⑥ 関与先の実情に則した提案・アドバイス	5	4	3	2	1
⑦ 財務・税務に関する専門知識	5	4	3	2	1
⑧ 当事務所が提供しているTRCの財務会計システムに関する知識・指導	5	4	3	2	1

問7) 当事務所が提供している以下のサービスやシステムは、関与先様にどの程度役立っていると思いますか。

(〇は項目ごとにひとつずつ)

	非常に役立っている	まあ役立っている	どちらともいえない	あまり役立っていない	全く役立っていない
① TRCの財務会計システム	5	4	3	2	1
② 毎月訪問してのチェック・助言(巡回監査)	5	4	3	2	1
③ 決算対策に関する助言	5	4	3	2	1
④ 税務・会計以外の相談・助言	5	4	3	2	1
⑤ 経営計画の策定支援	5	4	3	2	1
⑥ 書面添付(適正な税務申告の証明書類)	5	4	3	2	1
⑦ 当事務所が主催するセミナー	5	4	3	2	1
⑧ 事務所通信	5	4	3	2	1
⑨ 当事務所のホームページ	5	4	3	2	1
⑩ ガイアパートナーズクラブ(関与先様の相互交流を目的とした会)	5	4	3	2	1

◎2ページ目にも回答頂きますようお願い申し上げます。

問8) 当事務所の特徴として、良いと思うものを全てお選びください。(〇はいくつでも)

- 信頼できる
- 職員の教育がしっかりできている
- 電話対応が良い
- 税務・会計以外のことも気軽に相談できる
- 経営支援に熱心である
- 決算報告、業績検討などの説明内容が分かりやすい
- 毎月の訪問は、経営計画の進捗確認、実行に役立っている
- 適正な申告・納税ができるよう指導してくれる
- 外部の専門家と連携し、幅広くサポートしてくれる
- コンピュータ会計やITに強い
- 税制改正等の情報発信および対応が迅速
- 金融機関に対する交渉力がある
- 税務調査に強い
- ISO9001の認証を取得し、サービスの品質管理を行っている
- 経営革新等支援機関に認定されている
- その他(具体的に:)

問9) 関与先様は、当事務所の顧問料にどの程度納得していると思いますか。(〇はひとつだけ)

- 非常に納得している
- まあ納得している
- どちらともいえない
- あまり納得していない
- 全く納得していない

問10) 関与先様は、今後も当事務所との契約を継続すると思いますか。(〇はひとつだけ)

- 継続するだろう
- たぶん継続するだろう
- どちらともいえない
- たぶん継続しないだろう
- 継続しないだろう

問11) 関与先様のまわりで税理士事務所をお探しの事業者の方がいた場合、関与先様は、当事務所を勧めると思いますか。

(〇はひとつだけ)

- 勧めるだろう
- たぶん勧めるだろう
- どちらともいえない
- たぶん勧めないだろう
- 勧めないだろう

問12) 当事務所から提供するサービスとして、関与先様が興味があると思うサービスを全てお選びください。(〇はいくつでも)

- 毎月の経営者への業績報告
- 決算事前対策などの助言サービス
- 取引先や提携先の紹介
- 自社の経営に役立つ最新情報
- 事業継承・相続についてのアドバイス
- ホームページの開設
- セミナーや勉強会の開催・案内
- 経営者個人の税金・資産管理アドバイス
- 顧客の声を聞くアンケート調査
- 経営計画の策定支援
- 売上アップのための助言・サービス紹介
- 追言書の作成サポート
- 補助金・助成金等の情報発信
- HPや携帯を活用したマーケティング支援
- 経営者同士の交流会

問13) 関与先様が関心があると思うセミナーのテーマを全てお選びください。(〇はいくつでも)

- 売上アップ・黒字化
- 顧客・取引先の拡大
- 資金繰り
- 決算書の見方
- 節税対策
- パソコン操作(エクセル・ワードなど)
- インターネットによる販路拡大
- 不動産投資・資産運用
- 業界の成功事例研究
- リーダーシップ研修
- 事業継承・相続対策
- 顧客視点によるマーケティング

問14) あなたが、普段関与先様に接する際、心がけていることを記入ください。

問15) あなたが、受けてみたい教育やトレーニングがありましたら、ご記入ください。

問16) 当事務所が、今後検討していくべきと思われる点を具体的に記入ください。

◎ご協力まことにありがとうございました。