

代表＝所内で1番忙しい、
代表も含めた資格者の時間が無いは幻想!?

脱職人型
ビジネス

脱・紙

脱・二重管理/入力

脱・Excel

脱・属人化

1時間あたり
の生産性 **160%** 成長システム
導入のすすめ

kintone

3,877円/h ▶ 6,272円/h 成長のポイントとは?

労働時間 **28%減** 業務の棚卸しを仕組化することで、**生産性UP**
19,678時間 ▶ 14,222時間/年

遺産整理
受任件数 **267%増** 面談内容と追客管理をするだけで、**受任件数UP**
18件 ▶ 47件/年

案件単価 **128%増** 高単価商品の提案率管理をするだけで、**案件単価UP**
157,944円 ▶ 202,600円

PC・スマホ・タブレット等で
セミナー参加!

選べる曜日! スマホからもOK!
ご都合の良い日程で以下よりお選びください

一般価格 / 一名様 **11,000円(税込)**
会員価格 / 一名様 **8,800円(税込)**

オンライン開催 2022年

開催時間 13:00～16:30 (ログイン開始12:30～)

7月16日(土)・20日(水)・24日(日)・30日(土)

司法書士のための生産性向上セミナー

お問い合わせNo.S087900

明日のグレートカンパニーを創る
Fundai Soken

船井総研セミナー事務局 E-mail: seminar271@funaisoken.co.jp

※お問合せの際は「セミナータイトル・お問い合わせNO・お客様氏名」を明記のうえ、ご連絡ください

株式会社船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル

WEBからお申し込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp]右上検索窓に「お問い合わせNo.」を入力ください。)→ **087900** 検索

司法書士事務所のための生産性向上セミナー

一つでも当てはまる先生方にお聞きいただきたいセミナーです

- ☑ 案件を回すことに手いっぱい、従業員が疲弊している事務所
- ☑ 新規顧客を獲得することに限界を感じ始めている事務所
- ☑ 属人的な業務処理体制になっており、担当しか案件が把握できていない事務所
- ☑ デジタルシフト・リモートワークに興味はあるが、何から始めればいいのかわからない事務所

全日程オンライン開催

[開催時間] 13:00～16:30 (ログイン開始: 12:30～)

※全日程とも内容は同じです。ご都合のよい日程をお選びください。

2022年

7月16日(土)・20日(水)・24日(日)・30日(土)

申込締切日 7/12(火)

申込締切日 7/16(土)

申込締切日 7/20(水)

申込締切日 7/26(火)

※WEB開催は、オンラインミーティングツール「Zoom」を使用いたします。Zoomご参加方法の詳細は「船井総研 Web参加」で検索

一般価格 **11,000円(税込)** / 1名様

会員価格 **8,800円(税込)** / 1名様

講座	セミナー
第1講座 13:00～13:40	司法書士事務所が生産性向上を図らなければならない理由 ①司法書士業界が抱える課題 ②相続業務の生産性を上げなければならない理由と背景 ③司法書士が歩むべき経営戦略 株式会社船井総合研究所 生産性向上DXグループ リーダー 寺田 眞音
第2講座 13:40～14:40	新規集客施策・採用を行わずに 売上UPを実現した手法 ①相続業務拡大に取り組んだ背景 ②デジタル導入による生産性向上&顧客単価UP施策 ③数値管理体制と業務処理体制を確立する方法 司法書士法人あい事務所 代表 田中 裕志氏 司法書士法人あい事務所 齋藤 頌氏
第3講座 14:50～15:50	デジタル化によって相続業務の 生産性を上げる手法 ①相続業務の生産性を上げるポイント ②相続案件を効率的に処理する手法を徹底解説 ③デジタル化を実現するために必要なステップ 株式会社船井総合研究所 生産性向上DXグループ 城所 亮佑
第4講座 16:00～16:30	本日のまとめ ①本日の内容のおさらい ②経営者が今考えるべきこととは 株式会社船井総合研究所 生産性向上DXグループ リーダー 寺田 眞音

お申込みはこちらからお願いいたします

右記のQRコードを読み取りいただきWebページのお申し込みフォームよりお申し込みくださいませ。

※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください。

セミナー情報を下記Webページからもご覧いただけます!

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/087900>

TEL:0120-964-000(平日9:30～17:30)



依頼者を一生涯サポート

田中氏はなぜLTVの最大化に着目し、
相続分野の生産性向上に注力するようになったのか

相続手続の依頼から不動産活用・生前対策まで対応し、
依頼者の一生に寄り添ったサービスを提供し続ける。

ひとりひとりの問題解決に、
全力を尽くします

福島県会津若松市に本店を置き、福島県にて計3拠点の司法書士事務所を運営するあいグループ。地域に根差した司法書士事務所として不動産登記、相続、債務整理など幅広く展開している。2021年には新規採用をせずに、残業時間はほとんどなしで、約9000万円(昨対比:117%成長)の売上を達成。現在はkintoneというデジタルツールを導入し、さらなる売上拡大を目指す。

そんなあいグループの理念は、「ひとりひとりの問題解決に、全力を尽くします。」お客様を一度限りの関係で捉えずに、問題解決のために一生涯、全力で寄り添うことを体現している。特に顧客と関わる期間が長い相続分野については、相続発生後の手続き業務だけでなく、相続人の状況を詳しくヒアリングし、将来のリスクを想定した生前対策のサポートまでおこなっている。今回、さらに顧客への付加価値を高めるため事務所のデジタルトランスフォーメーションを実施し、業務処理体制を変革した。事務所の売上増加に加えて、お客様と従業員がさらに満足できる事務所づくりを目指し、日々邁進している。

このように、お客様や従業員に対して熱い想いを持った田中氏のインタビューを大公開するので、「従業員が疲弊している」「新規集客より既存客の関係を継続したい」と考えている事務所はぜひ参考にしてください。

kintone

Q1 決済分野から相続分野へ注力しようと
考えたきっかけを教えてください

まず感じていたのは、**決済案件の将来性が不安**だったことです。不動産取引の市場が今後減少していくことを感じていたので、それよりは今後伸びるであろう高齢者を対象とした相続分野に注力しようと思いました。それに加えて、相続分野に注力した理由は、お客様と長く関わることができるからです。新規の集客や営業に力を入れずに、当事務所の戦略として、**ご依頼いただいたお客様に対して複数回事務所を利用していただきたい**と考えておりました。その考えとマッチしていたのが相続分野でして、相続手続から二次相続対策など、**長くお客様に寄り添える**のが注力した理由です。

Q2 相続分野に注力したことで見えた
課題はなにがありましたか？

相続業務は実際にやってみると費用対効果に合わず、生産性が悪いことですね。特に**資格者に業務が集中**してしまっていました。面談はもろろん資格者が行いますし、補助者への指示出しや業務の一部を資格者がおこなっていたので、かなり忙しそうにしていました。さらに**担当者、業務処理を属人的におこなっている**ことも課題に感じていました。担当が不在だとお客様の問い合わせにもお答えできないですし、休むとその案件がストップしてしまいます。特に相続は決済業務に比

Q3 相続分野の生産性を上げていくために
工夫したことは何でしょうか？

べて長期にわたるので、**案件管理や情報共有をうまく行いたい**なということは常々思っておりまして。そのため単価も高くない上に、手間のかかる相続業務の生産性を上げるためにどうするかということも考えていました。その結果、今では本来資格者が時間を割くべき面談業務に集中できるサイクルが確立し、**相続業務が生産性が悪いという認識が誤り**だとわかりました。

大きく分けて3つあります。1つ目は、**分業を進めて資格者の手間をできる限りなくす**ことです。専門性の高い資格者は業務処理ではなく、お客様との面談に注力いただくようにしました。

2つ目は、**商品単価を上げる**ことです。相続登記だけで依頼を受けるのではなく、遺産整理として相続手続きを丸ごと引き受ける形で受任し、単価を上げて依頼を受けるようにしました。

3つ目は、**LTV(顧客生涯価値)の最大化**です。一度相続手続きをご依頼いただいた相続人の方に対して、不動産の売却や、その方の生前対策についてお手伝いさせていただけるようご案内しました。

またこれらの施策を**kintone**というデジタルツールを用いて、**意識だけではなく仕組みを変えた**ことがポイントです。

Q4 具体的に取り組むにあたって直面した
課題とその結果はどうだったでしょうか？

最初は業務効率化や事務所体制の変更といういわば守りの施策を行うことで、売上を上げるという攻めの施策が鈍化してしまうのではないかと懸念しておりました。さらにこれを機に事務所のデジタル化やDX(デジタルトランスフォーメーション)にも取り組みたいと思っていましたので、**何から手を付ければよいかわからない状態**でした。

しかし御社のコンサルティングを通して実施した結果、**事務所のデジタル化を実現できつつ、売上を伸ばす施策も行えた**ので、結果として相続業務の生産性が上がりました。先ほど伝えた3つの取り組みをデジタルツールを活用して仕組み化できたことが最もありがたかったです。

今は複数のデジタルツールを連動し、クラウド上で案件を管理する体制になったので、**働き方改革の推進やさらなる業務効率化**をおこなっていきたいと思っています。



非資格者の活用で 資格者の業務依存を脱却

相 続業務の生産性が上がった理由として、**分業体制を敷いた**ことが挙げられます。相続業務は専門的な知識がなくても行える業務が比較的多いので、できるだけ**資格者の業務を非資格者に委譲**しました。しかし委譲するにしても、指示出しやチェックなどはどうしても資格者が必要になっていました。そこでkintoneを用いて、業務の進め方を標準化したリ、進捗を見える化することで**指示出しや無駄な確認作業が必要ない体制**をつくりました。

もちろん最初は各個人のエクセル管理や紙管理で案件を進めていたので、スタッフからの抵抗はありました。しかし、管理体制をkintoneに統一することで**案件の進捗も一元管理**ができましたし、数値集計のために**Excelで別入力していた二度手間もなくな**ることができました。案件の管理と経営数値の管理が一度でできることがあったですね。

また今は**kintoneと他のツールを連携**して、さらなる業務効率化を進めています。例えば、カイクラという電話効率化ツールを用いることで、電話が来たときにその相手に関する案件情報がPC画面に表示されます。そのため電話に出る前からどの案件の誰なのかというのがわかり、**担当者が不在の時でも簡単な内容なら受け答え**することが可能になりました。まだまだ活用しきれいていないところも多いですが、少しずつデジタルに則した体制を整えていき、分業体制や効率の良い業務処理体制をつくっていきたいです。



遺産整理業務受任の最大化で 顧客単価を向上

また、相続の生産性を上げるために必要になることが**いかに高単価商品を受任できるか**、ということです。基本的に相続業務の依頼を受けるにあたって、相続登記のみを依頼されることが多いと思います。しかしお客様が相続登記のみを依頼していても、詳細の状況を伺うと預貯金や株式の解約等も必要であることが判明するケースが多々ありました。そこで当事務所では相続のご相談に来た方には詳細をヒアリングして、**必要であれば必ず遺産整理業務をご提案**するよう徹底しました。ただ徹底すると言っても意識するだけでは改善しないので、**遺産整理を提案**してい



るかどうかというのをチェック項目として数値化しました。具体的には遺産整理受任を最大化するために、「死後手続きの面談数・遺産整理の提案数・遺産整理の受任数」という形で因数分解し、各数値の目標を定めて、改善ミーティングを重ねました。すると担当者ごとに数値の差が出てくるので、数値の良いメンバーが**「どういう相手に、どのように提案しているか」ということを全体に共有**することで、全体の数値も改善できたのが良かったです。

またこのような集計も紙などで別に管理するのではなく、kintoneにチェック項目を一つ設置するだけで行えるので、**集計や案件の絞り込みも容易に行えるのがデジタル化したメリット**だと思います。また面談後に事務所からお客様へ状況を確認するために、**追客の必要性があるお客様だけリスト化することが**できるのもデジタル化したからこそだと思います。

今後はさらに面談資料を整えつつ、kintoneにヒアリング項目を整備することで、面談をしながら案件情報を入力できる体制をつくり、**漏れのないヒアリングができるようにしていきたいです**。面談担当者の育成も仕組みで解決できるように取り組んでいます。

いつ・誰が・何を対応しているかを常時可視化し、**人時生産性を160%に改善**した秘訣

※人時生産性(1時間当たりの粗利) = 粗利 ÷ 労働時間

資格者依存を脱却

業務処理フローを標準化し、資格者はチェックと面談業務のみに集中する体制を築いている。

相続業務の分業状況(一部)

大分類	業務名	業務処理担当
所内作業	引き継ぎ	資格者
所内作業	財産管理システムへ情報入力	正社員
所内作業	案件ファイル作成	正社員
書類作成	契約書、手続き用委任状の作成	正社員
Check	書類Check!	資格者
発送作業	書類発送(契約書、手続き用委任状)	正社員
資料収集	相続人調査(戸籍謄本等一式取寄せ)	正社員
書類作成	法定相続情報一覧図の作成	正社員
Check	書類Check!	正社員
申請	法定相続情報一覧図の申請	正社員
資料収集	法定相続情報一覧図の取寄せ	正社員
資料収集	不動産調査、金融資産の残高証明書手配	正社員
書類作成	財産目録の作成	正社員
Check	書類Check!	資格者
書類作成	遺産分割協議(案)の作成	正社員
Check	書類Check!	資格者
Check	税理士の遺産分割協議(案)確認	正社員
発送作業	書類発送(財産目録、協議(案)、同意書)	正社員

業務進捗を一元管理

kintoneを活用し、業務ごとにパッケージ化された工程によって、業務の進捗を管理。作業担当者と期日管理を行うことによって、スタッフの負担を可視化しつつ、業務に遅れがないように管理する体制を実現している。

相続業務の進捗状況(一部)

業務名④	状況④	作業完了予定日④	担当者④
金融機関の解約手続き	完了	2022-08-25	
相続登記申請書の作成	完了	2022-09-01	
書類Check!	完了	2022-09-02	
相続登記の申請	作業中	2022-09-02	
登記完了後の謄本取得	未着手	2022-09-16	
実費分の立替確認(経理)	未着手	2022-09-17	

遺産整理の受任を 最大化のKPI設定

各KPI数値を月次で管理し、事務所の面談体制を強化する。数値と各案件の情報を基に面談対応者MTGを実施するため、より具体的な改善施策が取れる。

	01月	02月	03月
死後受審数			
死後面談数			
死後審判率			
遺産整理提案数			
遺産整理提案率			
遺産整理受任数(面談済)			
遺産整理受任率(全て)			
死後提案受任率			
死后面談受任率			
遺産整理売上			
遺産整理準備			

提案対象や提案ツールに関してはセミナーにて解説！

具体的な委譲方法や管理方法はセミナーにて解説！

相続分野の生産性向上の総括

point 1

資格者の業務依存を脱却

業務の標準化やマニュアル化を進めることで非資格者で業務を対応
資格者は価値の高い面談業務に注力し、売上UPの施策に注力

point 2

高単価商品の受任を最大化

提案ツールの整備、所内の徹底した情報共有により面談を標準化
KPI数値の管理と改善を繰り返し、面談の質を向上

point 3

追加提案の強化でLTVを最大化

顧客データを蓄積し、お客様の将来リスクを予測
ヒアリングや提案フローを明確にし、確実な追加提案を実施

+

デジタルツールを用いた仕組化・効率化を行い、
事務所のDX(デジタルトランスフォーメーション)を推進

お客様にも従業員にも喜ばれる価値の高い事務所を実現

無料配布中!

事例大公開 ダウンロードレポート

相続業務 生産性向上レポート

- ・ 司法書士業界の動向
- ・ 相続業務を行う上で陥りがちな課題
- ・ 課題の解決方法(分業体制、デジタル化)



相続業務 生産性向上のための経営レポート

- ・ 現代日本の労働市場における課題 ・ 採用に頼らない人手不足の解決策
- ・ 「人時生産性」の考え方
- ・ 一般的な相続モデルと高生産性相続モデルの比較
- ・ 相続分野での売上アップ及び生産性向上にむけての具体的ステップ



相続手続から不動産売却や
二次相続対策の受任に繋げて
LTVを最大化

さらに、ずっと取り組み続けたLTV
(顧客生涯価値/一人のお客様が一生で
事務所に使う金額)の最大化も
kintoneをうまく使って取り組みまし
た。一度当事務所にご依頼いただいたお客様
をしつかりとデータとして管理・蓄積するこ
とで、その方の二次相続対策や他の相続が発
生した際に、再度当事務所にご依頼いただ
けるように仕組みづくりを行いました。特に私
たちはグループに不動産会社もあり、相続で
発生した不動産の売却もワンストップで対応
できるため、相続手続に付随してご依頼いた
だけるような内容はお客様ごとに確実に管理
しています。

またこのような管理を今までは頭の中や別
のExcelで行っていたのですが、やはり
kintoneで一元管理することでより管
理がしやすくなりました。さらにお客様の情
報をデータとして蓄積することで、スタッフ
の育成にも繋がります。具体的には、お客様ご
とに二次相続対策の提案が必要なのかどうか
ということや、どのように提案するかどう
かもスタッフ間で情報共有しながらミーティ
ングができ、話し合ったこともお客様の情報と
してkintoneに蓄積していきます。



さらに生前対策が必要なお客様の条件をチェッ
クリスト化することで、条件に当てはまるお
客様だけをピックアップすることが可能で
す。そのため、私や専門性の高いスタッフの知
見を他のスタッフに共有できるので、さらに
権限委譲を進めることができました。

このようにお客様や所内の情報をまとめて
管理することで、お客様から永く選ばれ続け
る事務所にしていきたいと考えています。そ
して無理に新規の集客や営業を行わなくとも、
案件が途絶えないような事務所づくりを
実現していきます。

新規集客施策・新規採用をせず、相続売上130%増加した秘訣

相続発生後手続きのお客様に対してアプローチ

相続(遺産整理)手続き受任のお客様に対して、並行してお客様の詳細状況をヒアリングする。その情報をkintoneへ蓄積し、所内で共有することで適切な生前対策提案を実施することができる。

ヒアリングチェックリストや
生前対策の提案方法はセミナー
にて解説!

遺産整理手続き

初回面談

ヒアリング・提案・(受任)

2回目面談

提案・受任財産目録の内容を提示

3回目面談

遺産分割協議書の提出

4回目面談

生前対策

生前対策に関わる簡易ヒアリング

生前対策に関わる詳細ヒアリング

生前対策の提案書の提出

必要であれば家族同席の上、
再度提案書でのクロージング