

労働市場が変化する時代に効果的な採用の次の一手とは？

# 月刊プロパートナー

6 JUN.  
2021  
月号

実は今が  
チャンス!

# 採用の 極意



L&Bシンダ税理士法人  
吉田雅一氏  
税理士法人ASSETS  
二瓶正之氏  
特定社会保険労務士  
杉山晃浩事務所  
杉山晃浩氏

## 時代を拓く

株式会社  
日本法務システム研究所  
堀口圭氏

## ベンチャーファーム

社会保険労務士法人  
人事アップ  
岩切勝造氏

## ビッグファーム

社会保険労務士法人  
清和事務所  
草野浩一氏

## スペシャリストに聞く

並木由紀雄公認会計士・  
税理士事務所  
並木由紀雄氏

地方都市こそ勝機あり!

地方で伸びる士業事務所のつくりかた

司法書士法人州都綜合法務事務所  
原弘安氏





社会保険労務士法人清和事務所・代表

# 草野浩一氏

顧客への深い感謝が  
売上アップのカギ

熊本県熊本市で開業して30年以上になる社会保険労務士法人

清和事務所。独自の社員教育と顧客対応によって、

前年比120%の売上アップを毎年達成し続けている

草野浩一氏の経営哲学に迫る。

くさのこういち / 1985年4月に開業。助成金申請から情報漏洩防止サービス、評価制度構築など、地元の中小企業の人事・労務を包括的にサポート。

## 勤続年数平均10年以上 定着率を高める秘訣

清和社会保険労務士事務所を設立したのは、今から30年以上も前のことです。当時、実はここまで規模を大きくするつもりはありませんでした。売上が増えていくに従って、5人、10人、15人と社員も次第に増えていったという背景があり、現在は男性6人、女性27人の合計33人規模となりました。

また、社員の平均勤続年数も10年を超えていて、20年以上勤務している人も数名います。これだけ定着率が高いのは、入社時に社員の適性を見ているからだと思えます。新入社員には、まず3カ月間ほど座学に集中してもらいます。もちろん、コピーをとってもらえるなどの簡単な雑用はお願いします。それが、それ以外の時間は社会保険の手引などの関連書類を読んでもらったり、先輩社員の電話を聞いてもらったり、とにかく机に座り続けてもらう。社労士はデスクワークが多いですから、この仕事に向いているかどうか分かるわけです。新入社員に最初から実



# 士業業界の先駆者が成功の秘訣を語る

務を与えて仕事に慣れさせるという考え方もありますが、やはり時間をかけて適性を見極めたほうが、長期的にはその人のためにもなる。長く仕事を続けられるに越したことはないですから。

です。未経験者の方は大歓迎です。社労士の知識がなくても、一から勉強すればいいし、すぐに役に立たなくてもいい。経験を積んでもらって、3〜5年後くらいに戦力になればいいと思っと思っています。逆に、経験者はあまり雇いません。即戦力にはなりませんが、前の職場のカラーが染みついてしまっていることがありますし、新しいやり方になじめない可能性もある。当事務所では、ほかの事務所があまり採用していない「桐」というデータベース管理システムを使用していますが、前提知識がない未経験者のほうが早く使い方を習得しています。一方、経験者ほど自分の感覚で操作してしまうので、ミスも多いのです。

また、仕事の役割分担が決まっているので、未経験者でも一連の業務に携わることができるのも特徴です。例えば、顧問先から社会保険の申請や労働者名簿の作成を

依頼されたとします。ほかの事務所では経験のある社員が一貫して最後まで担当すると思いますが、新入社員の仕事の手順はまず、事業所から依頼を受けた時に履歴書などから申請に必要な労働者名簿を作成すること。そして、タイムカードなどを添付して課長に渡し、確認を受けてから電子申請の担当者に渡し、公文書などの承認を受けて返却された書類をチェック。それに基づいて再度労働者名簿に必要事項を書き込み、課長の指示のもと、事業所に持参するようにしています。こうすれば間違いも少なく、二重のチェック体制ができます。すると、未経験者でも3カ月くらいで全体の流れが理解できるようにになります。それでもわからないところは、自分で勉強をする。人に聞いたっていい。うち

## 社会保険労務士法人 清和事務所 ビッグファームへの歩み

1985年	熊本県熊本市に清和 社会保険労務士事務所を 開業
2018年	法人化、30名体制に システムエンジニアを 採用 人事コンサルティング 業務の強化を図り、キャ リアコンサルタントの 資格試験費用など負担
2019年	自社の採用サイトを開 設し、通年採用を実施
2020年	従業員33名体制に成 長。35名規模を目指す

では、先輩社員一人につき3回までわからないところを聞いてもいいと定めています。私でも、ほかの社労士でも大丈夫。例えば、10人にそれぞれ分からないところを3回聞いたら、30回になりますよね。30回聞けば確実に理解できますし、理解できなかったら、別のところに問題があるのではないでしょうか。

また、質問することで円滑なコミュニケーションが図れ、チームワークがよくなるという利点もあります。さらに、うちの事務所では勉強会も行っていて、全体的な勉強会と、部門別の10人程度の勉強会を定期的に実施しています。自分で学ぶ意欲が何よりも大切ですし、自習に勝る社員教育はありません。

ただ、この勉強会に関しても、

社内の会議についても、私が出席することはありません。私がいると言いたいことも言えないでしょう(笑)。コロナ前から社員との必要な交流は避けてきましたし、食事に誘ったりもしませんでした。誘われなかった社員は寂しい思いをしますし、誘われた方も気を遣いますからね。そもそも上司と食事に行ったら楽しいわけがない。少し前に「上司と食事に行くくらいなら、家族と行きなさい」と、福利厚生の一環として、希望する社員とその家族5名までを1グループとし、33グループを対象に、熊本の有名なホテルに招待してリフレッシュしてもらいました。このような取り組みに関しては、社員も喜んでくれていました。

## 感謝をベースとした顧客との向き合い方

平均勤続年数が10年を超えるベテランの社員も少なくありませんが、営業スタッフは一人もいません。私は開業当初から「仕事はとるものではなく、来てもらうもの」だという考えを持っていて、その信念でこれまで仕事をしてき





## たとえ見えていなくても 感謝の気持ちは お客様に伝わるもの

ました。実際、誠実に丁寧にお客様と向き合ってきたことで、今も多くのお客様から依頼をいただけていますし、売上に関してもおかげさまで毎年、前年比120%を達成しています。

結局、社労士もお客様と向き合う接客業ですから、いかにお客様を大事にするか、真面目に接客するかが大切なのです。「時代遅れだ」と言われるかもしれませんが、お客様がうちにお越しになって、お帰りになるときは、雨が降ろうが寒かろうが、必ず社員が外まで出て行つて車が見えなくなるまでお見送りするようにしています。「うちの事務所を選んでいただいて、ありがとうございます。がんばります」という気持ちを込めて、感謝を示すのが何よりも大切だと考えています。

社員にも、感謝するときには、しっかりと感謝をしないと口うるさく言っていますし、そういう空気持ちは、たとえお客様に見えていなかったとしても伝わるもの。我々が心を込めることが大事ですし、その感謝の気持ちがお客様との信頼関係の礎になる。それは1000人規模の事務所でも、2

人しかスタッフのいない事務所でも同じだと思うのです。

また、感謝が根底にあるので、お客様との間にトラブルはほとんど起きません。私たちもお客様も人間ですからミスはあります。所得に間違いがあった。生年月日が違っていた。でも、そこをあげつらうのではなく、「次はミスしないようにこうします」と対策案を考えたり、提案したりするほうが建設的ではないでしょうか。そういう真摯な姿勢が、お客様との関係を育むために必要だと考えています。

### キャリアコンと社労士の 二段構えで人事を支援

近々の目標としては、2〜3年後に社員数35人ほどの規模にしたいと思っています。もう少し先の未来だと、私はキャリアコンサルタントの時代が来ると考えているので、その資格をできるだけ多くのスタッフに取得させたいと思っています。社労士の仕事は申請関係がほとんどですが、キャリアコンサルタントは、人と深く関わり、その人の人生をサポートする仕事

です。

人材不足が加速し、雇用も流動的になるなかで、社員の能力開発やキャリアアップの重要性は増していくでしょう。社労士事務所として社会保険や雇用保険の手続きをしながら、同時にキャリアコンサルタントとして、採用や能力評価のお手伝いをしていきたい。そういう思いから、社員が資格を取得するための研修費用などは、すべて事務所が負担しています。

今、現場の仕事は社員に任せているので、私が指揮をとることはほとんどありません。それでいいと思っています。各々が自身の仕事にやりがいを見出し、自主的に勉強しながら成長していってくれば、これほど嬉しいことはありません。

### 社会保険労務士法人 清和事務所

創業 1985年4月

従業員数 33名

本社所在地 熊本県熊本市南区  
近見2-2-21



熊本の“いま”を読む地域経済情報誌

昭和61年5月9日第3種郵便物認可 (毎月30日発行) 令和3年7月30日発行

# くまもと経済

表紙の人  
Cover Story

山縣 ゆり子  
尚綱大学・尚綱大学短期大学部学長  
時代ニーズ捉えて教育の質向上へ

8 2021  
月号  
VOL.482

中九州横断道路

「合志～熊本 9.1 km」21 年度調査・設計へ

県内主要企業 2021年2・3・4月期決算と役員人事 後編

豪雨、コロナから復活する球磨焼酎業界／コロナ禍で変化する食のスタイル

特集





## 専門性特化で業務の高精度・高効率化を実現

清和事務所 **草野 浩一** 代表社員

くさの・こういち / 1947 (昭和22)年生まれ、74歳。宇土高校を卒業後、大学で経済学を学ぶ。保育園運営の社会福祉法人理事長などを経て1985年熊本市中央区九品寺に清和社会保険労務士事務所開業。熊本県パークゴルフ協会会長、熊本県バルーンアート協会会長などを務める

「それぞれの職員に給与計算や助成金申請といった分野の中からひとつ専属を持たせ、その業務のみに注力することで高い専門性が発揮でき、組織力を生かした質の高い社労士業務が提供できる」と社労士法人清和事務所の草野浩一代表社員は法人の特徴を話す。

従来の社労士事務所をみると、顧問先ごとに担当をつけ、担当者がその企業・団体の一連の業務を担うケースが多い。一方、清和事務所では顧問先ではなく業務ごとに専門性を持たせる方針を採用。就業規則の作成や給与計算を別々の担当者が業務にあたる。「二見、複数の担当者が同じ顧問先を見るため非効率に思われがちだが、検証を重ねた結果、全体の作業時間は約半分に、なにより精度が向上してミスを最小限に減らすことができた」と効果を話す。「これにより例えば助成金は月に100件以上対応することができるよう。あらゆるケースを経験した助成金の専属スタッフが在籍しているからこそ可能だと考えている」。

清和事務所のスタッフ数は県内でもトップクラスの33人。こ

これまで法人が成長できたのは先述した業務スタイルによりスタッフにプロ意識が芽生え、常に高い意欲を持って業務に当たっている点が大きく、草野代表は評価する。「スタッフの半数以上が勤続年数10年以上で、平均勤続年数も10年を大きく超えている。高いモチベーションを維持できていると日々感じており、仕事の効率や精度にも良い影響がある」。

また、営業部門を持たない点も法人の特徴として挙げられる。顧問契約を獲得する上で、ほぼ全てが紹介や問い合わせで契約数を伸ばしている。その紹介は県内にとどまらず全国から寄せられ、近年では関東の大手スーパーチェーンや福岡からの問い合わせにも対応中だ。

### 全国社労士ランクに県から唯一

また同法人は3月、東京都の(株)アックスコンサルティングがまとめた社労士厳選ランキング2021の30社に県内で唯一選ばれた。同ランキングは全国の社労士事務所を対象にアンケート、電話調査、HPや公式データ

を集計し、売上や生産性、営業、組織づくりなどを評価するもの。同法人は29位にランクインした。「組織づくりという点で社労士業界では平均勤続年数が高く、定着率が評価された。また他の士業事務所との合併といったものが無く従業員数33人の組織に成長している点も寄与したのではないかと話し、改めて気を引き締める姿勢を見せた。

### 理念は相手に深い「感謝」を

「職員に常日頃から言い続けていることは、「取引先に常に感謝の気持ちを忘れない」ということ。誠実さを持つて仕事に臨み深く感謝をし、相手にはその感謝を忘れずに伝えることが重要。古い考えに思われるかもしれないが、大切なことは今も昔も変わらない」。

この理念を強く浸透させたことで顧客満足度が向上し、紹介案件も増えて売上増につながったという。専門性の高い業務と「感謝」をベースとした顧客との向き合い方が清和事務所の成長を後押ししている。

(企画開発部・米村俊彦)