

お客さんとの親しい関係があつて 初めて行き届いた丁寧な指導ができる

園田税務会計事務所

所長 園田 嘉生さん

(福岡県中小企業家同友会有明支部長)



事務所風景

取材で、園田税務会計事務所を訪問した。女性職員の挨拶と親しみ深い笑顔が印象的。誰もが好感を抱く雰囲気だと思ふ。

所長で税理士の園田嘉生さんにお話を伺った。純朴で温厚な雰囲気を持った方だ。

園田税務会計事務所では、顧客との信頼関係を非常に重視する。「お客さんとの親しい関係があつて初めて行き届いた丁寧な指導ができると思つています。」と話される。

園田税務会計事務所はIS

9001について、福岡県内・業界第一号取得の企業でもある。また現在ISOのコンサルタント業務も行う。

ところでISO9001とは何だろうか。それは品質マネジメントシステム (Quality Management System) のこと。ISO9001の目的は、単に『良い製品を作ること』だけではなく、『よい製品(サービス)を作る(提供すること)』ためのシステムを管理することである。その結果、『お客さんに満足してもらうこと』『顧客





事務所内風景

満足」を目指す。

そのため、製品やサービスが提供されるまでの『プロセス（過程）』を重視する。結果にたどり着くために、どういった原因があるのかをチェックしたり、どこに問題があるのかをチェックすることが求められる。

そして、園田税務会計事務所は、顧客企業に経営計画書を作成させるノウハウを持ち、その点で秀でている。そのためコンピューターシステムも構築している。経営計画書は、企業のモチベーションを高め、経営を安定化させる力になる。それに金融機関からの融資の際、有利になる。

したがって園田税務会計事務所は、企業アドバイザーとしての性格も持っている。これまで社員教育にも力を入れてきた。「お客さんと直接触れあうのは、最前線にいる社員たちです。信頼を勝ち得て、適切な情報を提供するには教育が不可欠です。」と言われる。「事務所二階を研修所にしていきます。そして少なくとも月二



笑顔が素敵な女性職員

回は研修を行いますね。また、朝礼で従業員に税務を中心としたスピーチをやってもらっています。それぞれは勉強をして、準備を行います。進歩につながりますし、コミュニケーション能力を高めます。優秀なスピーチには、月に一回のペースで朝礼賞を出しています。」

また、朝礼の際に全員で唱和する、ISOに関連した三つのスローガンがある。それは、

①「顧客企業の発展と繁栄を最優先に考え、受託業務について高水準・高品質のサービスを提供し、地域社会に貢献する事を目指します。」②「全員がQMS（Quality Management System）の重要性を認識しながら、組織を強固なものに発展させ、継続的な経営革新を実現します。」③「要求事項への適合と顧客満足及びQMSの有効性の継続的改善進化を目指します。」…である。平たく言えば、顧客企業の満足度を高めるために全員で進歩向上を目指すということであろう。

それに朝礼の際、挨拶、礼儀作法なども含めているという。取材訪問の際の顧客に対する親しみ深い挨拶や笑顔はこうした社員教育から生まれていると感じる。

さて、園田さんは、福岡県中小企業家同友会が明支部長である。各都道府県の同友会は、中小企業家同友会全国協議会（中同協）を構成していて、その会員数は四万。そして年に三回、全国レベルの交流会を開いている。

園田さんは同友会に参加できたことに感謝していると

いう。「この組織は異業種の集まりです。それがいいですね。業種が異なるため、悩み事など腹を割って話し合えます。経営のやり方や後継者問題、従業員に関わる問題など、解決に向けてのヒントが得られるんですね。そしてこの組織が開く月一回の勉強会は、資質向上に役立ちます。大きなチームの一つが計画書作成などを含んだ経営品質の向上です。」

夢は何だろうか。それは地元大川の活性化についてである。「木工産業の貴重な技術を継承するために、大川に木工・インテリアの学校ができればと願っています。現在優れた技術を教えることのできる方々は七十歳代ぐらいになっていると思います。そのためできるだけ早く教育機関を作る必要があると思います。それは大川家具のブランド化にも必要だと思えます。また子供たちが増える環境作りのため、国、県、市の援助を願っています。大川の繁栄に資すると思うからです。手助けできる分野があれば、喜んで協力するつもりです」