

ICT の積極活用によるスピード対応で、クライアントから高い評価

2020 年 02 月 14 日 | 行政書士ほみにす法務事務所（ファシリテーション株式会社）



名古屋市に拠点を置き活動している行政書士ほみにす法務事務所。豊富な専門知識と経験を活かして、契約書の作成をはじめ、会社設立、相続手続き、遺言作成、建設業許可、内容証明郵便などの業務を行っている。「スピードこそが一番の価値」と掲げ、クライアントの要望に迅速に応えることがモットー。クライアントに寄り添ったサービスは高く評価されており、全国から仕事の依頼が多数舞い込む。

代表の澤田隼人氏は、学生時代に法律を学んだほか、ICT（情報通信技術）にも関心が高かったことからホームページの作成などを手がけてきた。そのため、業務に ICT を活用し、クライアントのニーズにきめ細かく対応している。近年は法務に加えて、経営コンサルティングを担うファシリテーション株式会社を設立。企業経営者の課題にトータルで応える体制を整えている。



代表（代表取締役） 澤田
隼人 氏（特定行政書士）

行政書士の業務を始めて 11 年目となります。相続や遺言などの民事法務をはじめ、会社設立や契約書、許認可、内容証明などの企業法務の業務を手がけています。過去 10 年間で 3,000 件以上の案件を引き受けてきました。

中には、全国的に取扱件数がきわめて少なく、対応が難しい許認可申請などでも実績があります。また、平成 26 年の行政書士法の改正にともない、特定行政書士として行政庁の許認可などに関する不服申立て手続きなどの業務をお引き受けしています。

クライアント様は北海道から沖縄までまさに全国各地に広がっています。また、講演活動にも積極的に取り組んでおり、実施回数は 1800 回を超えています。

事務所の経営コンセプトは「Design new」。「アタラシイをデザインする」という考え方のもと、時代の変化に対応してクライアント様の新たなニーズにいち早く応えたいと考えています。

ちなみに、事務所名の「ほみにす」とはラテン語で「人」という意味です。クライアント様との人間関係を大切にするとともに、さまざまな士業のパートナーとの連携を通じてより良い仕事をすることで社会への貢献をめざしています。

一方、クライアント様からのご依頼は多岐にわたり、法務分野にとどまらず、企業経営における ICT の活用や人材育成などに関するコンサルティング業務が増えています。そこで、ファシリテーション株式会社を設立し、企業のホームページの作成や業務に関する動画マニュアルの作成などに取り組んでいるところです。

【課題】 企業経営者からのさまざまな依頼に一刻も早く応えたい



企業経営はいわば時間が命。そのため、開業当初からフットワークを活かして、何事も迅速に対応することを心がけてきました。経営者の方々からは会社の業務が終わった夜間に依頼を受けることも多く、たとえ夜中であっても可能な限りお応えするようにしています。

レスポンスの良い仕事をめざすには、24 時間がむしやりに仕事をすればよいというわけではありません。ICT を積極的に活用し、どこでもいつでも仕事ができる環境を整えることが必要です。さらに、さまざまな士業の方々とのパートナーシップも重要。そして、経営の課題に応えるため、ICT の活用を通じて業務の効率化、省力化を図り、時間を一刻も無駄にせず、クライアント様のご期待に応えたいと考えています。

【導入】 連絡業務の約 8 割は「Chatwork」を通じて行っている

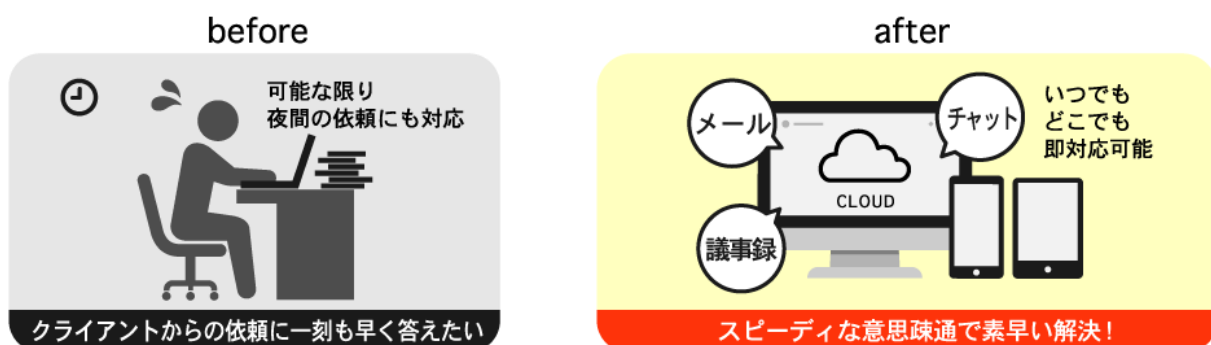
時間を無駄にせず、質の高い業務を行う。そのための ICT の切り札が連絡業務アプリの活用です。当事務所ではビジネスチャットの「Chatwork（チャットワーク）」を導入し、スタッフやパートナー、そしてクライアント様とのコミュニケーションに活用しています。以前は電話や電子メールを用いていましたが、今ではできる限り「Chatwork」を利用し、コミュニケーションの効率化、迅速化を図っています。現状では連絡業務の約 8 割が「Chatwork」を通じて行われています。

また、「Chatwork」の新機能である「Chatwork Live」を活用して、画面共有を行うことがあります。これは音声やチャットだけでは伝えにくい、申請書の書き方やシステムの操作方法などを具体的に示す上で重宝しています。このほか、「Chrome リモートデスクトップ」を用いて、ご了解をいただいた上でクライアント様のパソコンにアクセスし、操作方法などを指導させていただくこともあります。

加えて、「Chatwork」と Google（グーグル）の「Gmail（ジーメール）」を連携させて、クライアント様との打ち合わせ内容を議事録として残し、共有しています。さらに、Google の音声認識サービス「Cloud Speech-to-Text」を活用することで、会話音声をも素早く文章化して共有する取り組みも進めているところです。

このほか、間接業務については、「Money Forward（マネーフォワード）クラウド」を導入し、給与計算、請求などの会計業務の効率化、省力化を進めています。

【効果】スピーディな意思疎通によって素早い課題解決が可能に



「Chatwork」は何より手軽に連絡が取り合える点が魅力です。いわゆる「既読」がつかないので、あわてることなくこちらのペースでコミュニケーションを図ることができます。

当事務所では、初めてのクライアント様はホームページのメールフォームから依頼をいただくことが多いのですが、メールフォームのメッセージが「Chatwork」と連携する設定にしているため、依頼内容をどこでもいつでも素早く確認することができます。「スピードこそが一番の価値」と考える上で、一瞬でも早く返信したいので、「Chatwork」との連携は欠かせないものとなっています。

そして、クライアント様には、電子メールではなく「Chatwork」による連絡体制を推奨しています。これによって意思疎通をスピーディに行い、素早い課題解決を可能にしています。ICT の積極的な活用によるスピード第一の対応と、密接なコミュニケーションによるクライアント様本位のサービス。これによって、年間多数の案件をお引き受けしています。

【展望】「紙ゼロ」「電話ゼロ」という業務の「フル ICT 化」をめざす

これからの時代、組織の大小を問わず、少数精鋭による質の高い業務の追求が欠かせません。限られた人員で競争力を発揮するには、ICT の活用による業務の効率化、省力化が決め手となるでしょう。

当事務所においては、今後クラウドサービスの活用に基づく「フル IT 化」をテーマにして、業務のさらなる効率化を追求していく考えです。行政書士の世界ではいまだに紙ベースで仕事を行うことが多いものの、将来を見すえて「紙使用ゼロ」に向けた仕事をめざします。また、電話の使用も可能な限り減らしていきたいと考えています。



もっとも、業務の効率化、省力化はクライアント様の目線を大切にしなければなりません。「フル ICT 化」といっても、サービスの質がともなわなければ意味がありません。効率化を図った分、クライアント様とのコミュニケーションをさらに密にしてご期待に応えていく。そして、企業経営への貢献を図っていくことが私の願いです。

社名：行政書士ほみにす法務事務所（ファシリテーション株式会社）

HP：<https://www.hominis.jp/>

代表（代表取締役）：澤田隼人 氏（特定行政書士）

主な事業：許認可申請などを含めた民事法務および企業法務における行政手続き

所在地：愛知県名古屋市中区丸の内 1-10-29 白川第 8 ビル 5 階

従業員数：6 名（協力スタッフを含む）

設立：2009（平成 21）年



ここからアプリの事例ページはこちら