

チャットツールで業務を共有、「見える化」することによって効率 が格段にアップ

2020 年 03 月 17 日 | 司法書士事務所エンパシー



司法書士事務所エンパシー

紙ベースでの情報共有に限界を感じ、チャットツールを導入したことにより、業務効率が大幅に改善。情報の取り出しも容易になり、必要な情報に即リーチできるようになった。

司法書士事務所「エンパシー」は、共に創造、成長を目指す司法書士事務所です。

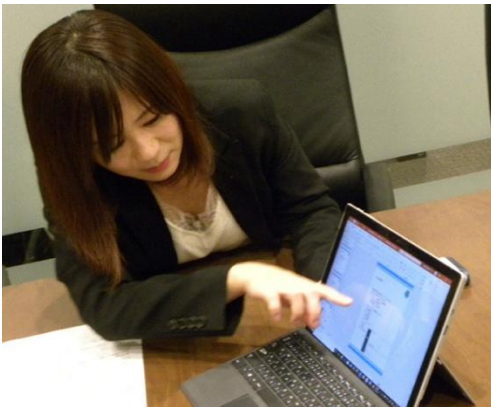
名前の由来は「共感」。お客様に寄り添い、一緒に目指すゴールに向けてお手伝いすることをポリシーとしています。



【課題】事務所員の増加に伴い、業務の管理が難しくなった

独立後 3～4 年間代表が 1 人で仕事をしていた頃は、打ち合わせの議事など、業務全般を紙ベースで行っていましたが、事務所員と仕事量の増加に伴い、事務所員に業務を依頼することが増えていきました。紙ベースでは情報をすぐに伝達し共有することが難しい上に、紙を探し出して内容を理解する必要もあり、ムダな作業工数が増えていました。ビジネスチャットツールは導入していたのですが、参加できるグループ数に制限がありました。

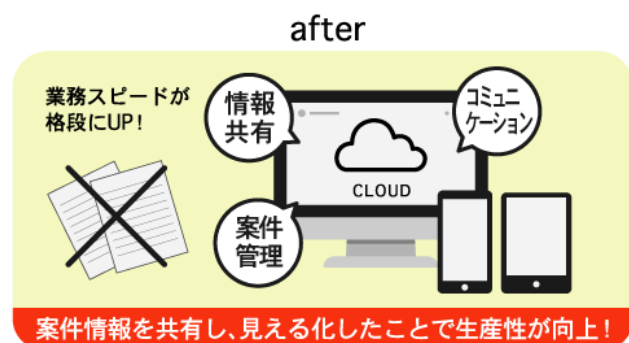
【導入】条件やコストなどを総合的に判断して「Slack」の導入を決めた



業務課題の解決策として、事務所員から「Slack」の導入を提案されました。今のうちに入れておけば、将来さらに事務所員や案件が増えた時に業務が楽になると考えて導入を決めました。先手を打って業務を進めていくことが大事で、情報の見える化が必要だと考えていました。実はSlackは、以前使ったことのあるツールでした。別のアプリも検討しましたが、事務所規模、案件数や業務量、ランニングコスト面からみて十分だと判断しSlackを選択しました。案件ベースで管理できることも私たちの業務には向いていましたね。チャンネルが気軽にい

くつでも作れて、スレッドでの会話もでき、さらにフロー情報とストック情報の区別がしやすく、スタンプを使って小さなリアクションも多彩に表現できてコミュニケーションが取りやすい点も魅力的でした。最初の3ヶ月くらいは苦労しましたが、チャンネルの作り方などのガイドを作成してくれ、レッスンしながら使えるようになっていきました。

【効果】案件情報を共有し、見える化したことで生産性が大きく向上した



これまでは、相談を受けてから内容を取りまとめて指示を出すまでに時間がかかっていました。打ち合わせ内容を紙に記録していると、事務所に戻ってからでないと、所員は内容の把握や次の作業の段取りができなかったのです。それが、今ではSlackで情報を共有しているので、タイムロスなく次の作業に進めるようになりました。Slack導入前は打ち合わせ内容の共有が翌日になることが多かったのですが、導入後は案件の情報が即共有されるので、業務のスピードが格段に速くなりました。税理士さんからもレスポンスが早いと、高い評価をいただいています。また、相続などの場合は、相続人と被相続人の姓が違うこともあり、案件先が分からなくなる場合もありましたが、Slackはワードの検索性が良いので、探す手間がなくなり、間違いもなくなりました。所員とは業務外のコミュニケーションにも活用しています。普段の何気ない会話から気づくことも多く、事務所にとっても有益な情報の共有もできています。

【展望】マーケティングの強化や知識・ノウハウの共有化を進めたい

今後は、WEB を活用してマーケティングを強化したいと考えています。基本的に相談の依頼は紹介でいただくことが多いのですが、WEB からお問い合わせいただくこともあります。幸いなことに、相談のリピート率は 8 割くらいあるので、これからは WEB を活用してファーストコンタクトを増やしていきたいです。また、相談事案のノウハウ化を進めたいと思っており、自立して仕事が進められるように、知識の共有化を目指したいです。IT を活用して蓄積された知識は、組織のカルチャーになっていくと思っています。伝承できればいいですね。IT は、うまく活用して時間を作っていくことが大事です。効率化により生まれた時間で、新しい価値を生み出す仕事を増やしていければいい、そう考えています。



企業名：司法書士事務所エンパシー

HP：<https://s-empathy.com/>

代表者：代表 柿沼大輔

所在地：東京都中央区京橋一丁目 3 番 2 号 モリイチビル

設立日：2012 年 7 月 1 日

従業員数：3 名

事業内容：司法書士業務



ここからアプリの事例ページはこちら