

IT ツールでコロナ禍での安心・安全を実現

2020 年 12 月 11 日 | 渋谷宮益坂法律事務所



渋谷宮益坂法律事務所は、民事訴訟事件・労働事件・著作権事件・家事事件・企業法務まで幅広い案件を扱う法律事務所です。新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、対面による相談をオンライン化に移行すべく、IT システムを導入しました。



代表弁護士：岩田裕介さん

弁護士事務所の多くが虎ノ門や赤坂にある中で当事務所は、渋谷という立地環境を選びました。これは、東京郊外に通じるターミナル駅があることで、横浜方面などへのアクセスが便利であることと、法人様だけではなく一般の方も利用しやすく、敷居の低い法律事務所を目指したからです。また、渋谷はベンチャー企業や中小企業が数多く存在するエリアでもあるため、小規模事業者から中小企業の法務まで幅広く対応しております。依頼者の割合としては、個人と法人で約 6 : 4 です。個人のお客様は 30 代から 50 代が中心で、離婚問題や不

動産などの相続の相談が多くあります。クライアントの人生を左右する仕事ですから、信頼関係の構築に努めるとともに、わかりやすい説明を心がけています。

【課題】 コロナ禍の社内コミュニケーション、顧客対応に課題があった

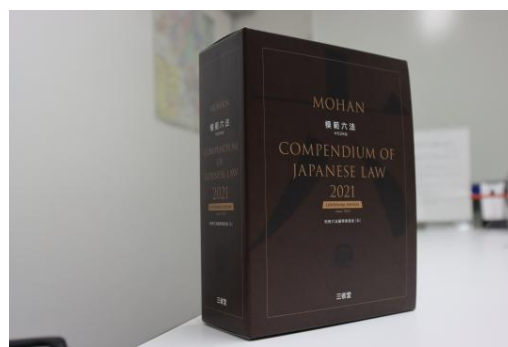
独立する前に務めていた会社では、自社にサーバーを置いて Word、Excel の文書ファイルを中心に、ときには音声、動画ファイルなどのデータを保存していましたが、事務所立ち上げの際にはサーバーを置くかどうか非常に悩みました。サーバーを置く場所や費用などのコスト面を懸念していたからです。そこで、インターネット上でデータの保管や管理が可能な IT システムを導入することにしました。

また、事務所を設立した当初からホームページを作っていましたが、お問い合わせは電話が多く、お問い合わせフォームに誘導できていないという問題がありました。そのため新たに作りなおすことを検討していましたが、そんな矢先に新型コロナが流行しました。5月から6月は在宅勤務が増え、オンラインによる集客や打ち合わせができる環境づくりが急務となりました。社内の連絡手段は元々「LINE」を利用していたので、リモートでもコミュニケーション不足に陥ることはありませんが、お客様とのコミュニケーション手段には課題がありました。都内の感染者数の増加が終息を見せない中で、法人・個人問わず依頼者との接点となる窓口は必要不可欠です。さらに、裁判所に行く際も人と人との接触を避けるための対応策が必要であったため、対面や移動を必要としない Web 会議システムなどの導入が求められていました。

【導入】 Web 上でのデータ管理とコミュニケーションを可能にする

まず、自社サーバーの代替としては、インターネット上にあるサーバーにファイルを保存できるオンラインストレージサービスの「Dropbox」を導入しました。これによって、オンラインストレージにローカルにある複数のコンピュータが接続可能になります。

次に、ホームページは問い合わせフォームへの誘導を促すようなユーザーインターフェイスに変更することで、いつでも気軽に問い合わせができるようにしました。また、問い合わせがあった依頼者とのオンラインによる面談手法は、スマホやパソコンなど様々なデバイスに対応する Web 会議ツール「Zoom」を導入し、オンラインによる裁判への対応についてはドキュメントの共有が可能である「Teams」を導入しました。



【効果】IT 導入がコロナ禍における業務効率の最適化と、クライアントの安心を実現

「Dropbox」は非常に便利で、業務効率が格段にアップしました。自社サーバーの場合は、事務所内にあるパソコンでしかドキュメントを見ることができませんでしたが、「Dropbox」は外出先でも自宅でもあらゆるデバイスからアクセスできるため、リモートワークにも対応できます。場所を選ばずに利用できる点は非常に大きなメリットであると感じています。また、ウェブサイトのお問い合わせも以前より増えました。電話だと話し難い事でも記載いただけるので、事実確認もスムーズに行える点はメリットだと感じています。これまで社内で運用していた「LINE」も、ビジネスアカウントにより依頼者とやり取りできるようにして、コミュニケーションのさらなる円滑化を図りました。

「Zoom」の導入では、コロナ禍でも依頼者が外出することなく安心して相談できるようになりました。法人の依頼でもオンライン面談のご要望にも対応できることで依頼数が安定しています。「Teams」は、裁判所に行かずとも裁判ができるという大きなメリットがあります。まだ「Teams」を利用できる裁判は地方裁判所の一部ですが、サービス提供元が Microsoft であるため、将来的には裁判所への提出書面などの Word や PowerPoint といった資料を「Teams」上で共有できる日が来るのではないかと考えています。

【展望】IT システムに対する知見を深め事業拡大にチャレンジ

最近では、「リーガルライブラリー」というサービスも利用しています。これは、月額 5,000 円でオンライン上の書籍を閲覧することができ、保存や印刷もできるというサービスです。注釈民法という 40 巻近くある民法の解説書も登録されているので非常に重宝しています。法律関連の書籍は高いものと 2 万円近くするので、コスト削減にも効果的です。このように便利な Web サービスや IT システムはこれから先も増えていくと思うので、自分たちの知識と情報をアップデートしながら柔軟に取り入れていきたいと考えています。そして、コロナの時代が終わってからも、誰もが何でも依頼できる法律事務所になれるよう、業務の幅を広げつつより多くの方のご相談に対応できるようにスタッフ数を拡大していきたいと思っています。

社名：渋谷宮益坂法律事務所

HP：<https://www.shibuya-mlo.jp/>

代表：代表弁護士 岩田裕介

主な事業：法律事務所の運営

所在地：東京都渋谷区渋谷 1-7-5 青山セブンハイツ 604

創業：2015 年 4 月



ここからアプリの事例ページはこちら