

6

手入力禁止から経理業務の自動化の提案・導入へ

サン共同税理士法人

❖Point❖

- ❶ DXを進めることで一番喜ぶのがスタッフであるということが大事である。
- ❷ DXで推進すべきことは、①データ化の推進、②完全ペーパーレスの推進、③テレワークの推進、④自動化の推進の4項目である。
- ❸ 今後は、顧客への経理業務の自動化の提案・導入ができるかどうか最も大事な能力の一つとなる。
- ❹ DXを進めることで残業ゼロも可能である。

I DXで変わる税理士業務

1 DXとコロナ禍の影響

当税理士法人が会計事務所の経営に当たって重視しているのは、「顧客と職員の満足度向上」及び「顧客と職員のバランスの取れた安定的な成長」である。これを実現するためには、さまざまな取組みが必要となるが、いずれもDXが関係してくるという点が大事になると考えている。

顧客	集客・サービス・価格
職員	採用・育成・評価・労働環境

コロナ禍の影響により今後、税理士事務所はDXを通して大きく変化していくことは間違いないと思う。筆者は10～30年のスパンを意識した経営をしているが、今後急激にDXが進み、テクノロジーによる業務の効率化とサービスの低価格化がさらに進んでいくと考えている。

コロナ禍の以前からもテクノロジーの普及により業務効率化が進んできたが、税理士事務所に限らず、テクノロジーで生産性が向上することによる低価格化が進むことは避けられない。申告書を手書きで作成して税務署に郵送していた時代は担当できる顧客数も少なく工数もかかるため報酬は月5万円となるかもしれないが、スマホ・チャット・Zoom・AI・RPAで顧客対応・申告対応を行う時代はかなりの顧客数を担当できるため、効率化で多くの業務を請け負うことで総報酬を確保できる分、顧客単価はまだ下がることになるはずである（図表-1参照）。

税理士事務所スタッフの1人当たりの平均担当売上が1千万円程度といわれているが、低価格で単価が低くても1人当たりの担当売上を2千万円以上とするなど、担当売上を上げていくためにいかにDXで生産性を上げていけるかが、職員を守るうえで大事なポイントになると考えている。

●図表－1 昭和・平成・令和にわたる税理士業務比較

	昭和 (1989年以前)	平成 (1989年以降)	令和 (2019年以降)
作業者	人がメインの手作業	システム利用した手作業	RPA等を利用した自動化
会計入力業務	そろばん電卓を使った 手入力やインストール 型の会計ソフト	クラウド会計ソフト	OCR等を活用した対応
税務申告業務	手書きで申告書作成	税務ソフトへ人が入力	RPA等を活用した対応
税務相談業務	書籍等による対応	ネットを活用した対応	AI等を活用した対応
申告方法	郵送による申告	人による電子申告	人・RPA等による電子申告
連絡方法	手紙・FAX・訪問	メール・訪問	自動通知・チャットWeb会議
情報	書籍など紙媒体	HPなどweb	YouTubeなど動画

2 DXで推進すべき4項目

テクノロジーで業務を効率化し、生産性を向上して担当売上を伸ばしていくために推進すべき以下の4つの項目について触れていきたい。

- ① データ化の推進
- ② 完全ペーパーレスの推進
- ③ テレワークの推進
- ④ 自動化の推進

従来までの人の作業が必要な手入力と郵送による業務を廃止するためにデータ化を推進し、テクノロジーを最大限に活用して業務を自動化する。また、生産性を向上させるためにも完全ペーパーレス化により出社を前提としないテレワーク勤務体制に移行する。データ化による業務の自動化と、ペーパーレス化によるテレワークの移行が、今後の税理士事務所の成長で不可欠になってくる。

Ⅳ データ化の推進

1 手入力禁止

当税理士法人では会計業務（預金取引・現金取引）の対応方法を下記5つにタイプ分けすることからスタートした。

タイプ1（クラウド会計）～タイプ3（Excel送付）は手入力と郵送なし、タイプ4（PDF送付）は郵送がないが、手入力は発生し、タイプ5（郵送）は手入力も郵送も発生する。

基本的には郵送も手入力もないタイプ3以上を目指しつつ、どうしても手入力を依頼されるお客様はデータプランとは同じ価格ではできないので価格設定を変えるようにしている（図表－2参照）。

データ化で大事な的是お客様に説明するスタッフ自身のデータ化の重要性の理解である。当税理士法人スタッフでもお客様がパソコンを持っていないことを理由にすぐにデータ化の提案を諦めるスタッフがいた。パソコンを持っていなくても、スマホがあれば預金データはCSV転送できるし、高齢の方でも会社の社長ですから丁寧に教えれば覚えてくれるかもしれない。社長自身が無理でも家族がネットバンクを設定してくれる可能性もある。一度諦めてしまえば顧問契約が継続する限りずっと手入力が続くし、気付いたら他事務所より顧問料が高いと言われて解約されるリスクが続く。

データインポートの場合はタイポがないが、手入力は手間な作業のうえに、さらに入力ミスが起きるので、ミスを前提としたレビューの作業工数も発生する。

以前は税理士事務所のスタッフには税務会計知識が求められるメインの能力であったが、今後はクラウド会計の導入提案は当然ながら、経理業務の自動化の提案・導入ができるかどうか最も大事な

能力の一つとなる。実際に当税理士法人でも月に20時間かけて手入力で作業している業務が自動化により2時間で終わったが、この業務効率化の提案力が税務会計知識以上に求められていると感じている。この能力はスタッフの個人の努力に任せるのではなく、事務所の体制として対応していく必要がある。

●図表-2 会計業務の5つのタイプ

	郵送	手入力	預金取引	現金取引
①自動化 「クラウド会計」	無	無	クラウド会計でAPI連携	顧客でExcel入力
②半自動化 「CSV」	無	無	ネットバンクでCSV出力	
③顧客手入力 「Excel」	無	無	顧客でExcel入力	
④弊社手入力(郵送なし) 「PDF・スクショ」	無	有	OCR読込	弊社手入力
⑤弊社手入力(郵送あり) 「郵送・持参」	有	有	弊社手入力	

2 郵送禁止

当税理士法人では、領収書等の原本送付の禁止をコーポレートサイトに掲載している。その理由は3つある。実際には効率化のためにデータで欲しいということはあるが、税理士事務所側の効率化以外にも郵送禁止を説明できる理由があると考えている。

(原本送付禁止の理由)

- ① 重要書類を郵送する場合、郵送による重要書類の紛失リスクをゼロにすることはできない。
- ② 重要書類を直接原本で預かる場合、重要書類の管理の問題

が生じる。

- ③ 重要書類の入力情報に認識の齟齬が生じた場合、重要書類の送付履歴が残らないため、事後的に確認をすることができない。

3 データ化への取組み

図表-2のとおり、顧客ごとに現金取引と預金取引のタイプを5つに分けて、決算ごとにそれぞれ仕訳数(預金取引は口座ごと)を記載し、現金取引・預金取引についてのデータ化の取組みについてコメントするような運用とし、データ化が進んでいない顧客を放置しないことを徹底している。

4 データプラン

当税理士法人では、新規のお客さまへの料金プランもデータ化に対応していただけるお客さまは割引するようにしている。お客さまは目に見える一番のサービスである低価格(値引き)に非常に敏感であるので、基本的にはデータプランで契約してもらうことができる。ここで大事なのが、「データ化=お客さまの負担が増加」ではないことである。当税理士法人でも当初は「データ化=お客さまの負担増加」、「丸投げ=お客さまの負担軽減」、という認識を持っているスタッフが多くいた。データ化は初回の設定だけでデータ連動も可能であるし、レターパックを購入して郵便ポストに投函する必要もない。API連携でなく、PDF送付でもOCR機能を活用して業務を効率化できるし、郵送を使わずにデータ送付することで非接触の対応を取ることがコロナ禍の時代に合っている。

5 納品

当税理士法人では申告書の納品も原則データで納品となっている。厳密には納品をデータ送付とデータ保存に分けて管理しており、メールやチャットで送付し、全顧客の決算書類を自社システムにデータ保存し、顧客もログインできるようにしている。自分が顧客であれば紙でもらっても困るし、データで送付されるだけだと保存が不安なので、税理士事務所側で保存してくれていると便利と思い、自社で納品システムをつくった。

Ⅳ 完全ペーパーレスの推進

1 ペーパーレスの目的

当税理士法人では、設立2年目の2017年から完全ペーパーレスで実務を行っている。紙調書は2016年のときだけで過去の内部調書はシュレッダーで廃棄している。2017年からは調書を含む顧客データがすべてデータであるので、キャビネットにも調書は入っていない。

以前、統合した事務所の紙資料のデータ化を他拠点のスタッフがスキャンする作業をしたことがあったが、すべてデータ化して廃棄するまで1か月くらいかかった。そのときは紙で作った後のデータ化の作業の大変さを痛感した。現在も昨年に当税理士法人と統合した事務所の過去の調書だけはまだ紙なので過去分は倉庫やキャビネットに保管されているが、過去の紙資料を保管するために、月額5万円の家賃を払って保存している。その保存している紙もデータであればすぐに検索できるが、倉庫の紙資料だとすぐに検索できず、紛失リスクもある。

たしかに紙だと作るまでは楽かもしれないが、④維持コスト（倉庫代）、A紛失リスク、B効率性（データ検索）などで、ペーパーレスのほうにメリットがある。作るのは単価の低いスタッフであるが、レビューするのは単価の高い上位者になり人件費やリソースの面でのデメリットもある。また、上位者がネット環境でパソコン・スマホがあればどこでもタイムリーにレビューができるのは、負担軽減だけでなく、スピード向上による顧客満足度アップと従業員満足度アップにもつながる。上位者だけでなく作業も事務所だけでなく作業ができるので、テレワークなども可能になる。当税理士法人ではスキャナーは利用するが、プリンターを利用しないので、そもそもプリンターを置いていない拠点もある。

2 電子調書

当税理士法人では設立1年目の2016年は私の前職の手法に従い、紙で調書を作成していた。調書の構成はドケット(サインオフ)、全般事項(顧客概要、トピック、CF、届出書、法人税・消費税のポイント)、申告書、決算書とそれに付随するエビデンスなどである。以前は紙だったので、調書のワーキングペーパーにインデックスを付して、リファレンスをしていた。

これを2017年からドキュワークスですべて作成し、完全に紙を廃止した。紙がないので、プリンター利用で席を離れる必要がなく、ずっと席に座っている感じである。紙の場合は机で調書を広げるが、電子調書はデータのみで調書を作るので、モニターが3つ以上は必須となる。本来紙は縦で読むものなので、調書の電子化によりモニターも縦画面で使用している。別表5(1)とBSと内訳書を同時に3つ開いた状態でレビューができるので、レビューも紙より便利ですし、作成者も慣れるとドキュワークスがないと作業できないくらい使いこなすようになる。

3 Web 調書

電子調書では Word・Excel・会計ソフト（弥生・MF）、税務ソフト（達人・TKC）で作成したデータを紙で出力せずに、ドキュワークスプリンターで印刷（PDF 化のイメージ）し、（紙の厚手のファイルなどでなく）3つのドキュファイルで電子調書として上位者に回していた。これを顧客情報・チェックシート・届出書情報・納品物などをウェブ化（自社クラウドシステム）して、会計と税務以外はウェブで調書を作成し、レビュー申請もウェブ化する作業への移行を 2020 年から始めている。

4 自社クラウドシステム（AMS）

Web 調書以外にも自社システムにいろいろな機能を追加し、効率化を進めている。

- 請求書発行・口座振替データと顧客情報を連動した報酬管理
- 勤怠と報酬管理を連動した損益管理と業績評価
- 顧客向けに送付するチェックシートの自動データ送付
- レビュー機能・チェックシートと自動連動したスケジュール管理
- チャット機能を活用した納品管理
- アラート機能を活用したスケジュール管理
- 顧客情報や報酬情報と連動した契約書や報酬通知書の作成機能
- RPA 対応のためのデータ出力機能、等

5 電子契約

作成した契約書は印刷して郵送せずに電子で契約を済ませている。導入されている事務所も多いと思うが、非常に便利なのでまだ導入されていない事務所はすぐにでも導入したほうがよいだろう。

Ⅳ テレワークの推進

1 テレワークの目的とテレワーク勤務ガイドライン

当税理士法人では、テレワーク勤務ガイドラインを平成 29（2017）年に作成し、ホームページにも掲載している。また、税理士法遵守などの観点からテレワークを実施する職員全員とテレワーク勤務の合意書も締結している。税理士事務所のテレワークは職員の税理士法上の管理監督義務が必須となるので、DX を活用しダブルチェックを必須とするレビュー機能をつけるなど、むしろ紙よりも強固な業務のレビュー体制を構築している。

テレワーク勤務ガイドラインには、第 1 条にテレワーク勤務の目的を記載しているが、テレワーク実施の最大の目的を生産性の向上としている。自然災害やコロナなどの非常事態に備えることや従業員満足度向上なども目的の一つとしているが、何よりも生産性の向上を達成することがテレワークの最大の目的と捉えている。テレワークにより、生産性が向上し、月の担当売上が増加するなど、生産性向上のためにテレワーク環境を整える必要があると考えている。

2 VDI・クラウド

当税理士法人のテレワーク実施で一番コストをかけているのが、VDI（仮想デスクトップ）である。VDI のメリットはたくさんあるが、ネット環境と PC さえあればどこでも PC を持参せずに作業ができる点、セキュリティ管理がしやすい点、PC セットアップ・更新の負担がない点、などがある。

当税理士法人が以前導入したオンプレミスの VDI は利用人数に応じた容量を購入する必要があるため、人数が増えるたびに追加で

購入して現在6号機まで所有している。一番コストのかかった導入初年度の2017年はテレワーク助成金を利用した。また、現在はクラウド型の仮想デスクトップサービス(DaaS)もある。詳しくは当税理士法人RPAサイトにも掲載しているが、人数の増減や利用状況に応じて費用が発生する点でDaaSの利用も進めている。

3 固定電話廃止

テレワーク勤務は前職で慣れていたこともあり、コロナ前の設立当初から実施していたので、コロナ中のテレワークもスムーズに実施することができた。ただ、2020年4月の緊急事態宣言で全職員が完全テレワーク勤務となったことで、専門職スタッフは全職員対応できたが、事務職スタッフが郵送業務と固定電話対応で出社をしなくてはならないという課題が浮上した。

そこで、まず郵送は原則禁止で、一部の郵送はやむを得ないが、集荷が遅くなるためデータで送ってもらうように顧客に担当から連絡してもらい、データ化と郵送禁止を進めた。固定電話については、顧客や取引先は担当のiPhoneに直接かかってくるので、問題は税務署と営業であるが、税務署と営業のために出社するというのは非効率であるので、(新規顧客対応以外は)自動応答に切り替えて事務職スタッフも全員が在宅勤務をできるような体制とした。コロナ禍で事務職スタッフも効率化ができた一例であった。



V 自動化の推進

当税理士法人では、会計事務所のIT対応力が事務所に最も必要なスキルの一つであると考えており、IT対応力の向上でテクノロジーを通じた業務の自動化が可能になると思っている。自動化にはRPA、VBA、プログラミングなどいろいろな手法があるが、まずは自動化する業務全体を見直し、間接コストを下げるできないかを検討する。

自動化の取組みはワンソースマルチユースの考えに基づき、業務フローや取り入れる手法が複雑化しすぎないように注意している。自動化技術は技術革新が激しいのですぐに新しい技術が入ってくるが、エンジニア経験のある税理士や会計士などで組成したITチームが常に情報収集をしている。また、RPAなどを使わなくても、Googleサービスや他のクラウドサービスなどで自動化できるものも増えており、テクノロジーの活用は一部の専門スタッフにしかできない業務ではなくなってきている。事務所全体で考えた場合、スタッフ全体のITリテラシーの向上が生産性に直結するため、ウェブ会議やOJTを通じてITチームで検討した技術や導入手法を共有し、全体の底上げに取り組んでいる。

今後は分析ツールなどを使い、インポートした会計税務データからのチェックや会計税務の助言ができるようなシステムを開発していきたい。参考までに下記は当税理士法人が自動化している作業の一例である。

- 電子調書の基礎となるデータを会計データから自動作成
- 電子申告データのPDFをセットアップ用に自動保存
- 特定のメールをチャットワークに自動転送
- 特定の情報をスプレッドシートに自動転記
- OCRで認識したデータをフォルダやチャットに自動転送

○自社システムから出力したデータを会計税務ソフトに自動入力

Ⅳ DXの推進で一番喜ぶのはスタッフ

DXを進めることで一番喜ぶのがスタッフであるということが大事である。DXで効率化して担当売上が増加し、給与がアップする、残業が減る、単純な作業から解放される、楽しい仕事に集中できる、などを実現していく必要がある。

当税理士法人では去年統合した1拠点以外の7拠点で残業が1人も出なかった。スタッフの業務内容がDXで充実してくれば、新しい顧客を受け入れるキャパもできるし、経験のない業務（相続など）の知識を習得する時間も生まれる。当税理士法人は離職率ゼロを目指しており、仕事が増えても在宅スタッフの活用などで大幅な正社員の入社がなく対応できるような体制を理想としている。

毎日、入力や郵送に追われ、顧客の訪問で時間を使ってしまい、毎年同じ仕事をしていては、知的満足度が満たせない事務所になってしまう。今いるスタッフを大事にするためにも、DXは不可欠であると考えている。



事務所プロフィール

- ① 事務所名：サン共同税理士法人
- ② 所在地：東京都港区南青山 1-1-1 新青山ビル東館 15 階
- ③ 設立年：設立年 2016（平成 28）年
- ④ 所員数：72 名（税理士 16 名、公認会計士 1 名、社会保険労務士 2 名）
- ⑤ 事務所の特色
サン共同税理士法人は 2016（平成 28）年に大手税理士法人の出身者が中心となって、それぞれのキャリア・得意分野を生かしてクライアントに貢献するための税理士法人として設立されました。特に起業サポートを強みとしており、節税対策、融資の支援、助成金の支援等、起業におけるハードルをすべてワンストップで提供しています。また、「IT × 人材」の分野に力を入れており、自社開発システムや RPA 等の最新の IT を利用した所内の高度なオペレーションシステムを確立している税理士法人です。
- ⑥ 連絡先
メールアドレス contact@san-kyodo.jp
電話番号 03-3572-5831