

■ 本業以外はすべてサポートします

究極のワンストップサービスを実践する為に自社ビルを建設

お客様のあらゆるニーズにお応え 本業以外はすべてサポートします。

群馬県南西部に位置する高崎市。平成の大合併により県内最大の約 37 万人の人口を擁するにいたり、国から中核市の指定を受けた都市だ。かつては中山道と三国街道の結節点、現在も関越自動車道と北関東自動車道の分岐点であり、また上越新幹線と長野新幹線も交わる交通の要衝だ。

このため、江戸時代から高崎藩の城下町として、また中山道の宿場町として、さらには物資が集まる商業都市として栄えてきた。

今回紹介する吉田会計グループの事務所運営に使用する YK ビルは、その高崎市の大動脈である国道 17 号（中山道）の高崎前橋バイパスと県道 25 号（三国街道）が交わる交差点近くに建つ。今から 7 年前の 2007 年に、従来から使用していた近隣の自社ビルをテナント用に変更し、現在の場所に、自己資金 6 億円を投じて、敷地 600 坪、建物 3 階建て、延べ床面積 600 坪で竣工した自社ビルだ。このビルに、吉田会計グループが目指す、お客様に対するサービスへの思いが詰まっている。



同グループ代表で、傘下の株式会社吉田会計の代表取締役も務める吉田信昭氏の話聞いてみよう。「弊社が目指しているのは、会計や税務だけというのではなく、お客様のあらゆるニーズにお応えできる総合的な経営サポート。お客様が本業だけに集中できるようフルサポートする究極のワンストップサービス。このビルは、それを実現するための拠点として建設したものです。」

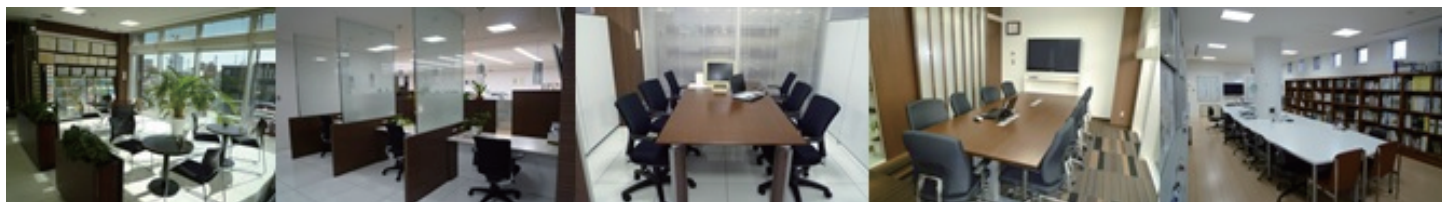
■ 多彩な応接スペース

グレーと白のツートーンのモダンな外観。玄関前には屋根付きの車寄せを設けて来訪されたお客様の動線を確認している。駐車場は敷地内の 35 台分に加え、隣接地のものも含めると計約 80 台が駐車可能だ。

吉田会計グループの総合受付はこのビルの 2 階にあり、ゆったりとした待合いスペースのいすに座り案内を待つことができる。隣には大型ディスプレイを備えた完全個室の応接室、逆側にはパーティションで仕切られた打合せコーナーが 2 室ある。ちなみに、打合せコーナーの仕切りのパーティションはホワイトボードになっており、そのまま書き込みができるすぐれものだ。

ほかにも、銀行のカウンターをイメージした、差向かいで社員とやり取りができるカウンター応接も 3 席あり、相談や打合せの内容に応じて選べる多彩な応接スペースが設けられているのが特徴のひとつだ。

受付の奥には、総勢約 40 人の社員が執務するグループ共同のワーキングスペースがある。吉田会計グループの傘下には、株式会社 吉田会計を中核として、税務相談や対策と申告手続、リスクマネジメントとして提供する、生・損保商品提案及び管理、お客様の従業員の労務管理代行としての労働保険、社会保険の相談や手続代行、さらに人材不足時のバックアップとしての人材派遣や紹介、そして業務代行としての請負、その他個人事業主の為の記帳代行や、創業間もない企業の経理事務代行等、お客様の事業を側面からトータル・サポートする為の組織の従業員がお互いに連携を取りながら共同のスペースで働いている。ちなみに、ビル 1 階には弁護士事務所と司法書士事務所が入居しており、必要に応じて相互に連携できる体制を整えている。1 棟のビルで文字どおりのワンストップサービスを実現しているのだ。



■ 直営のカフェも併設

YKビルの「秘密」はほかにもある。最上階に当たる3階に上ってみよう。

まず、目につくのが左手にあるゲストルーム。吉田氏の執務机の前に10人以上がかけられるソファセットが設置され、吉田氏自身の大切な用談などに使われる。右手には収容人員40人のセミナールームと、各20人が収容できる会議室が3室設けられている。マイク・音響設備、ホワイトボード、プロジェクターなどを完備し、各種のセミナーや研修、会議などに使えるほか、趣味の教室の会場としても利用可能。



実際に吉田会計グループのお客様である事業者が、幹部会議や経営計画会議および社員研修会、などに利用し、さらに個人会員は、絵画や太極拳、フラダンス並びにウォーキング教室などに使用している。ほかにも吉田会計グループの主催によるお役立ちセミナーや、会員企業向けに年6回実施している健康診断の会場としても利用されている。しかも、会場の使用料金は無料。吉田会計グループの会員なら、光熱費相当額程度の負担金のみ。心憎いばかりのサービスぶりだ。

さて、もう一度2階に戻り、総合受付を右手に見ながら、さらに奥に進んでみる。扉を開けると、それまでのビジネス空間とは雰囲気の異なるスペースが広がっている。実は、ここがYKビルの自慢のひとつでもある会員制の情報喫茶としての「Y'sカフェ」。何と、グループ直営のカフェまで開設しているのだ。

スタッフ5名で運営しているY'sカフェでは、からだに優しい食材を丹精込めて調理し、日替わりランチやカレーライス、オムライス、サイフォンでいれた本格コーヒーなどを提供している。こちらも吉田会計グループのお客様を会員とし、その家族も会員価格で飲食できるのはもちろんのこと、そのお客様の紹介により入会された外部の方も一定の条件をクリアされれば入会が認められ会員となることが出来る。ちなみに、2013年12月時点で、外部からの入会会員数は900名を超えている。ランチタイムはいつも盛況で、懇談や情報交換の場として利用されている。

また、営業時間外や休日にはイベント会場として会員向けに貸出しも行っており、会員企業がちょっとしたパーティーや音楽会などを開く際のスペースとして人気だ。

至れり尽くせりの仕掛けが盛りだくさんのYKビル。「どなたでも、おいでください」の気持ちを込めて、お客様用のトイレはユニバーサルデザイン仕様、エレベーターは車いすのまま利用できるよう設計されている。



至れり尽くせりの仕掛けが盛りだくさんのYKビル。「どなたでも、おいでください」の気持ちを込めて、お客様用のトイレはユニバーサルデザイン仕様、エレベーターは車いすのまま利用できるよう設計されている。

■ 人生の最初の師は母親

苦学の末につかんだ人生の指針。経営も人間もマルチであれ あらゆる新しいことに挑戦

お客様のあらゆるニーズにお応えする吉田会計グループを率い、その理想を実践するための拠点として YK ビルを建設した吉田会計グループ代表、吉田信昭氏。だが、そこにいたるまでの道のりは決して平坦ではなく、さまざまな辛苦をなめてきた。吉田氏が生まれたのは、現在拠点としている高崎市の隣、群馬県の県庁所在地でもある前橋市でこの世に生を受けた。「父親は私が生まれたころから体調を崩して病気がちになり、私が6歳になった年に病死。だから、母が懸命に働いて育ててくれました。私の人生の最初の師は間違いなく母親です」



その母は当時、駄菓子の卸売りをしていた。子ども心にも「うちの家計は大変なのだ」と感じていた吉田氏は、小学生のころ商品の駄菓子を工夫して袋詰めにし、自分で駄菓子店に売りに行った記憶があるという。「自分も働いてお母さんを助けないといけない」という意識は幼いころからあった。

中学生になると、朝は新聞配達をし、夜は当時、母親が経営をするようになっていた食堂の手伝い。そのころには「常に何かしていないと落ち着かない」という現在に至る吉田氏の性格がすでに形成さ

れていたようだ。中学を卒業すると、商業高校に進学した。これも「早く社会に出て働きたい」というのが選んだ理由。入学後すぐ、担任の先生に「商業学校で何を学べば、社会に出て一番役に立ちますか」と尋ねたところ、「吉田君の場合は会計がいいのではないか」との返答を得て、即座に簿記部に入部したところも吉田氏らしい。そして、一旦やると決めた以上は徹底的に極めるのも吉田氏流。在学中に日商簿記1級取得や北関東地区の簿記の大会で個人優勝した記録も残している。

この高校時代、吉田氏はそれまでにも増して多忙な日々を送ることになる。授業、簿記部の活動、そして生徒会副会長…。登校前は牛乳配達、そして下校後はガソリンスタンドでのアルバイト…（危険物取扱主任者資格を取得）。まさに夜を日に継いでの奮闘ぶり。

こうして吉田氏は働くことの楽しみや価値を知るとともに、ひとつのことだけにとらわれず、多くのことに目を向け、多彩に活動する「マルチ型人間」としての生き方を自ら選び取っていくことになる。



高校卒業後は当時、東京の高田馬場にあった短期大学の経済学部に進学した吉田氏。電車で片道約3時間の道のりのため、毎朝午前5時起床。だが、決して時間を無駄にしない吉田氏は、往復6時間近い通学時間を今度は勉強の時間に充てる。その傍らでは、母の食堂を手伝い高齢者の母に替って調理師資格も取得している。

「電車は座って行けましたし、私にとってはいい環境の勉強部屋でしたね。おかげで、成績は1科目だけが良で、あとはオール優だった為、優等生としての授業料免除のおまけまでつきました。入学金と交通費は以前のアルバイトで貯めたお金で賄えたので結果的には母親に経済的な負担をかけることはありませんでした」

また、高校時代に日商簿記1級を合格していたこともあり、18歳で税理士試験を受験し2科目合格。その翌年19歳で、さらに1科目合格することができた。

1969年、20歳で短大を卒業し、勤め始めたのは念願の公認会計士事務所。当初3年間は電算部門でシステムエンジニアを務め、その傍ら、税理士受験も続けた。その後、監査部門に異動し、5年間上場企業の監査業務に携わる中、23歳で税理士資格を取得し、当初からの目標であった公認会計士の受験を始めた。「この時期に、中小企業から上場企業にいたるまでの、会計・経理の実態を学びとることができた」と吉田氏は振り返る。この間、21歳のときに光子さん（現、吉田会計グループの専務）と結婚。



だが、その翌年に不幸が待っていた。母親の他界。父亡き後、懸命に働いて吉田氏を育ててくれた母。「生きてきたからには人の役に立て。人の役に立ったことこそが生きた証だ」と言い続けた母。その母に、一人前となって人の役に立つ姿を見せることはできなかった。だが、その母の生き様と言葉は、後々まで吉田氏の指針のひとつとなって生き続けている。

■ 3つの仕事を掛け持った独立当初

短大卒業から8年後の1977年、働きながらの公認会計士（7科目一括合格）の受験は、体力的に健康面で相当影響してきたので、退職を決意し29歳で独立した。税理士業と損害保険代理業の2つからスタート。最初の取引先は親戚などから紹介を受けた5件だけ。その小さなビジネスから吉田氏の挑戦と飛躍の歴史は始まった。

こつこつと実績を重ね、懇切なサービスで事業を少しずつ拡大する一方、2年後には群馬県からの依頼で、夜間職業訓練校の経理事務の講師も引受ける。月曜から金曜まで毎夕6時から、2時間半の講師業。さらに、3年後には高校時代の生徒会の先輩からの紹介で、ビジネス学校の新規開校時の立上げや運営準備を始めとし、教務部長兼講師としての活動も始めた。

「1人3役ですね」と笑う吉田氏。だが、つらいとか辞めたいと思ったことはない。マルチ型の生き方が身にしみついているのだろう。「ぼっとしている時間があると落ち着かない」とも言う。吉田氏は社会に出て間もないころ、周囲の大人たちを見ていて不思議に思ったことがあるという。「だって、子どものころは国語も社会も算数も理科も保健体育も、いろんなことにチャレンジするのに、大人になるととたんに自分が今担当している職業分野ひとつのことだけしかやらなくなる。大人になると、人生が狭くなるのではないかと疑問に思っていましたね」

幼いころに身についたマルチ型の生き方を追求する吉田氏。常にあらゆる新しいことに挑戦し、どこまでも貪欲に知識や技能を吸収してきた。そして、それが後に、究極のワンストップサービスとして結実することになっていく。

■ 固定費削減のメリットも

縦割りの障害を排除

前回紹介したように、1977年に独立し、税理士業と損害保険代理業を手始めに、事業をスタートさせた吉田会計グループ代表の吉田信昭氏。同じ年には行政書士事務所も開業し、さらに1983年には人材派遣業や各種業務の請負業にまで手を広げている。その2年後の1985年には「社会保険労務士」資格を取得し労務管理事務所を開業。その後平成に入り、1993年に個人の資産運用や生活設計をサポートする会社を、1996年には記帳代行や給与計算代行を担う会社を、そして2002年には税理士法人を、と矢継ぎ早に新たな組織を立上げていく。

それは、「ワンストップで、お客様をトータルにサポートする」ことを理念に掲げ、拡大してきた業務を整理・再編したもので、本インタビュー第1回で紹介した吉田会計グループ傘下の5法人と2つの事務所だ。

こうした業務内容に対応するため、吉田氏自身、税理士、行政書士、社会保険労務士、損害保険特級資格、生命保険専門課程、変額保険販売資格、宅地建物取引主任業者資格、1級ファイナンシャル・プランニング技能士、上級FP(CFP)、証券外務員(2種)など10を超える資格を保有している。さらに直近では、農業経営アドバイザーや米国の公認内部監査人(CIA)も取得している。

吉田会計グループにとって、これだけの事業を抱え、ワンストップでサービスできるメリットは小さくない。グループのホームページでは以下のように説明されている。

従業員の方が事故で1カ月以上入院になってしまいました。その時に、皆様はどのように対応されますか??きっと、事故の対応は保険会社へ、人材が不足してしまうからと派遣会社へ、労災関係は労務事務所へなどと、分野に合わせ各会社へ連絡しますよね?…それは、とても大変なことですよ?…

でも、当社は違います!!

当社であれば、全てに対応できます!(後略)

そう、吉田会計グループでは事故の対応も、人材確保も、労務関連の手続きもすべての対応を1カ所でまかなえる。つまり、企業側の事務負担は大幅に軽減されるというわけだ。グループ各社の従業員は同じフロアで顔を付合わせて一緒に仕事をしているから、内容ごとに部署をたらい回しにされるようなこともない。必要に応じて、同じビルに入居する弁護士や司法書士との連携も可能だ。メリットはそれだけにとどまらない。吉田氏が語る。「現在、グループのスタッフは合わせて40人ほどですが、各人がひとつの業務だけに閉じこもるような縦割り型の組織ではありません。複数の業務を遂行できるマルチ業務型社員を養成しています。そのため、共通の固定費などを削減でき、リーズナブルな価格でサービスを提供できるのです」

■ 生命保険は危機管理にも有効

「ゆりかごから墓場まで、ではありませんが、事業者様のあらゆるニーズに対応できるよう心がけています。事業の設立から経営者様のリタイア時の事業承継や相続まで、すべてに対応できると自負しています」と吉田氏。

そんな中で、生命保険は重要な戦略商品のひとつだ。だが、もともとは「損害保険しか取扱っていなかった」と言う。「自動車保険であったり、建物の火災保険であったり、労災保険であったり、と事業における危機管理という意味で重要性が分かりやすかったが、人の命に値段をつける（当時はそう思っていた）生命保険はそうではなかった」と振り返る。

ところがある時、「経営者に万一のことが起きた時、従業員や家族、あるいはお取引先に対する責任を果たすことは経営者にとって必要なリスクマネジメント＝危機管理である」ことに気付く。

このため、平成に入ってから生命保険の代理店業務もスタート。その保険業務を直接的に取扱っているのはグループ内の株式会社 FP サポート。だが、前述したように縦割りの弊害を排している同グループにおいては「グループとして保険業務を取扱っていることを、全従業員に認識してもらい、あらゆる部署の担当者が必要に応じてお客様の情報を FP サポートに連携し、FP サポートが営業や提案を行うことで、相乗効果を狙っている」と吉田氏は力説する。

■ 1人のスタッフが複数の業務に精通

ひとつのことだけにとらわれない、マルチ型の生き方や経営を自らに課している吉田会計グループ代表の吉田信昭氏は、グループの約 40 人のスタッフたちにも「マルチ職能社員」であることを求め、指導している。

マルチ職能社員とは、ひとつのことだけができればよし、とするのではなく、グループが手掛けるあらゆる業務に精通し、相互に協力し合えるスタッフのこと。吉田会計グループでいえば、

- 相続・税務・会計・経営相談
- 生命保険・損害保険・社会保険
- 人材派遣・業務請負
- 住宅ローン・ビジネスローン・証券投資信託



といった種々の業務に精通していることが求められる。

そのためには、何よりもまず「タイム・イズ・ライフ（時は命なり）を、全スタッフが体にしみこませて実践することが大事」と吉田氏は強調する。

吉田氏は、マルチ職能社員となることで、そのスタッフは「真にお客様の役に立ち、お客様に感謝され、お客様に満足感を与える人材になれる」と考えている。また、前回紹介したように、1人のスタッフが複数の業務に精通し、かつグループ内で協力し合うことにより、ワンストップサービスの利便性と効率性を高め、結果として、よりリーズナブルな価格でお客様へサービスを提供できることにもつながるのだという。

■ 自分の経験を次世代に伝えたい

吉田会計グループの総合力の源は今なお、吉田氏の強力なリーダーシップによるところが大きい。周囲の同年輩の経営者同様、吉田氏も「そろそろ後継のことを真剣に考える時期にきている」と思っている。とはいえ、「現実問題として私への依存度はまだまだ大きいし、私なしで自立できる組織にはなっていない」のも事実だ。

そこで、吉田氏が考えているのは「チームワーク＝組織の総合力でこれからの危機を乗り切ってほしい」。マルチ職能社員の育成を掲げる同グループだが、その一方で、部門ごとの有能なリーダーも育ってきている。吉田氏は「こうしたリーダーたちが相互に連携し、チーム力を発揮することで組織共同体として今後の発展につなげてほしい」と話す。

何も持たないゼロからスタートして現在のグループを構築した吉田氏には自分の経験、生き方、ノウハウ、考え方などを次の世代に伝え、生かしてほしいとの考えは根強くある。

「松下政経塾を開いた松下幸之助さんと比較するのはおこがましいのですが、私なりの経験を伝える、いうならば吉田塾のような経営者塾を開くのが今の夢かな。可能なら、自分の経験を書物にもまとめたいと考えています。現実はまだまだ仕事が多忙で、なかなか手につかないのですが」と苦笑する吉田氏。「徐々に経験を引継ぎながら、なるべく早く権限を移転したいと思います」

ワンストップサービスの拠点であり、人と人との交流拠点ともなる YK ビルを建設した吉田氏。これからは後継体制の構築が最大の課題になりそうだ。

「人の役に立つ人間になれ」との母の教えを胸に、

若いころから全力疾走してきた吉田氏。

次代の吉田会計グループを担う後継の育成とささやかな趣味の世界で今も尚、

全力疾走の日々が続いている。