

お客様の要望に応えるために独立

物心ついた頃には母は飲食業を手がけていて、子どもながらにその大変さや苦勞を感じとっていました。その経験から、家族や友人を守るためには自分が知識を身につけ、力をつけたいといけなさと考えるようになりました。おそらくそれが、法曹界に目を向けた理由でしょう。

初めは弁護士を目指していたんです。でも司法試験になかなか通れずにいた頃、すでに資格を持っていた行政書士のほうが自分に合っているのでは……と思いついて、行政書士事務所に入所しました。

士業というのはそれぞれに重なる部分がありつつも、業務上の棲み分けがあります。しかし事務所を訪れるお客様は、そんなことはご存じありません。そのため時には行政書士の業務範囲を少々超えた相談が持ち込まれることもあります。

個人的には、お客様のニーズにはできるだけ対応していきたいという願望がありました。ですが当時の事務所は、そこをあっさり切ってしまう。料金体系との兼ね合いもありますから、そうした事務所のほうが多数派かもしれません。でもそこがどうにも納得できず、独立を目指すことになりました。



20
志を持って、知識を磨け、
気力を養え。
だがそれだけでは学者に過ぎぬ、
徹底して行動せよ

岩崎 良子 みちてらす法務総合事務所 代表
Yoshiko Iwasaki

PROFILE

岩崎 良子 (いわさき よしこ)

1980年、大阪府出身。関西学院大学法学部
卒、大阪学院大学法務研究科博士課程修了。
2012年より行政書士法人第一総合事務所に
勤務。2013年に行政書士法人アクトブレイン
に転職後、同年6月に独立開業。現在に至る。

INFO

みちてらす法務総合事務所

〒530-0047 大阪府大阪市北区西天満
3-14-6 センチュリー西天満ビル10階
TEL 06-6355-4670 FAX 06-6355-4682
■ <https://www.michi-terasu.com/index.html>
■ 2013年6月設立

母からは反対されましたね。「独立なんて、そんなに甘いものじゃない」と。お客様商売の厳しさを十分に知っているだけに、私にはそうした苦労のないところで生きてほしいと願っていたようです。でも母にしたって、お客様に何ごとかあれば、それこそ体を壊して入院でもすれば、身の回りの世話を頼まれもせずに行ってしまうような人でしたから。まあ、おせっかいな人だったんですよ。かゆいところに手を届かせるのがサービス業だと思っていたんでしょうか。それとも、もともととの性分かな。そうしたところは、私も受け継いでいるのかもしれませんが。

やりがいのあるこの業界の底上げを図りたい

行政書士はお客様のご要望に沿って、滞りなく行政に届け出るのが仕事です。そのため一見すると単なる代行業に見えるかもしれませんが。ですがお客様のニーズによっては、いくつかの選択肢があるケースも多いのです。その選択肢をどれだけ並べられるのか、どのプランが最もお客様にフィットするか。そこを見きわめ、アドバイスできるような心がけています。

またお客様はそれぞれに何らかの課題や問題を抱えていることが多いものです。資金問題であったり人材の問題であったり。そうしたことも伺った上でいくつかのプランを提示し、お客様と話し合いながら、よりベターな方法を見つけるようにしています。単にご依頼を受けて書類を作り、届け出るだけの行政書士ではないのです。

ですからうちでは、お客様からご相談いただいたとき「できません」という回答はしません。うちでできなくても可能であれば他の事務所を紹介しますし、専門家を探しておつなぎするなど、何かしらの関わり方はしています。

一度はうちに相談に来てくれたお客様が、どこでどんな人からどんなサービスを受けているのか判らないのが気になるんですよ。だったら、自分の知っている人から、自分でも納得できるサービスを受けていただきたい、そこまで見届けたいんです。おそらく性分なんでしょう。そんなふうですから、いろいろな相談が持ち込まれます。

ただ、行政書士は会社の設立や飲食店の開業など、前向きなシーンに立ち合うことが多いんです。ですからほとんどのお客様が希望にあふれている。そうした方々のお手伝いは達成感がありますし、私自身も学ぶことは多くあります。ともに喜べますし、やりがいがあります。

今の事務所の規模は私を含めて5人、他に外注のスタッフ。それぞれの業務が同じくらのポリシーですが、これからは専門性も必要になるので、各業務に特化したスタッフ

がもう少し必要ですね。少人数だと限界がある。法律は常に改正されアップデートされていますから。

行政書士という仕事はあまり世間に知られておらず、この業界を目指す方も多くないというのは残念なことです。やりがいがありますし面白い仕事なんです。地味なイメージを持たれがちなかもしれませんが、ですから業界の底上げをしたい、という思いは強いんです。もちろん大したことはできませんが、せめて情報の発信はしていきたい。業界が発展すれば人材が集まりますし、切磋琢磨の競争も生まれます。他の業界と同様、行政書士業界もそうした競争にさらされたほうが良いと思います。

仕事とは、誰かを幸せにするもの

これは若い人だけに伝えたいことではないのですが……私は、仕事とは誰かに貢献し幸せにするものだと考えています。

設立当初は、お客様第一主義でした。自分の時間よりも、お客様に合わせる。土日の夜でもお客様に会いましたし、夜中の電話にも対応していました。

でもそれをスタッフにも強要はできませんよね。基本的な価値観は私と同じだとしても、

そこはバランスをとらないといけない。自分の理念を組織の中で貫いていくと、周りのスタッフが疲弊してしまいます。

仕事に対する考えは人それぞれだとも思いますが、私は「仕事とは自分に近い人に貢献すること、幸せにすること」だと思うんです。ただひたすら「お客様のために」では、それは成立しませんよね。

ですから今はそれぞれのスタッフが、どんな働き方を望んでいるのかを優先するようにしています。以前はそうしたコミュニケーションすらとらず、お客様最優先が当たり前！という考えで仕事を回していましたが、組織で働くとなると、それぞれの幸せは何かというのを把握しておかないといけません。

お客様はもちろんですが、ともに働くスタッフも大切な「人」です。ですから「この人はうちにとってどんな存在なのか」ということよりも、「自分はこの人に対してどう関わり、どう貢献できるのか」ということを考えるようにしています。

これから社会に出て、仕事の場に身を置く皆さんには「そうした考え方もあるんだな」程度に、心にとどめておいていただきたいと思います。