

ふううん じむしょけんぶんろく  
**風雲** 連載 **事務所見聞録**

第 5 回

司法書士・行政書士事務所 リーガルエステート代表 齋藤 竜氏

聞き手 株式会社船井総合研究所 第二経営支援部 小高健詩氏

## 顧客に身近な一等地

— 横浜に本社をもつ一方、相続の案件はグループの行政書士事務所を開設し、下町の路面店で行うという独自の事務所運営をされていますね。まず、相続に着目したのはどういった経緯からですか。

司法書士に受かったのが平成15年で、最初は個人事務所に勤め、平成16年4月に司法書士法人に入りました。社員として営業開拓、労務管理、人事管理をするようになり、やりがいを感じ始めていた頃、元気だった父が急に倒れたんです。病院で胃がんを宣告され、胃の大部分を切除しました。そのときに初めて親の死を意識して、「誰でもこうした事態に遭遇するのに、あまりに急でどうしたらいいかわからない。法律家としてそうした人たちの役に立ちたい。自分の親の世代に対して孝行をしたい」と考えるようになりました。そうした自分の思いを実現したいと考えて、平成25年に独立しました。

はじめから相続を強く意識していたわけではありません。まずは事務所のベースをつくるのが大事だと思い、独立1年目は死ぬ気で泥臭い営業をやりました。不動産会社と金融機関を新規開拓して不動産登記ばかりやっていたのですが、そのうち下請的な相続の仕事の受注の比率が増えてきました。不動産業者からの依頼で「何日に決済があるから、それまでに相続人確定して、相続登記して名義変更を終わらせて

ほしい」という感じです。そのとき、「相続をやると不動産は動くんだな」と思ったんです。これまでは言われたとおりの処理だけして返すという仕事をしていたんですが、「入口」を逆転させて、自分が第1段階からお客さまに應對したらどうだろう。そうすれば、下請的な仕事の立場は逆転するし、従業員も知識を生かせる機会が増えてモチベーションも上がる。独立



齋藤 竜 (さいとう りゅう)

近年、親が残した財産についての相続、生前対策に関するご相談等を担当することが多くなっており、このような時代背景から「相続後見」業務に力を入れ、相続後見に伴う不動産問題解決に積極的に取り組んでいる。

した時の自分の思いにもつながる。不動産や税金申告などの波及効果も期待できると思って、相続に取り組み始めました。

——ビジネスモデルの転換と、立場の逆転ということですね。では、なぜ商店街の路面店という形態にしたのですか。

戸越の行政書士事務所を「相続サポートセンター」として業務を行っています。これは、もともと実家が商店街の肉屋なので商店街に馴染みがあったのと、「ターゲットが多くいる場所」ということです。それまでも集客方法を模索して、パンフレットを郵便局に置いたり、介護施設でセミナーをやったりしたんですが、セミナーをやるとその場は大盛況なんですけど、その後実際の仕事が来ないんですよ。相続ビジネスのターゲットは高齢者の方たちで、彼らはおそらく遠い場所まで足を運んでほくれない。この一帯は「戸越銀座」としてテレビでも取り上げられる元気な商店街です。実際にどのくら

い通行量があるか計ると、1時間に1,000人～2,000人ぐらい歩いていました。そういったターゲットの生活圏内に実体店舗を置き、継続的な関係性を築いて、その地域でナンバーワンを目指すことが重要なんだと思います。従業員にも言うんですけど『『ふつうのパン屋』と『カレーパン専門店』があったら、どっちのカレーパンを食べたいか』ということです。実際に相続専門をアピールして挨拶状を送ったら、相続の仕事が増えました。「司法書士&相続専門」のように、肩書にプラスαで何か持っているということが大切なのではないでしょうか。

## 逃げず、流されず

——取り組む分野を絞り、その顧客ターゲットがどこにいるかを見極めて立地を決めることが大切ですね。ところで、仕事を受けるスタンスや、個人客向けの相続業務に本格的に取り組んでみて初めて気付いた点を教えてください。

先ほども言いましたが、開業当初は仕事をとるために何でもやるというスタンスでした。だから、ハウスメーカーさんから専門外の税金のことを聞かれても、とりあえず受けて、知り合いの税理士に聞いたり、税務署に聞いたり、県税事務所に聞きに行ったり、そういうことを常にやっていました。お客さまから相談がある以上、それをこなさないと次の仕事はありません。必死で調べていくうち経験が増えたという感じです。来た仕事を逃げずに全部やってみるというスタンスが成長を促したのかもしれない。

相続に本腰を入れるようになってから痛感したことがあります。以前の案件で、3人姉妹の相続人がいて、そのうちの1人が「私が親の介護をしていたので、苦勞したぶん親の財産を全部引き継ぎたい」と言うんです。でも、被相続人は財産がそれなりにあったから、多少でも分配しないと不平等感がある。しかもその方



の配偶者が婿養子だったので、「婿養子をとったのは相続分を多くしたためじゃないか」と他の2人に誤解されかねない。そこで「独り占めは後々もめるおそれがありますよ」とアドバイスしたのですが、その方は自分の意見を変えなかった。だから、あまりよくないなと思いつつも、お客さまの意向に沿って遺産分割協議書を作ったんですが…もともとそんな仲は悪くない姉妹だったのに、ご本人たちに任せて協議を進めたら、遺産分割の話し合いのときに姉妹間でもめて、それ以降仲が険悪になってしまった。それを見ていて、お客さんの依頼に沿うだけじゃなくて、もうちょっと依頼者に踏み込んで、きずなを壊さないというところを意識する仕事をしていくべきだと思ったんです。変な提案をすれば、その人の人生を左右しかねない。法律家として正しいと感じたことはしっかり主張することがトラブルを回避することにつながると思うんです。さらに言えば、お客さまの隠れた本当のニーズを読み取って提案するということが大事だと思います。

—「本当のニーズを読み取って提案する」というのは具体的にどういうことでしょうか。

例えば、長男、次男、三男がいて、次男が親と同居している。次男は父親の介護をしていて、他に住む家もないから不動産を相続したいというケースがありました。でも、親が子供の前で自分の資産を言いたがらないんです。親御さんは当初「金融資産は100万円くらいしかない」と言っていたんですが、よく話を聞くと年金収入もあるし、家の価値は7,000万円くらいある。このまま次男の希望どおりの相続が起これば確実にトラブルになる。それなのに、ちゃんと資産の話をしないのはなぜかという、自分の母親の相続のときに親族が仲違いした経験があり、それは避けたいからだと言うんです。

だから聞いたんです、「お父さん、何がしたいんですか」って。そしたら「実家を次男に継



がせたい、もめさせたくない。先祖代々からのこの土地は守ってほしい」と。そこで、「応急措置にしかならないけど、『自宅の土地と建物は次男誰々に相続させる』とこの場で書きましょう。もしお父さんが明日事故で亡くなったら、その実現したいことで絶対もめますよ」と、その場で自筆証書遺言の書き方を教えて、その後公正証書遺言作成の仕事を受任しました。このように正しくお客さまの相続手続の目的を把握することが受任につながるのだと思います。

## 女性活用のカギは

—お客さまのニーズを丁寧に読み解く。どの業界でも当たり前のことですが、差がつくポイントですね。素晴らしい気付きをありがとうございます。ところで、先生の事務所は女性が多いですね。管理面や教育面など、女性活用のポイントはありますか。

この事務所は、女性パートスタッフの活躍に

支えられています。まず女性が働きやすい職場環境をつくることが重要です。その方法の一つとして、彼女たちには「いつ、いくら休んでもいい」と言っています。もちろん事前にわかるなら知らせてもらいますが、子供が病気で急に休まなきゃいけないといった場合があります。そういうことも想定して、パートさんは若干多めに採用しています。女性というのは、女性同士で自ら連携して助け合うんですよね。それから、事務手続などのマニュアルはちゃんと作っています。女性は概して現実的で事務能力も高いので、指針を示してあげればしっかり働きますし、一人前になるのも早い。あとは、ときどきお菓子を買って、差し入れることです(笑)。

今職員は全13名、うち1人が産休中に入っているパートさんがいるので、稼働しているのは12人です。司法書士は僕を入れて5名で、正社員の司法書士が1名と、パート司法書士

が3名。補助者は正社員の男性が1名で、あと全員パートです。行政書士の資格者も今3名いて、来年からは、女性の営業マンを入れて業容を拡大していこうと思っています。パートのなかには司法書士の資格者もいます。育児の間に資格を取って、旦那さんがちゃんと稼いでいるから自分は補助的な仕事でいいという場合や、社会貢献したいという気持ちが強い方が多いですね。だから、彼女たちは真剣に勉強しています。そういう人たちが安心して働ける環境をつくるのが重要だと思っています。

——子育て、家庭との両立とフレキシブルな勤務体系など難しい面はあると思いますが、労働力人口数が低下していくなかで、優秀な女性の労働力を利用する方法を考えていくことは日本の企業全体の問題だと思います。先生はワークシェアの考え方と、女性目線のルールづくりを上手にマッチングさせて、女性活用されていると思います。



**聞き手** 小高健詩 (おだか けんじ)

業績アップの公式は「現場力×携わる者の本気」を信条に、司法書士事務所を専門領域として業績アップを手がけている。年間250日は北海道から九州まで全国各地の事務所に赴き、クライアントの業績アップをお手伝いしている。現場重視型のコンサルティングスタイルを買っている。特に地方商圏の業績アップには定評があり、最近司法書士の業際を跨いだ斬新なコンサルティングが好評を博している。