

士業事務所のビジネスを刺激する「事務所経営マガジン」

BESTFIRM

Magazine

17
NOV. 2013

特集

士業 新時代の扉を開けるのは誰だ!?

Who opens the door to a new age ?



【表紙写真】 松本税務会計事務所（東京都江東区亀戸）

新連載 ベストファームグループ 郡山100人事務所への道

年間購読／年間6冊・30,000円（税込・送料込）
発行会社／BF・H株式会社
◎本誌は以下の事務所にお届けしています（購読の多い順）
司法書士、税理士、弁理士、行政書士、社会保険労務士 等



2008年4月に千葉県柏市にて開業。翌年には2名の弁護士が入所。交通事故・中小企業法務を中心に急拡大を果たし、現在では弁護士8名を含む総勢16名の事務所となっている。そんな事務所の大方針となっているのは「できるだけ早いタイミングで、弁護士にお問い合わせすることをお勧めしている」こと。商品は同じでも商品の提供の仕方を変える。つまり、これは弁護士業務における小さな業態転換と言える（写真中央が代表の大澤一郎氏）。

Who opens the door to a new age ? # 9

CHANGE THE OPERATION

他の事務所が取り扱っているのと同じ分野の仕事を、
他の事務所が取り扱わない方法で行う



弁護士法人よつば総合法律事務所／代表弁護士・大澤一郎
千葉県柏市・従業員16名

「もっと手前の、早いタイミングから事件に係っていく。その部分は今までの弁護士の仕事とはちょっと違う分野です。でも、手前から係ること、お客様の未来の選択肢を増やすことができます」

「うちは古風な事務所ですよ」と笑みを浮かべて語る、代表の大澤一郎氏。集客の中心が都内大手事務所が行っているようなWebではないことを指して「古風」であると言うのだが、その一方で、同事務所の顧客との接点は、大手よりも「早く」、そして、その発想は「新しい」。

うちの事務所の特徴は、取り扱っている事件は他の事務所と同じでも、他の事務所が取り扱っていない方法で行っ

ていることです。それはどんな事件でも、できるだけ手前の、早い段階で相談してもらうというやり方です。

例えば交通事故の依頼の場合、通常は本人が病院で治療を終えてから弁護士に依頼に来てください、という段取りを組むのがほとんどです。でもうちでは、「事故が起きたらその直後に相談してください」とお伝えしています。

離婚であれば遅くとも別居前に、相続はできれば具体的な相続発生前に、そして刑事事件でも逮捕されてからではなく自分が事件を起こしてし

まった段階で依頼してもらうようにしているのです。

とにかく私はいわゆる「紛争部分」に入る前、もっと早い段階から弁護士が係っていた方が絶対いいと思っています。それを実際に始めたのは、それが当たり前と思っていたからです。特に交通事故の事件を取り扱い始めてからはそう考えるようになりました。弁護士であれば、本当はみなさんもよくわかっていることだと思いますよ。ところが、そういうやり方をしている事務所は少ないのです。確かに、従来の弁護士業

Who opens the door to a new age ?

特集 士業 新時代の扉を開けるのは誰だ!?



大澤一郎代表（写真左）と、主に交通事故事件を専門とする川崎翔弁護士（写真中央）と離婚事件を専門とする前原彩弁護士（写真右）。同事務所のエントランスにて撮影した

務とはちょっと違う領域——交通事故でいえば医療の分野——などに係ることになるかもしれませんけどね。

「早い段階から係った方が解決しやすいのは間違いないです！ 手間は…どうでしょう。実際にやってみると、言うほどでもない気がします」

通常より「手前の段階」から仕事を受けるということは、より多くの工程やコストを増やすことにならないのだろうか。それでもあえ

て弁護士業務の接点を広げるメリットは、一体どこにあるのだろう？

どんな事件でも、初期段階から相談してもらった方がスマートに解決しやすいのは間違いありません。かかる手間のことなどを考えて、みなさんは手を出さないのかもしれませんが、実際は言うほどではないですよ。平均すれば、結局同じくらいの手間で済んでいるのではないかと思います。

例えば、離婚でケンカして

散々探めて「裁判所に申し立てられました！」というところからの依頼よりも、「今から離婚を考えているんだけど…」というところから相談してもらった方が、いろいろと作戦の選択肢が出せる余地が残っているので、仕事として遥かにやりやすいんですね。

逆に、修復できないくらいぐちゃぐちゃの状態になったものを持ち込まれた方がかえって大変です。その状態から弁護士にできることは、どうしても限られてきてしまいますから。

そういった事件では、「最初にこうしておいてくればよかったのに」ということがたくさん出てきます。最初から自分たちが事件に係ってれば、それを都度正していくことができるので、結果的にスムーズな解決につながることが多いんです。それが業務上の大きなメリットになっていますね。

「お客様が望むのは、最初から最後までトータルで任せら



- 事務所
- 代表者
- 従業員数

2008年開業／千葉県柏市
大澤一郎（おおさわいちろう）／1977年生まれ
総勢16名／弁護士8名

事務所のエントランスを別角度から（写真左）。エントランスを進むと同事務所のニュースレターをディスプレイしたラックがある（写真右）。このニュースレターなどを使って早期の相談をお勧めしている。例えば「交通事故の相談は事故後すぐ」「解雇のトラブルは必ず解雇前」「債権回収の相談は約束の支払日が過ぎた時点」「中小企業の株主間紛争は相手に攻撃をする前」「離婚の相談は別居前」「相続の相談はできれば具体的な相続発生前」「刑事事件の相談は事件を起こしてしまつたらすぐ」という段階での相談をお勧めする。また、60社弱の顧問会社には相談に適したタイミングの情報を事務所側から定期的に発信している



れる“専門の弁護士”。後処理だけではニーズと合致しない」

事件の“手前”から係った方が解決しやすい——言われてみれば確かにその通りだが、その段階から顧客を獲得するためには特別なマーケティングが必要となるはずだ。同事務所はどうやって顧客との接点を作っているのだろうか？

お客様にはとにかく、「できるだけ早く相談してください」ということを伝えていきたいので、WEBサイトに、なぜその時点で弁護士に相談しなければいけないのかを掲載したり、かつてのお客様や紹介者に対して定期的にニュースレターを発行したりしています。

主に弁護士に相談するタイミングについて、「こういうときはこの段階で依頼しなければならない」という内容を繰り返し発信しています。営業やマーケティングというより、少し大きめに言うと、新しい価値観を社会に理解していただく活動です。

それに何より、実際「手前の段階」から依頼してもらおうと、まずはお客様側の選択肢が広がるというメリットがあるんです。採める前に先手を打って「こうした方がいい」という提案ができるので、お客様自身も納得したうえで対処法を選べる。そういう点で、お客様の満足度が高くなることも重要なポイントだと思います。

そもそも最近は「弁護士に相談したい」ではなく「専門の弁護士に相談したい」というニーズが強くなっているように感じています。お客様がイメージする「専門の弁護士」って結局、初期段階から最後までトータルで任せられる人だと思うんです。だから今までのような「何か起きた後の処理だけ」というやり方では、お客様の期待に合致しなくなっているのではないのでしょうか。

「とにかく早く相談を。“手前から係る”というやり方を、他の法律事務所にも広めていきたい」

近年「予防法務」という分野に取り組む事務所も増えている。しかし、大澤氏が実践しているのは、

そうした新しい分野の開拓ではない。商品の提供の仕方を変えたという点に大きな特徴がある。

日本の弁護士は“後の段階”で係りすぎなんだと思います。例えばアメリカの場合、交通事故一つとっても“アンビュランス・チェイサー（ambulance chaser：交通事故にあった人の救急車を病院まで追いかけて、弁護士がクライアントを獲得すること）”というものがあるほどです。でも、誤解を恐れずに言えば、本来弁護士の仕事って良い意味でそういうものだと思うんですよ。

お客様側にベストな選択肢を提供できるだけでなく、弁護士側もスムーズに仕事ができる。ですから私は、他の弁護士に対してもこの考え方を広めて、弁護士がお客様のためにより役に立つ存在にしたいと思っています。交通事故や離婚・相続・刑事事件などはもちろん、他にも企業の債権回収、労務トラブル、企業間の訴訟なども同様に、早い段階で依頼してもらえれば、どうしようもなくなる前に何かしらの手を打つことができるということ。その点を今後も引き続き伝えていきたいと思っています。

（大島悠）