

講師として出演していただいている先生のご事務所を訪れ、商品の聴きどころ、仕事のこだわり、勉強法などの話をお聞きする新コーナー。本誌をお読みの先生方の、事務所経営、業務のご参考となる話題が満載です。



講師紹介 Vol.2

司法書士法人長津田総合法務事務所
代表 司法書士・モーゲージプランナー

高橋 欣也先生

開業6年でグループ3社、従業員約30名に急成長してきた高橋欣也先生。今や老人ホームの紹介サービスまで業務は広がっています。なぜ、お客様が集まってくるのでしょうか？

文：黒字⇒高橋先生 緑字⇒レガシイ

DATA

司法書士法人
長津田総合法務事務所
代表
司法書士・モーゲージプランナー
高橋 欣也 氏
神奈川県横浜市緑区長津田 5-1-13
HP:<http://nagatsuta-law.p-kit.com/>

コンセプトは「人生のコンサルタント」

司法書士にとって厳しい環境です。お客様が減っていると聞きます。

そこは、よく分からないんですよ（笑）お客様を増やす方法は、チャレンジすれば、たくさんあります。私どもは、今日も駅前の3箇所スタッフで相談会のチラシを配っています。

士業でチラシを配るといのは、聞いたことがありません。

それが、異常ですよ（笑）サービス業ですから、当たり前です。よくスポーツクラブがチラシを配ってますが、同じです。やってみれば分かりますが、配れば必ず反響があります。初めてチラシをポスティングしたときは、600枚配って、3件反応がありました。その3件とも受注したんです。

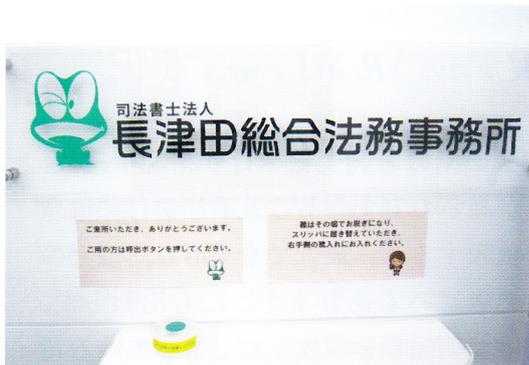
開業当初からチラシ配りやポステ

ィングを始めたのですか？

実は、開業した時に、タオルをもって不動産業者さんに営業に回ったのです。しかし、すでに間に合っていると断られ続けました。これでは限界があると感じ、お客様を紹介していただくのではなく、自分で集客しようと誓い、差別化を図ろうと決めました。

どんな業務からスタートしたのですか？

借金問題です。これは「今すぐ何とかしたい」というニーズがあるからです。しかし、過払バブルはピークを過ぎましたから、人とは何か違う工夫が必要でした。そこで、借金相談者の中には、住宅ローンが払えないという方もいたので、モーゲージプランナーの資格を取り、住宅ローンに関して強みを発揮



「お客様の声をサービス化」した結果今の形に広がった

できるようにしました。そうしたら、目新しい資格なのでメディアが取り上げてくれました。

テレビ東京の「ガイアの夜明け」ですね。反響が大きかったのでは？

放送開始から、1分もしない内に電話が鳴り始めました(笑)。あまりにも反響があり過ぎて、ラーメン屋さんじゃないですが、入口に行列ができました。朝6時から夜中の12時過ぎまで対応する日々が続き、本当に倒れて病院に搬送されました(笑)。大変でしたが、お陰でブランディングができ、ノウハウを蓄積することができました。

今は、さらに様々な業務に手を広げていますね。

はい、でもこれは、広がっていたのではなく、「お客様の声をサービス化」した結果です。

私どもでは、相談の面談には、長い時は2時間半くらい時間を取ります。普通は効率を考えて、回転よく受注しようとしています。しかし、よく聞いていると、住宅ローンだけでなく、困っていることがいろいろあることが分ります。例えば、借金の相談で子どもの学費が心配だ、という話が出たら、債務整理で月々の返済が減るので、余剰の一部を学資保険にして将来に備えましょう、と勧めればいいわけです。当然、保険の代理店になったり、専任の担当者を採用したり、と自然と体制を強化していきました。

登記の専門家というより、人生設計の専門家ですね。

まさに、そうです。スタッフには、「相談者の30年先を考えると」と言っています。コンセプトは「人生のコンサルタン

ト」です。その視点を持って丁寧に面談すれば、お客様の解決すべき将来の問題を予め忠告することができますので、新たな仕事がどんどん発生します。

今後は、どんなお仕事が増えていきそうですか？

高齢者のニーズに答えていかなければならないでしょうから司法書士も「デリバリー型」になると思います。お客様のご自宅に伺うのです。他のサービス業もどんどんデリバリー型になってます。コンビニもデリバリーです。同じサービス業なのに事務所に来てくれなんて、敷居が高い。訪問していたら、効率が悪い、という考えもあるでしょう。しかし、自宅で話を聞くとお客様はリラックスして、本音をお聞きすることができます。これは仕事が増えるチャンスだと思います。