

事業主と税理士・公認会計士のコミュニケーション実態調査

会計事務所白書

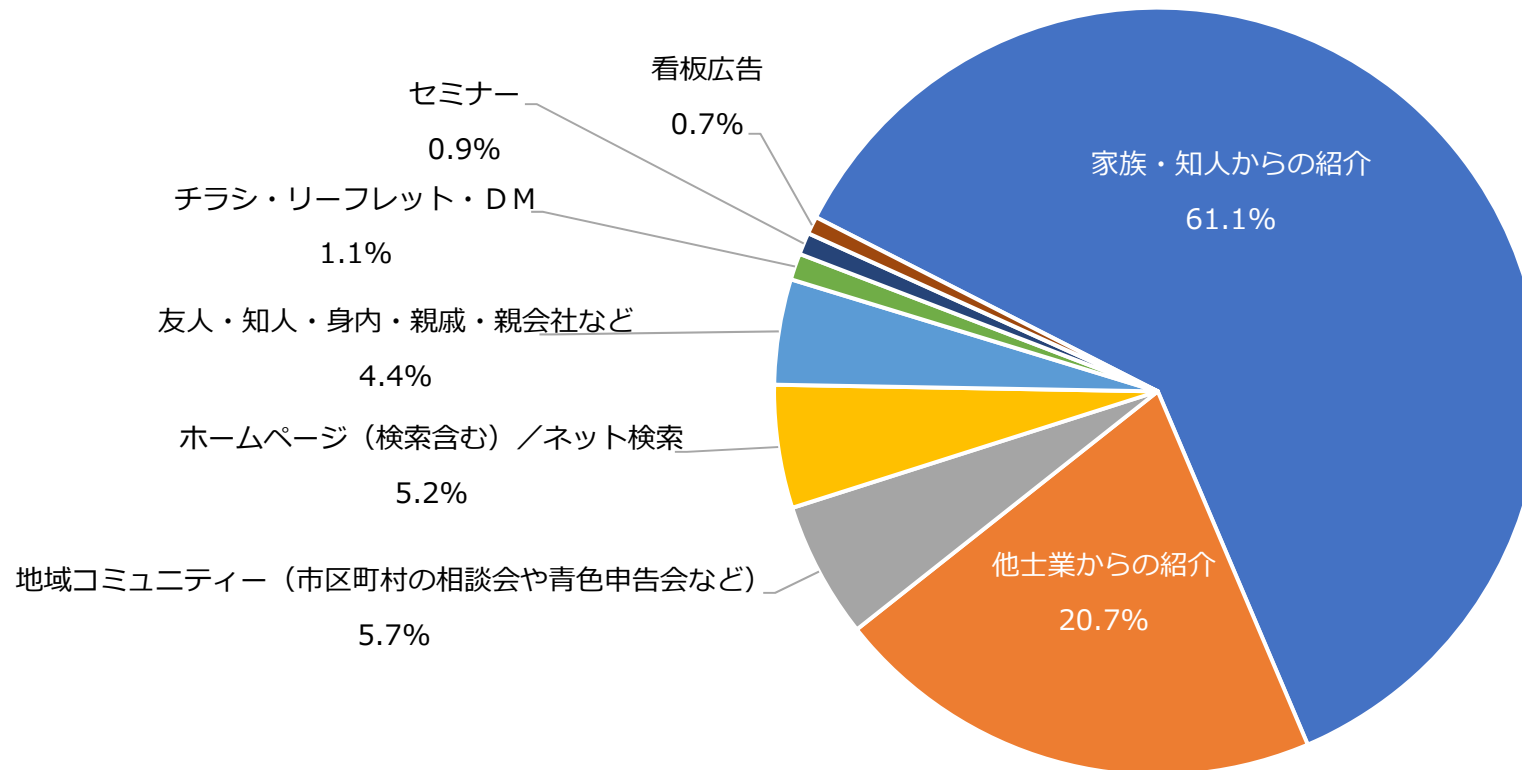
2017年

事業主編



Q1 現在、依頼している税理士・公認会計士の方をどのようにして知りましたか

知ったきっかけは、【紹介】というケースが全体の80%以上で1位に！



結果

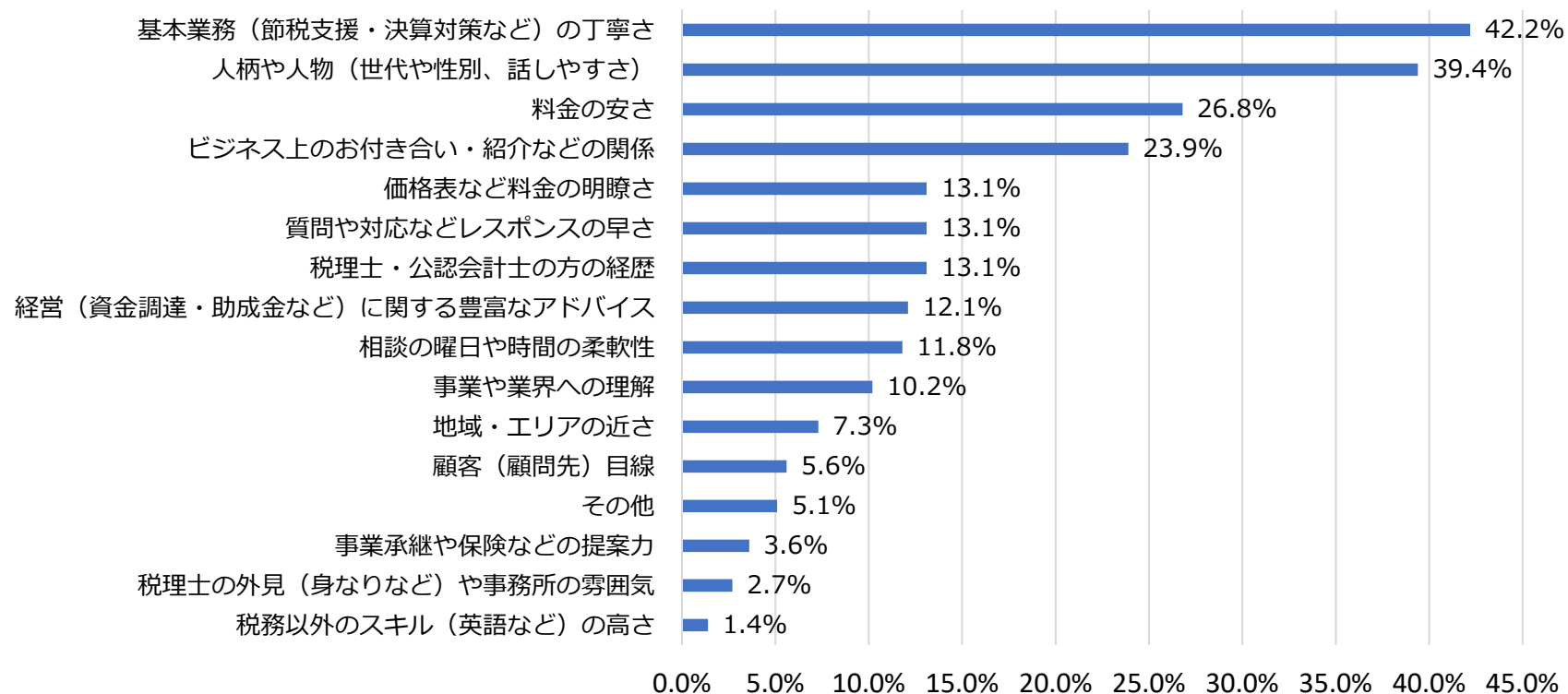
「税理士・公認会計士の方をどのようにして知りましたか」という調査について、「友人・知人、身内・親戚・親会社など」で既に知り合いのケースが多く、それ以外の回答を総計で見ると、1位は「家族・知人からの紹介」で61.1%と過半数を獲得。2位は「他土業からの紹介」で20.7%となり、【紹介】という形で知った方は82%という結果でした。紹介以外では、少数ですが「地域コミュニティ（市区町村の相談会や青色申告会など）」6%と「ホームページ（検索含む）」5%という結果でした。

税理士の意見・考察

個人であれ法人であれ、会計業務は一時的なものではありません。毎年の確定申告や決算、年末調整など、継続的なものです。かつ、お金や機密情報を取り扱うので、税理士・公認会計士選びは慎重にならざるを得ないのが普通です。家族や知人からの紹介といったいわゆる「口コミ」が多いという結果は、「安心して信頼できる人をお願いしたい」という心理を如実に表したものだと言えます。

Q2 あなたが現在依頼している税理士・公認会計士の方を選ぶ際、決め手になった理由を教えてください

「基本業務の丁寧さ」と「人柄や人物」の2つの回答が、約4割を占める



結果

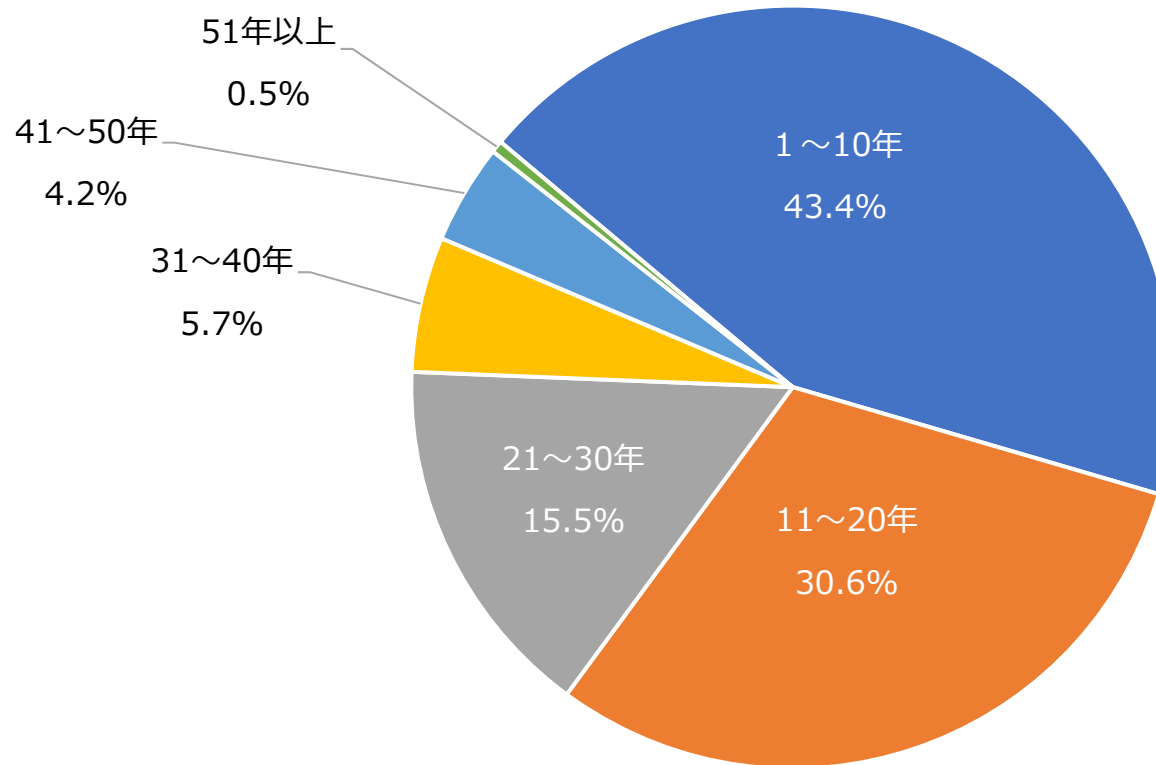
「税理士・公認会計士の方を選ぶ際、決め手になった理由」という調査について、1位は「基本業務（節税支援・決算対策など）の丁寧さ」で42.2%、2位は、「人柄や人物（世代や性別、話しやすさ）」が39.4%、3位は「料金の安さ」で26.8%という結果でした。

税理士の意見・考察

平成14年に報酬規定が廃止されて以降、会計業界では、価格競争が激しく、差別化が難しくなっています。しかし、選ばれるポイントは旧来と変わらず「基本ができていないか」「信頼できるか」となっています。基本をどれだけ徹底できるかが、顧客獲得のコツだと言えます。

Q3 現在、依頼している顧問税理士・公認会計士の方とのお付き合いはどれぐらいの期間になりますか

11年以上のお付き合いという回答が半数以上を占める



結果

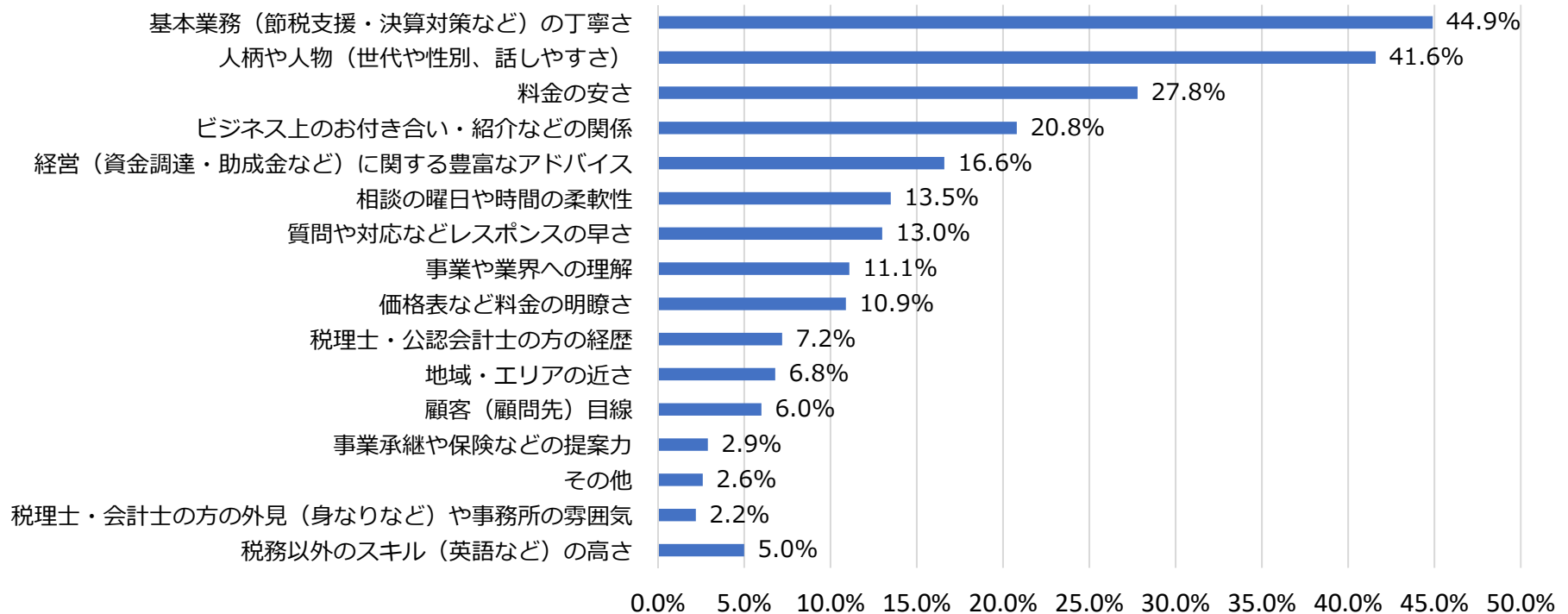
「お付き合いはどれぐらいの期間になりますか」という調査について、「1～10年」で43.4%、「11～20年」で30.6%、「21～30年」が15.5%、「31-40年」5.7%、「41-50年」4.2%、51年以上が0.5%という結果でした。

税理士の意見・考察

税理士・公認会計士の顧問契約については「一度お付き合いを始めたらずっと変えないもの」というのが昔の常識でした。しかし、報酬規定の廃止と共に自由競争が行われるようになった結果、その常識が覆り、今では「合わないと思ったら変えるもの」という意識で契約する事業主の方が増えています。とはいえ、10年超のお付き合いをする方が6割。旧来の感覚もいまだ根強いと見て良いでしょう。

Q4 継続している理由は何ですか（税理士・公認会計士の方の強みなど）

継続している理由は、「基本業務の丁寧さ」と「人柄や人物」の2つの回答が4割を占める



結果

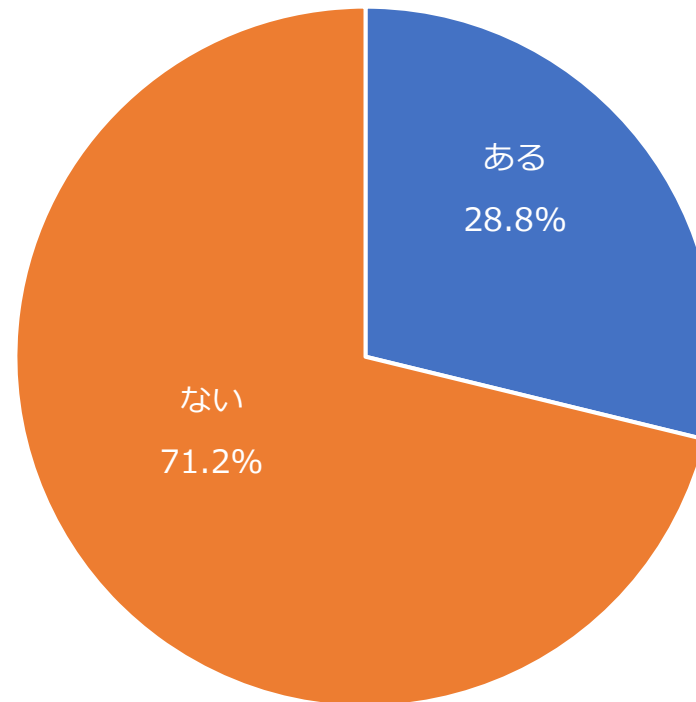
「税理士・公認会計士を継続している理由は何ですか」という調査について、1位は「基本業務（節税支援・決算対策など）の丁寧さ」で44.9%、2位は、「人柄や人物（世代や性別、話しやすさ）」が41.6%、3位は「料金の安さ」で27.8%という結果でした。

税理士の意見・考察

「税務業務の基本ができていかどうか」「信頼できるかどうか」といった点は、最初を選ぶ時点と同様、契約継続していく上での重要なポイントとなっています。他には、契約継続においては、資金調達に関する助言やフレキシブルな対応が、初回契約時に比べて重視されています。経営を維持していく上での発生しやすい悩みやトラブルに、とことんお付き合いしてもらえることが事業主の方々にとっては安心材料となっている模様です。

Q5 税理士・公認会計士の方とのやりとりで、不満や不快に思ったことはありますか

事業主の7割が、不満や不快に思ったことがないという結果



結果

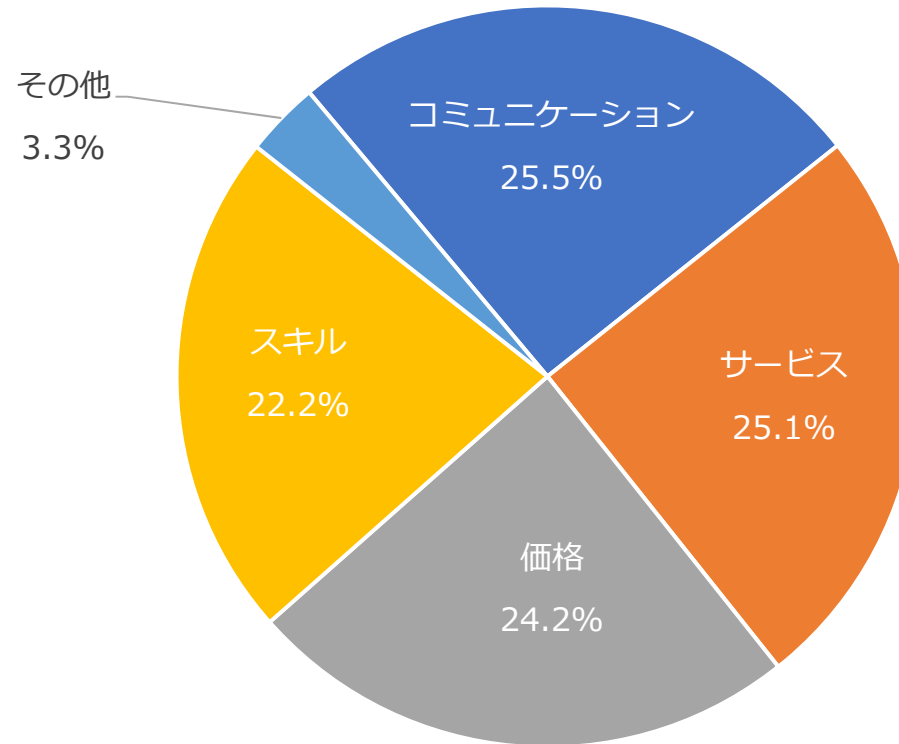
「やりとりで、不満や不快に思ったことはありますか」という調査について、「ない」と回答した方が71.2%、「ある」と回答した方は、28.8%という結果でした。

税理士の意見・考察

Q3での「10年以上のお付き合いが56%」という結果と関連付いているような結果となりました。不満がないからこそ、契約が継続されていると言えます。

Q6 「不満や不快に思ったことがある」と答えた方に伺います。不快に思った理由を教えてください

不満・不快の理由は、価格、スキル、サービス、コミュニケーションと横並び



結果

「不満や不快に思った理由を教えてください」という調査について、「コミュニケーション」25.5%、「サービス」25.1%、「価格」24.2%、「スキル」22.2%という結果でした。

税理士の意見・考察

Q2,Q3のアンケート結果では「税務業の基本ができていること」「信頼できること」が契約・継続の決め手の8割前後を占めていました。本結果でも、これらの要素が不満原因の7割超となっています。また、価格に関しては、契約・継続の決め手においても不満においても25%前後。こういったことから契約・継続の重要ポイントとなる要素は、場合によっては不満をためる原因ともなりやすいことが、うかがえます。

Q6-1 トラブルになった具体的エピソードについて教えてください

トラブルになったエピソード

1位 (30.1%)

アドバイス

- うちにとっていい情報・やり方を教えてくれない
- 経理処理的な面でのアドバイスがくれない説明が要領を得ない
- 相続に対する適切なアドバイスがもらえず、苦労している
- 会社に対してアドバイスがほとんどない
- 相続や土地の取得などにおいてアドバイスが欲しかった
- 節税に対する提案が少ない
- IT化が遅れており、手作業が多く、ある特定時点での会計資料がわかりにくい
- 全く提案がない
- 依頼事項が数か月間放置された

5位 (10.5%)

対応・連絡の遅さ

- メールでの問い合わせに返答を忘れていた訪問が無い
- 依頼した業務が遅い
- 依頼事項が数か月間放置されたこと
- 疑問点に関する回答のレスポンスが遅い
- 処理が遅い
- 税理士資格を持っていない人が担当者になっていたことで、質問に時間が掛かる
- 連絡がつきにくいことがある
- 連絡しても返事が遅すぎた
- 連絡不備、遅かった

2位 (14.9%)

態度・口調

- 態度が大きく一方的だった
- 偉そうに同じことを何回も聞いてくる
- 質問事項に対しての対応が不満
- 気が利かない
- 機嫌が悪いときがはっきりしている
- 上から目線
- 他人事のような言い方をする親身さが無い
- 大きいトラブルはないが物言いが厳しい
- 会社側主張に対して横柄な態度での対応
- 補助者の口調がビジネスからほど遠い
- 毎月、来社するといいなから来ないこちらから、連絡をして来る
- 打ち合わせ中にいねむりしていた

6位 (9.8%)

コミュニケーション

- 求めている回答が得られなかった
- 訊いていることにストレートで答えてくれない
- こちらの思いが伝わり切れてない
- 説明が分かりにくい
- コミュニケーションが取れていないので、うまく通じず誤解が生じた
- 担当者交替が頻繁であったことから意思の疎通が悪くなった
- 指示どおりに処理してくれない
- 担当税理士の移籍にともなう引継ぎが大変だった

3位 (13.3%)

価格

- 顧問料の値上げ
- スポットの作業費用が高い
- 決算時の料金高い
- 仕事量のわりには高い
- 相場より顧問料が高め

7位 (4.2%)

税務署対応

- 常に、税務署寄りのスタンス
- 税務調査の際に、戦ってくれなかった
- 税務調査があった際、税務調査の段取りが悪く、国税の担当者に対して不快な印象を与えた
- 税務調査を受けた時の対応がよい加減だった

4位 (11.9%)

ミス

- 単純なミスが多い
- 確定申告での不注意
- 正確性にかけた
- 税額のミスがあった
- 給与明細など間違いだらけでした
- 指示通りしたら追加納税
- 決算時の単純ミス
- ミスで修正申告を行うことに
- 事前の精査が不十分で修正申告の事態となった

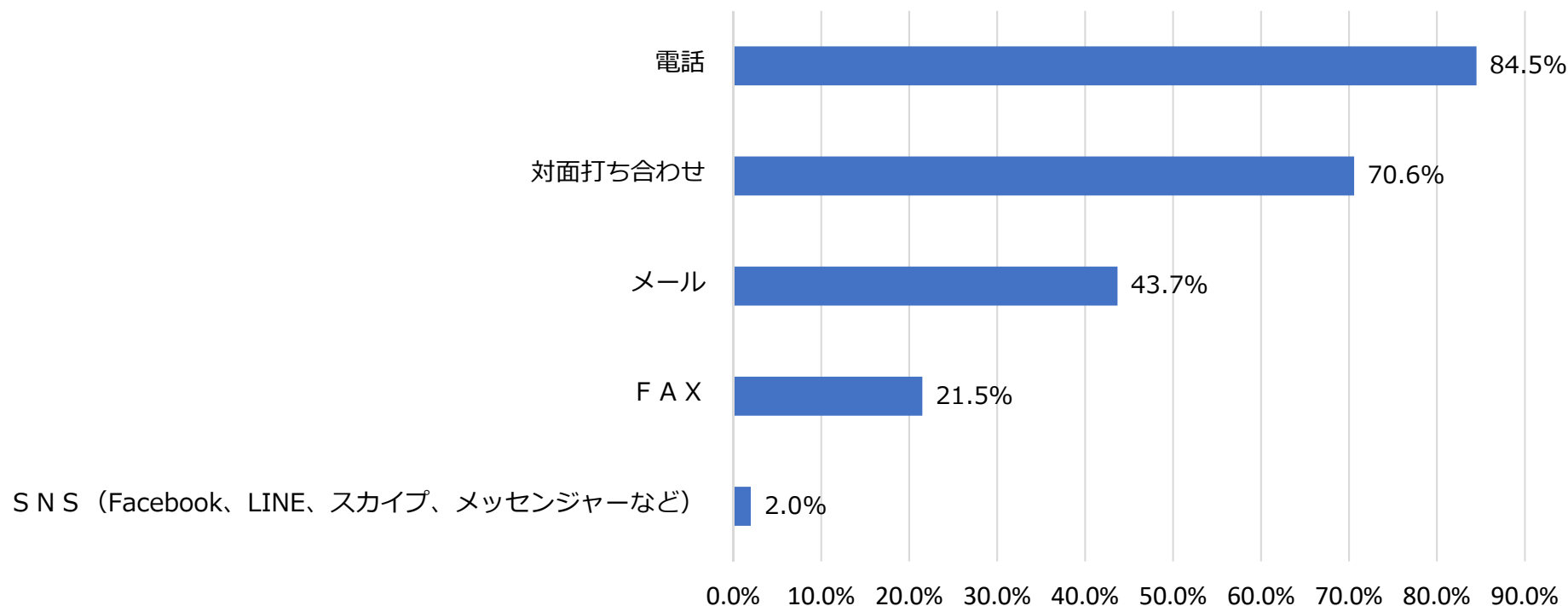
結果

「トラブルになった具体的エピソードがあれば教えてください」という調査について、「ある」と答えた30%の内訳を見てみると、1位は「アドバイス」が30.1%、2位は「態度・口調」14.9%、3位は「価格」13.3%という結果でした。

税理士の意見・考察

「アドバイスがほしい」というのは、事業主が税理士・公認会計士などの専門家に対して、もっとも期待を抱くポイントです。この期待があるからこそ対価を支払っているといつて良いでしょう。また、他は契約・継続のポイントとなる「基本ができてるか」「信頼ができるか」と関連しています。専門家である以前に社会人としてのマナーや基本がなっているかどうか問われているといつて良いでしょう。

コミュニケーションは、電話が1位で84.5%、2位に対面打ち合わせ70.6%



結果

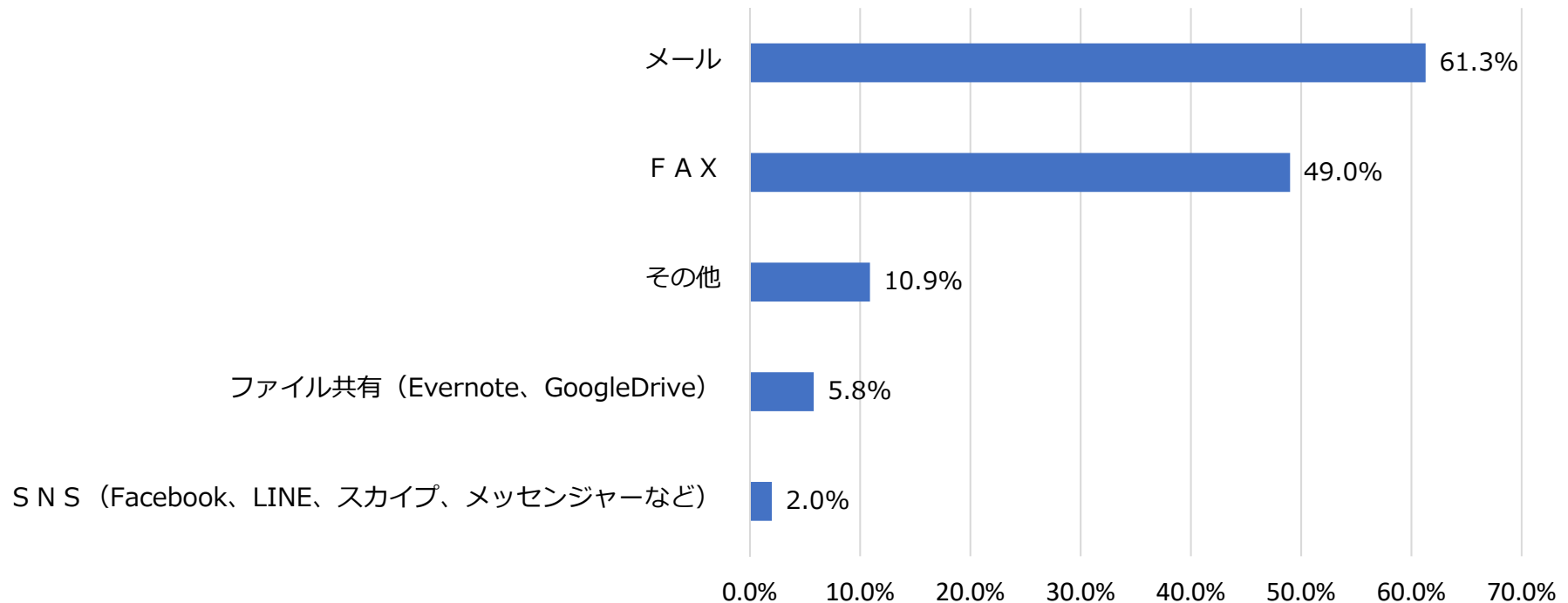
コミュニケーションツールは何を使っていますか？という調査について総計で見ると、1位は「電話」で84.5%、2位は「対面打ち合わせ」で70.6%、3位は「メール」で43.7%、4位は「F A X」で21.5%、5位は「SNS系メッセージャー」で2.0%という結果でした。

税理士の意見・考察

インターネットの発達によりSNSで連絡を取り合う人が増えてきました。しかし、お金や機密データを取り扱う税務においては「対面」「電話」など、近い距離でその場でとれるコミュニケーションが依然として中心を占めています。「大事なことは直接話したい」という心理の現れと見て取れます。

Q8 現在、税理士・公認会計士の方とのデータのやり取りで利用しているツールはありますか（複数回答可）

データやりとりは、メールが1位で61.3%、2位にFAXが49.0%



結果

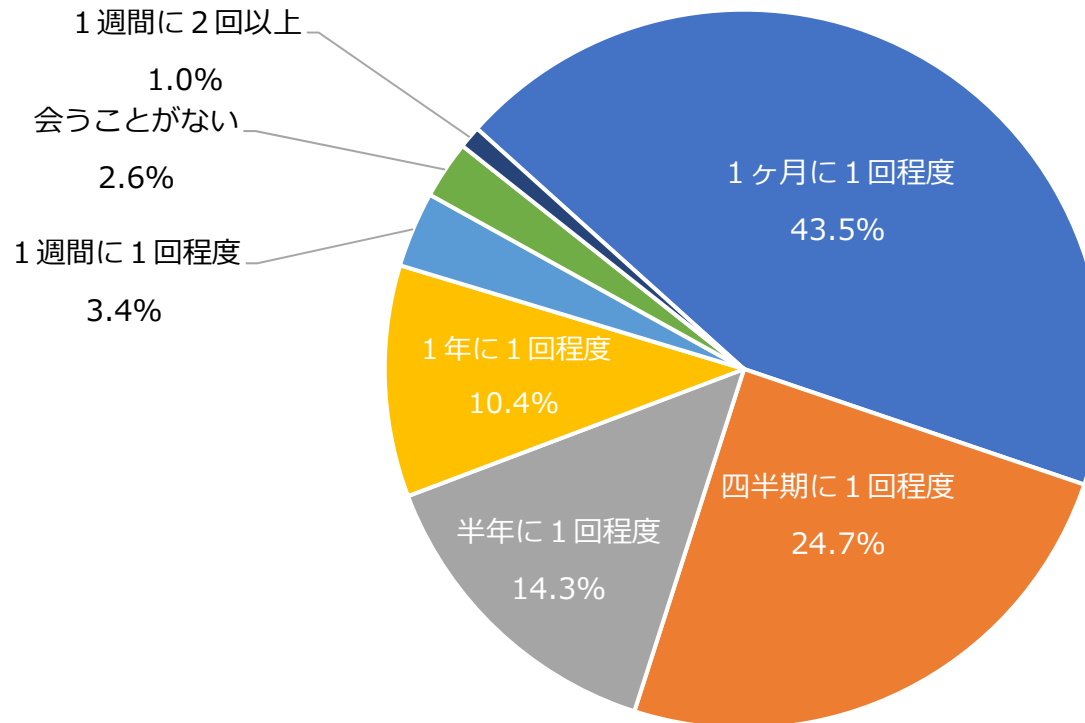
データのやり取りで利用しているツールはありますか？ という調査について、1位は「メール」で61.3%、2位は「FAX」で49.0%、3位は「その他」で10.9%、4位は「ファイル共有」で5.8%、5位は「SNS系メッセージャー」で2.0%という結果でした。

税理士の意見・考察

インターネットが一般に浸透したのが1995年。それから20年超が経過しました。当時40~50代だった人も今は60~70代。税理士の平均年齢は60代前半となっています。結果、高齢世代にとってもメールはFAXに並んで使いやすいツールとなっていることが見て取れます。ファイル共有システムやSNSが登場したのは2010年以降。これも、あと20年したらデータ共有手段の中心になるのかもしれない。

Q9 税理士・公認会計士の方とは、仕事でどれ位の頻度で会いますか

仕事で会う頻度は、月1回以上が約5割



結果

「仕事でどれ位の頻度で会いますか」という調査について、1位は「1か月に1回程度」で43.5%、2位は「四半期に1回程度」で24.7%、3位は「半年に1回程度」で14.3%、4位は「1年に1回程度」で10.4%、5位は「1週間に1回程度」で3.4%という結果でした。

税理士の意見・考察

顧問契約でよく見かけるのが「月1回訪問」というケースです。この結果はそれを裏付けるものとなっています。「こまめな状況チェックが節税策につながる」という常識ともリンクしています。一方、3ヶ月～1年に1回というケースも約半数。インターネットなどのデータ共有手段の発達や自計化の浸透などから、お互いに負担の少ない連絡の仕方が実現していると考えられます。

Q10 税理士・公認会計士の方をお願いして「良かった」と感動したエピソードがあれば教えてください

「良かった」と感動したエピソードで最も多い回答は、「“プラスα”の有効アドバイス」

1位 (19.2%)

プラスαの有効なアドバイス

- ・ オフィス引越しに際し、資産計上などについて適切なアドバイスもらった
- ・ 区の中企業助成金情報などアドバイスいただいた
- ・ 倒産を回避してくれた
- ・ タイムリーなアドバイスをいただいたことが多々ある
- ・ リスクの分散化などのアドバイス
- ・ 開業時に融資等アドバイス・サポート
- ・ 経費削減等、的確なアドバイスで危機を乗り越えた
- ・ 経営面での確かなアドバイスに目から鱗が落ちる
- ・ 見積金額の出し方をアドバイスいただき、こちらの希望する満額の金額でご契約いただけた
- ・ 顧客別に適切なアドバイス、家族の介護施設相談、遺産相続のアドバイスなどを無料で積極的に受けてもらった
- ・ 使用ソフトを熟知して、使い方のアドバイスももらえる自宅の購入時のアドバイス
- ・ 社員の相続のアドバイス、資金調達先の紹介
- ・ 借入れ等の相談で的確なアドバイス
- ・ 初の消費前納税で不安の中適切なアドバイスを頂けた
- ・ 共通の会計ソフト使用により、数字から会社経営の方向性をアドバイスしてくれる
- ・ 税務調査時のアドバイスとフォロー
- ・ 節税のアドバイスなどを豊富にいただいている
- ・ 節税対策、金融機関との接し方のアドバイス
- ・ 専門以外の相談にもアドバイスをいただける
- ・ 不動産売却の際に的確な経費処理の方法をアドバイス頂き、スムーズな納税処理ができた
- ・ 決算書作成においてどうしようかではなく、様々な提案してくれるので助かる
- ・ 税務をわかりやすく説明してくれるから知識が増えた
- ・ 自営からの法人化する際に混乱なく終えられたこと
- ・ 記帳方法を詳しく教えてもらい勉強になった
- ・ アホなトップにガツンと説教してくれる
- ・ 当社の業務全般のIT化に尽力してくれた
- ・ 事務作業の効率化
- ・ 他業種の会社を紹介され顧客にできた

2位 (10.3%)

税務調査対応

- ・ 税務署が突然訪問してきたときにすぐ会社に来てくださった
- ・ 税務署と戦ってくれた
- ・ 税務署の監査があるときに心強い
- ・ 税務署の調査の際に的確な準備と指導があったこと
- ・ 税務監査を受けた時に非常に助けになった
- ・ 次回の税務調査の対策ができて
- ・ 税務調査がスムーズ短時間
- ・ 税務調査での対応の確実さ
- ・ 税務調査では、特に大きな問題を指摘されなかったこと
- ・ 税務調査で頑張ってくれたから
- ・ 税務調査のときに加算税をゼロで話をつけてくれた
- ・ 税務調査を無事クリア
- ・ 税務調査の際に的確に処理をしてもらえた
- ・ 前回の税務調査で指摘事項なし処理の仕方を教示するだけでなく、考え方、根拠などこちらの納得のいくまでとことん説明してくれる
- ・ 政務官への適切な対応

5位 (2.0%)

正確性・丁寧

- ・ 1円まで数字があっている正確さ
- ・ 決算や年末調整、確定申告等きめ細やかに、正確・的確にやってもらえる
- ・ 細かく煩わしい作業をこなしてくれる
- ・ 仕事がとにかく丁寧
- ・ 全てにおいて丁寧な対応で感動しています
- ・ 丁寧な対応なので、それが安心できている

3位 (6.6%)

親身な相談・対応

- ・ 親身になって相談ののってくれるところ
- ・ いろんな相談ができること・面倒見が良い
- ・ こちらの身になって考えてくれること
- ・ 苦しい時も親身にアドバイスを頂いた
- ・ 誠実に対応していただいている
- ・ 気軽に相談できるところ
- ・ 公私将来の相談ができて
- ・ 経営に不慣れな事など色々相談、知識を頂けた事
- ・ 経営の相談によくのってくれる
- ・ 社員のプライベートな相談まで気軽に受けてくれる
- ・ とにかく経営について一緒に考えてくれる
- ・ 専門外の問題についても一生懸命調べてくれる姿勢

6位 (1.8%)

融資・資金繰り

- ・ 融資の相談
- ・ 立ち上げの時の相談
- ・ 金融機関からの借り入れ
- ・ 金融機関の紹介等を受けた
- ・ 資金繰りが楽になった
- ・ 資金繰りで調達までの事前交渉、補助金活用等
- ・ 公共機関でも借り入れが簡単
- ・ トラブルの回避
- ・ 借り入れの手続きが段取りよく行なえた
- ・ 取引先が不渡りを出しそうだと早期に把握し的確な対応の助言を受けられ、会計上の損失が最小限で済んだ

4位 (4.8%)

相続

- ・ 家族経営の会社で会長の祖父、社長の父が相次いで亡くなった時の相続がスムーズにできた
- ・ 土地相続問題の際には弁護士を何人も紹介してくれたり、親身になって対応して下さいました
- ・ 相続税などの勉強会を開催してくれる
- ・ 相続の時に役に立った
- ・ 相続での対応の早さ
- ・ 相続問題に的確な指示
- ・ 相続税対策、裁判への関与に尽力してくれた
- ・ 相続アドバイスが抜群
- ・ 相続のアドバイスで効率よく出来た

7位 (1.5%)

価格

- ・ とにかく安い
- ・ 格安にて税務処理をしてくれる
- ・ 顧問料の安さ
- ・ 顧問料の値下げ
- ・ 経済状態で料金を分割 金額の値引きをしてくれる
- ・ 決算代金を無料にもらったこと恐縮しています
- ・ 会社合併に関して無償で尽力を頂いた
- ・ 低価格

8位 (1.1%)

対応・連絡のスピード

- ・ レスポンスが早いこと質問した回答の内容が、きちんと説明されていること
- ・ レスポンスの速さ
- ・ こちらの依頼に対して素早く対応してくれる
- ・ 何にしてもレスポンスが早い
- ・ こちらの質問に対して回答をくれる

結果

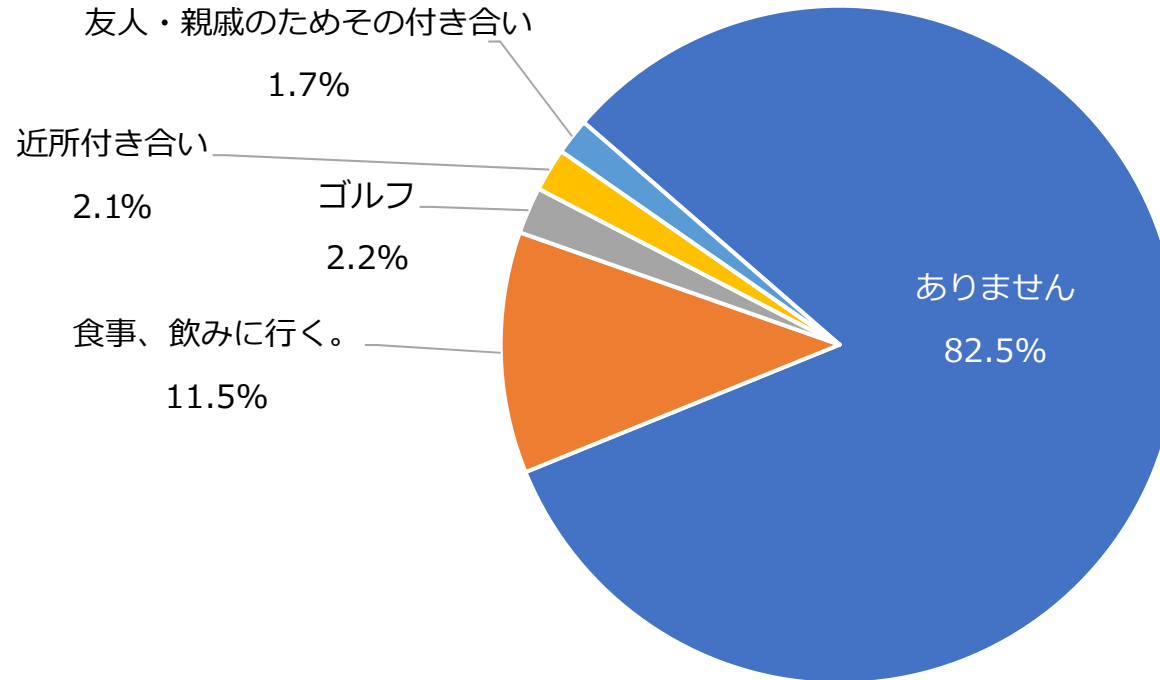
「お願いして「良かった」と感動したエピソードがあれば教えてください」という調査について、「特になし」という50.3%回答を除いた総計を見ると、1位は「プラスαの有効アドバイス」で19.2% 2位は「税務調査対応」10.3%、3位は「親身な相談・対応」が6.6%という結果でした。

税理士の意見・考察

「プラスα（節税や業務改善などについて）のアドバイス」、「税務調査対応」、「相続や融資・資金繰りに関する相談対応」といった専門的な要素が感動要因の70%前後となっています。単に事務的な作業を行うだけでなく、専門家ならではのサービスを行うことが事業主の方にとってはコストパフォーマンスの良さに映るでしょう。また「特になし」50.3%は、そういったサービスを行わない会計事務所が多いこともうかがわせています。

Q11 税理士・公認会計士の方とプライベートのお付き合いがあれば、どのようなお付き合いか教えてください

プライベートのお付き合いは、「ない」が8割以上



結果

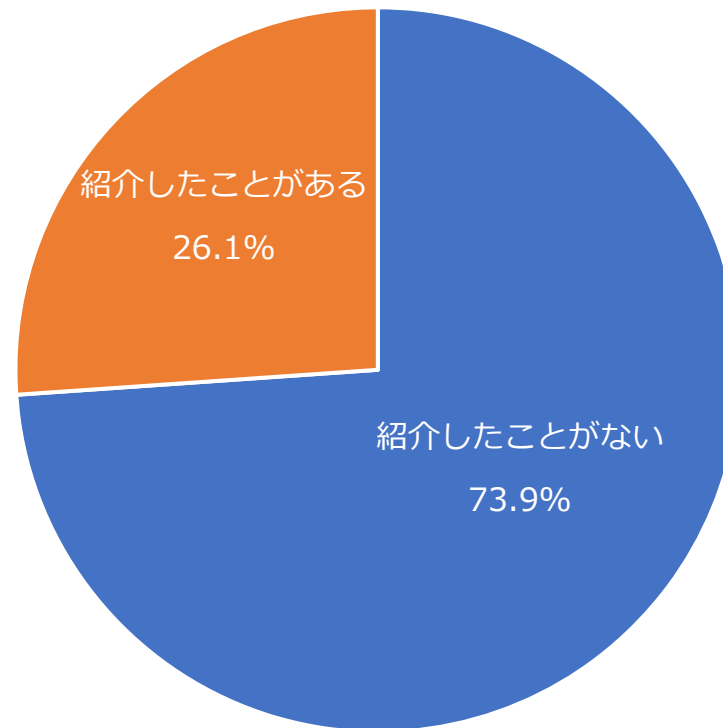
「プライベートのお付き合い」という調査について、1位は「ありません」で82.5%、2位は「食事、飲み」で11.5%、3位は「ゴルフ」で2.2%という結果でした。

税理士の意見・考察

高度成長期やバブル期ならば、懇親のためのお付き合いも多かったかと思えます。経済的な低迷が続く今は、むしろそういった交際費的要素を重要視する人は少ないようです。むしろ、先のアンケート結果から得られた「基本ができていること」「信頼できること」に重きを置いている様子が見えます。

Q12 友人・知人に税理士・公認会計士の方を紹介した経験がありますか

友人・知人に税理士・公認会計士を紹介した経験は、「ある」が26%



結果

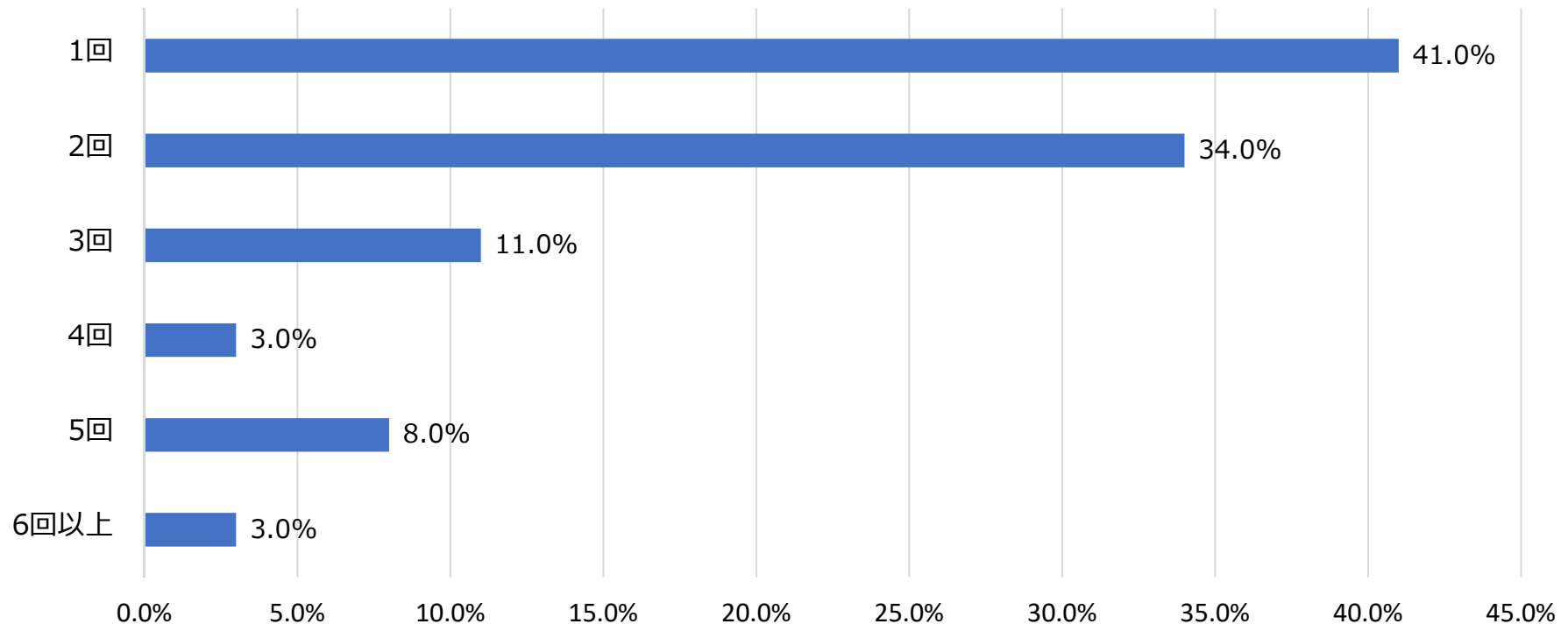
「税理士・公認会計士の方を紹介した経験」という調査について、「ない」という回答が73.9%、「ある」という回答が26.1%という結果でした。

税理士の意見・考察

税理士の紹介が必要となる主なケースは、友人・知人に「起業時」「顧問先の変更」「相続など身内に何らかの事情が発生した場合」など限定的です。終身雇用の時代ではなくなったとはいえ、相変わらずサラリーマンが働く人の大半を占める日本。税理士や公認会計士を紹介する場面は頻繁には生じないのもやむを得ないことと言えます。

Q12_1 友人・知人に税理士・公認会計士の方を紹介した経験が何回ぐらいありますか

紹介経験の回数は、「1回」が41.0%、「2回」が34.0%平均は2.2回



結果

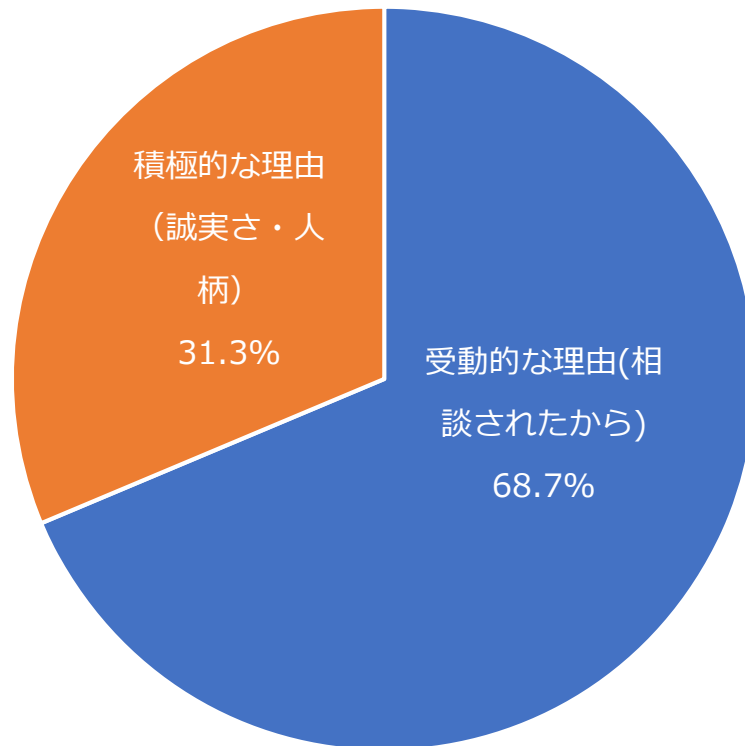
「紹介した経験が何回ぐらいありますか」という調査について、「1回」が41.0%、「2回」が34.0%、「3回」が11.0%、「4回」が3.0%、「5回」が8.0%、「6回以上」が3.0%という結果でした。

税理士の意見・考察

Q12のアンケート結果とも関連する結果となりました。起業する人がそもそも少ない日本では、仮に紹介する場面があったとしても1~2回程度にとどまるのは自然な流れであると言えます。

Q13_1 紹介したきっかけは、どのような理由からですか

紹介理由は、受動的な理由（相談されたから、頼まれたから）が7割



受動的な理由（相談されたから）

- ・ 友人から税理士を紹介してほしいと相談されたから
- ・ いい税理士を紹介してくれないかと聞かれたので
- ・ 商工会のメンバーに税理士を聞かれたから
- ・ クライアントからの相談
- ・ コストの相談を受けたため
- ・ 相手の方の税理士が廃業されるので、相談を受けたため
- ・ 新規事業を起こした友人から頼まれ
- ・ 良い税理士さんを紹介してほしいと頼まれたから
- ・ お客様から税理士の紹介を受けた為
- ・ 紹介相手の税理士が高齢で廃業したから
- ・ 人柄が良くて適格なアドバイスができる会計事務所を探していた
- ・ 自分と同じような形態の事業を行っている仲間が経理で困っていたので他に知らないから

積極的な理由（誠実さ・人柄）

- ・ 会社の規模の大小にかかわらず、親身になって相談に乗ってくれるから
- ・ 信頼できるし料金が安い
- ・ 信頼できるためコストも安いと思う
- ・ 永年の信頼関係
- ・ 良い税理士だと思うから
- ・ 人柄が良くて適格なアドバイスができる会計事務所を探していた
- ・ 人間的によいから
- ・ 人柄、料金の明確さ
- ・ 人柄と誠実さ
- ・ 正確さと人柄
- ・ 誠実な対応で良いアドバイスがうけられそうだから
- ・ 仕事が丁寧だから
- ・ 価格と処理的確さ
- ・ 県外も対応できるから
- ・ 事務所の規模、金額

結果

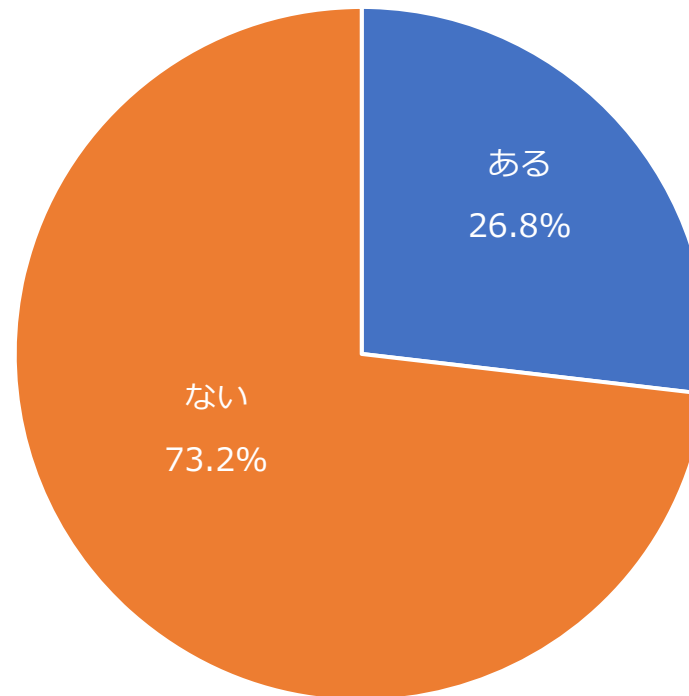
「税理士・公認会計士の方を紹介したきっかけは、どのような理由からですか」という調査について、「受動的な理由（相談されたから）」が68.7%、「積極的な理由（誠実さ・人柄）」が31.3%という結果でした。

税理士の意見・考察

積極的に紹介する理由の多くがサービス内容や人柄の良さなど、税理士の魅力に基づいて行われています。こういった理由で紹介される税理士が3人に1人です。さらに、Q1のアンケート結果「税理士・公認会計士を知ったきっかけは紹介が8割」ということと併せて考えると、営業活動するよりもいかに普段の税務業務を誠実にこなすかが、その後の契約増加のポイントとなっていると言えます。

Q14_1これまで、税理士・公認会計士の方との契約を解約したことはありますか

解約経験が「ある」は、全体の約3割



結果

「税理士・公認会計士の方との契約を解約したことはありますか」という調査について、「ない」と回答した方が73.2%、「ある」と回答した方は、26.8%という結果でした。

税理士の意見・考察

Q5のアンケート結果「事業主の3割が税理士や公認会計士に不満をもったことがある」と関連する結果となりました。事業主の不満は解約につながりやすい状況を示しています。

Q14_2 顧問税理士・公認会計士の方との契約を解約に至った理由を教えてください

契約の解約に至った理由

1位 (46.7%) コミュニケーション

- ・ コミュニケーション補助者の口調がビジネスからほど遠い
- ・ 偉そうに言う。
- ・ 同じことを何度も聞いてくる
- ・ 会計事務所主催のゴルフコンペ懇親会での不適当な言葉遣いや私が挨拶してる際の汚いヤジがあったため翌月契約を解除した
- ・ 年一回しか連絡がない
- ・ コミュニケーションが取れていなかったせい
- ・ か、うまく通じてなくて誤解が生じた
- ・ 料金が明瞭でない
- ・ 連絡不備、遅かった
- ・ スケジュールあわない
- ・ 深夜の電話
- ・ 指示どおりに処理しない
- ・ 気が利かない
- ・ こちらの思いが伝わって切れてない
- ・ メールでの問い合わせに返答を忘れていた
- ・ 訪問がほとんど無い
- ・ 意思疎通

2位 (15.6%) 税務署・トラブル対応

- ・ 税金申告トラブル
- ・ 未払金の取扱
- ・ 決算報告書が分かりにくい
- ・ 個人的なトラブル
- ・ 契約期間が柔軟ではない
- ・ 会計士が事故に会い長期入院をして業務が一時滞った時期があった
- ・ 得意先との支払条件等で無理な提案をされた事

3位 (13.3%) ミス

- ・ PL、給与明細など、とにかく間違いだらけ
- ・ 税額のミスがあった
- ・ 海外の方の扶養控除の申請ができるのに抜けていた
- ・ 納税ミス
- ・ 事前の精査が不十分で修正申告の事態となった
- ・ 節税が出来なかった向こうのミスで修正申告を行った

3位 (13.3%) 対応・連絡の遅さ

- ・ 依頼した業務が遅い
- ・ 連絡しても返事が遅すぎた
- ・ サービスの遅れ
- ・ 疑問点に関する回答のレスポンスが遅かったことがある
- ・ 税理士資格を持っていない人が担当者になっていたので、質問に時間が掛かる
- ・ IT化が遅れており、手作業が多く、ある特定時点での会計資料がわかりにくい

6位 (11.1%) 価格

- ・ 高かった
- ・ 通常料金に比べ決算料金が高すぎる
- ・ 高い
- ・ 価格
- ・ 中間決済時の金額

3位 (13.3%) アドバイスに関して

- ・ うちにとっていい情報ややり方を教えてくれない
- ・ 節税対策
- ・ 節税
- ・ 節税のアドバイスが無かった
- ・ 事業承継対策で期待した対応が貰えなかった
- ・ 経営移譲や相続に対する知識が少ないこと

結果

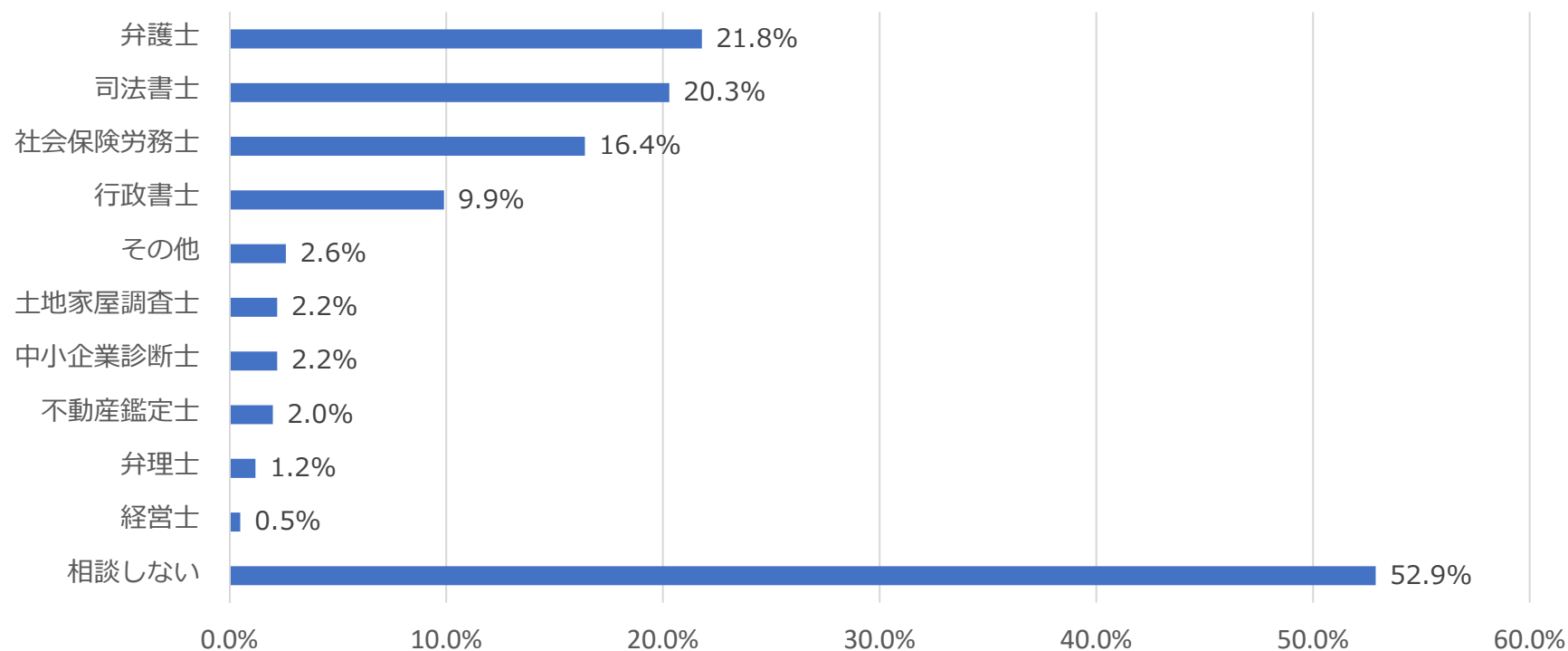
「顧問税理士・公認会計士の方との契約を解約に至った理由を教えてください」という調査について、1位は「コミュニケーション」で46.7%、2位は「税務署・トラブル対応」が15.6%、3位は「対応・連絡の遅さ」、「アドバイスに関して」、「ミス」が同列で13.3%という結果でした。

税理士の意見・考察

契約解除の理由は、Q6-1のトラブル要因とリンクする内容となっています。税理士・公認会計士に対して期待する「アドバイス」「節税などの提案」以上に、コミュニケーションでのトラブルや基本業務での対応などが契約解除の理由の多くを占めています。契約・継続の要因はそのまま契約解除の要因ともなりやすいことが、うかがえます。

Q15 税理士・公認会計士の方以外で、あなたが会社経営について主に相談する士業はどなたですか（複数回答可）

税理士・公認会計士以外で相談する士業の1位は、弁護士



結果

税理士・公認会計士の方以外で、あなたが会社経営について主に相談する士業はどなたですか？という調査について、相談しないという回答を除いた総計を見ると、1位は「弁護士」で21.8%、2位は「司法書士」で20.3%、3位は「社会保険労務士」で16.4%、4位は「行政書士」で9.9%という結果でした。

税理士の意見・考察

お金以外の重要要素がほとんどない日本の経営の現実を示した結果となりました。その一方、税金以外に社会保険料の節約も事業主にとって重要課題となっています。また、昨今、契約書や損害賠償などといったトラブルの発生も増加しています。こうしたことから、弁護士・司法書士・社会保険労務士の需要が伸びているものと思われます。

アンケート詳細

■ アンケート内容

個人事業主や小規模事業主などの会計処理を必要とする側、税理士・公認会計士の方へ会計関連のサービスを提供する側、両者の「会計」に対するイメージや実状、考え方などを聴取し、双方に情報を提供

■ 調査方法

インターネット調査

■ 調査対象者

個人事業主、従業員20人以下の会社（経営者・役員）と自営業／税理士・公認会計士

■ 調査期間

2017 / 1 / 11（水）～2017 / 1 / 22（日）

■ 調査エリア

全国

■ 調査性別

男、女

■ 調査対象年齢

23歳～75歳（平均年齢54.09歳）

■ 調査サンプル数

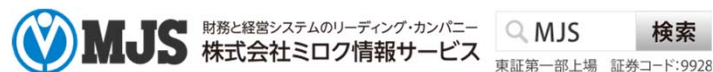
合計800名（事業主586名／税理士・公認会計士214名）

■ 結果に対するコメント協力

鈴木まゆ子（すずき まゆこ）税理士

※プロフィール

税理士鈴木まゆ子事務所代表。2000年、中央大学法学部法律学科卒業。ドン・キホーテ勤務中に会計に興味を持ち会計事務所に転職する。妊娠・出産・育児をしながら税理士試験の受験勉強を続け09年に合格。12年に税理士登録。現在、外国人のビザ業務を行う行政書士の夫とともに外国人の決算・申告・コンサルティングに従事。14年から国際相続などを中心に解説記事作成業務を行っている。8歳、5歳、2歳の三姉妹の母。ZuuOnlineにライターとして50本以上記事寄稿あり。



営業推進部 会計事務所検索 事務局

〒163-0648 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル48F
TEL 03-5326-0381 FAX 03-3343-5789 URL <http://www.mjs.co.jp/>

※本レポートで記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。
許可無く本レポートの画像・文章の使用・無断転載を固く禁じます。

●お問い合わせ先