

# 立ち位置まで指定 こだわりのあいさつで顧客獲得

古田士公認会計士・税理士事務所 (東京都江戸川区)

古田士公認会計士・税理士事務所 (東京都江戸川区) は、あいさつの訓練にこだわる異色の会計士事務所だ。

初めて事務所を訪れた人がまず驚くのは、入り口の真正面、受付のすぐ横に古田士満所長の席があること。しかも、入り口と所長席の間には、二つの足型が床に描かれている。この奇妙な仕掛けは、実はあいさつを徹底するために設けられたものである。

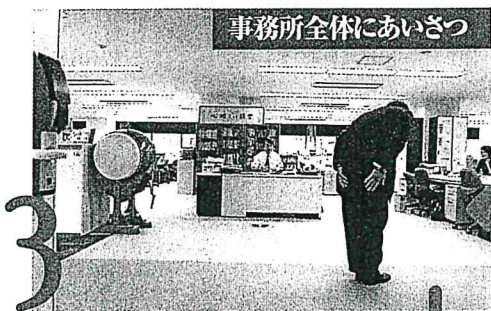
早朝、所員が出勤すると、まず入り口近くの鏡の前で身だしなみをチェックし、一番目の足型の上に立つ。事務所全体を見渡せる位置だ。ここでまず「おはようございます」と一礼。続いて、所長席の前にある足型の位置に進み、「古田士所長、おはようございます」とあいさつする。



古田士 満所長



所定の位置に  
立って……



事務所全体にあいさつ



身だしなみをチェック



所長にあいさつ

古田士公認会計士・税理士事務所の概要	
本社	東京都江戸川区
売上高	6億7600万円 (2004年12月期)
設立	1983年
事業内容	会計顧問業務、税務業務など

時折、古田士所長から「声が小さいよ」などと突っ込みが入る。同事務所の経営計画書には、「あいさつは、名前を呼んで、相手より先に、元気よく、明るく、大きな声ですること」「定義」されている。この条件を満たさないあいさつはあいさつではない。

出かける際の「行ってきます」「行ってらっしゃい」、帰社時の「ただいま帰りました」「おかえりなさい」も、同様に足型を使って徹底させる。オフィスに腰より高い家具がないのも、見通しを良くしてあいさつを励行するための。なぜ、ここまでこだわるのか？

「あいさつの目的は、相手に喜んでもらうこと。相手が喜ぶようなあいさつでなければ意味がない。日ごろから訓練が必要なのです」(古田士所長)

所長自身、率先垂範している。全所員とあいさつを交わすため、出社するのは毎朝7時前。入り口の真正面に自分の席を置くのも、訪問客が来たら真っ先にあいさつに出るためだ。

こうした執念が実ってか、ここ5年、業績は向上した。中小企業経営者向けに、経営計画書と月次決算の作成指導を手掛けるが、営業活動を一切していないにもかかわらず、口コミで毎年100件以上の新規顧客を獲得しているのだという。「お客様からお客様を紹介していただくのは、商品力だけでは難しい。やはり、お客様がうちの所員を気に入ってくれているんだと思うんです」と古田士所長は胸を張る。

始業前に  
もう勝っている

