

ふううん と む し ゃ け ん ぶ ん ろ く

風雲 連載 事務所見聞録

第 4 回

長津田総合法務事務所代表 高橋欣也氏

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

辛酸からの決意

—事務所の概要を教えてください。

開業は2008年11月です。司法書士事務所を中心に、不動産業と保険代理店、あとは住宅ローンの取次を別法人で運営しています。スタッフ全員で30人弱、司法書士事務所に勤務する者が20人程度です。

—司法書士になったきっかけはなんですか。

前職はスポーツクラブのインストラクターでした。学生時代の経験を生かして子供向けのトライアスロン教室を開催していたのですが、会社がたちゆかなくなり民事再生になりました。その際のいざこざに巻き込まれた経験から法律の世界に興味をもちました。当時ロースクール構想が立ちあがる時期で弁護士制度の将来に不安を感じ、司法書士を目指すことにしました。

36歳で合格し、事務所の下請ながら独立した形で仕事をスタートしました。1年半ぐらい千葉にいて、本格的な独立にあたって場所を探したのですが、当時何もノウハウがなかったので、法律系出版社の営業の方に「本を買うから、かわりにいろいろ教えてください」と頼んだところ、立地面では「複数路線が交差する駅前がベスト」とアドバイスを受けました。確かにご相談者の利便性が重要だと思い、その条件に適合する競合の少ない場所を探したところ、田園都市線・こどもの国線と横浜線の3路線が乗り入れる長津田駅の駅前という今の場所が見つかったんです。

集中化から多角化へ

—「足を運びやすい立地を選んだ」ということは、はじめから個人客をターゲットにしたのですか。

立地は個人を特に意識したわけではありません。最初は登記の案件が欲しくて不動産屋や金融機関を回ったんですが、反響はいまいち。み



高橋 欣也 (たかはし きんや)

1971年神奈川県川崎市生まれ。明治大学法学部卒。2008年友人と共に長津田総合法務事務所を開業。2009年には「ガイアの夜明け」(テレビ東京)に出演。問題解決に向けて真摯に取り組む姿が反響を呼び、現在の年間相談数は2千件を超える。

んな同じような営業をやっているから当然です。そこで意識したのは「人と違うことをやる」ということ。個人相手の「相談」を切り口に業務を広げられないかと考え、債務整理に方向転換したんです。でも、それだけじゃやはり他の司法書士と変わらない。そんな時に、新聞に掲載されていたNPO法人日本モーゲージプランナーズ協会の認定資格「モーゲージプランナー（MP）」の記事が目にとまった。住宅ローンを見直し、借換えを提案して、家計を助けるという新しい資格ができた知り、これだ！と直感しました。まだやっている人がほとんどいなかったので、すぐに資格を取りました。そうやって住宅ローン破綻者の救済などを行っているうちに開業1年目で、『ガイアの夜明け』（テレビ東京）の取材を受けました。放映直後から電話が鳴り始め、翌日からは朝7時台から夜12時ぐらいまで電話が鳴りっぱなしという状況が



3か月ほど続きました。

—MPの資格取得後、お客さんの反応は変わりましたか。

お客さまというより、私自身がお客さまとの面談をより楽しく感じるようになりました。普通、過払い案件といえはいくら回収するかという収益の部分がメインで、1件あたりの面談時間は30分程度の事務所が多いようですが、私の場合、お客さまの気持ちになって話を聞くうち面談時間が長くなりました。時間が長い分だけ、その人の将来を見据えて、リスクがどこにあるかということに気づくようになりました。もちろん、ただずっと話していても仕事にならないので、時間をかけた分だけ仕事につながるように資格を取ったり、知識をつけたりしようと意識していました。営業上の新たな戦略を立てるときは、物事をシンプルに考えるべきだと思います。情報が氾濫していますが、自分には何ができて、何が長所なのか。それを見極めて1点突破で全面展開する。私の場合、面談時間が長いのなら、それをより良い提案にできればいいんじゃないかと考えました。

—法律相談だけでなく保険や不動産に関わる業務をされていますね。そのきっかけを教えてくださいませんか。

以前、保険業界の方とお会いした時に「保険証券を見せてもらうのに大変苦労している」という話をされていたんです。ところが我々の場合、お客さまのほうが足を運んでくれるし、個人再生や自己破産であれば証券はコピーを提出しなくちゃいけないので絶対出してくれる。「お客さま自ら保険証券を見せてくれるのに、どうしてより良い提案をしなかったのか」ということに気づいて、保険の代理店をやったら面白いなと思ったんです。代理店業務を行うための投資も少額ですみ、実際に保険の提案をするとお客さまからは「そこまでやってくれるのか」と感謝されました。

不動産については、もともと不動産登記は手がけていましたが、新たに不動産業を行うようになったのは、お客さまと話しているうち、ローンを払えない人にとっては任意売却までやったほうがいいのかと思ったことがきっかけです。こんなふうに、債務整理のお客さまのご相談に応じるうち、気づくと債務整理のアフターマーケットをワンストップで押さえていました。

「その人の30年先」を読む

— 過払いだけでなく、住宅ローンに困っている方もいるからMPを付加する。そもそも家計を見直すことが必要だ。さらに債務整理を続けると任意売却も出てくる。こうした付加型サービスを軌道に乗せるコツはありますか。

・ 1つは人に任せるということ。新しいサービスを始めるにあたって専属で経験のあるスタッフをまず入れることです。司法書士業・保険の提案・不動産売却、全部自分だけでやるのは無理です。それと、やはり面談時間の長さや頻度。じっくり傾聴することが大事だと思います。無料相談で3回、4回というのは普通です。1回2時間だとして、8時間ぐらい無料相談となることも珍しくありません。

— なぜそこまで回数を重ねるのでしょうか。

結論に導く過程を大切にしたいからです。また、今すぐ仕事にならなくても、いずれ仕事に返ってくる。商品が司法書士業務だけだったら厳しいでしょうが、お客さまとの話を傾聴することで商品の提案につながるがあります。例えば相続が発生し空き家となる場合、売却になるのが通常ですが、家をとっておきたいという人もいます。そのときに火災保険を提案する。空き家だって、例えば不法占拠者が火の不始末で隣家に延焼したら、所有者の責任が問われかねない。司法書士事務所に相続の相談に行ったら、そこまでフォローしてくれたという



話になり感謝されます。それから、離婚。通常は離婚の協議書作成業務しか対応しないと思いますが、夫が養育費月3万払うと決めても、職を失ったら払えない。だから、収入保障や死亡保障の保険に入ってはどうかと提案する。また、母子家庭になる側の今後の生活を踏まえると、離婚協議書作成だけのサポートでは不足するんです。

それから、提案をする際は専門家として、はっきりと伝えます。例えば、相続税対策で孫に生前贈与するとき、「あんまり一度にドンとあげると、お孫さんを甘やかすことにもなりかねないので、その辺を考えた贈与方法がいいですよ」とか。やはり「ご相談者の30年先まで読む」ということが大切です。

— 対症療法ではなく、長期的に顧客のことを考えるという姿勢が面談の頻度にあらわれ、ヒアリングによって潜在的なニーズを引き出し、それが提案に結びつくということですね。では、最近取り組んでいる事業を教えてください。

2014年11月1日から始めたのが高齢者施設の紹介事業です。どの施設が自分に合っているかを教えてくれる人が少ないのでニーズがあります。きっかけは、相続の相談に来たお客さまから各種施設について聞かれたことです。調べると高齢者施設の紹介事業をやっているところが増えている。薬屋さんや不動産会社さんが多いんですが、「うちは『ご相談者の30年先を読む』とっているのに、こうした事業をやらないじゃないか」と思い、すぐ立ち上げました。それから、地元ショッピングセンターなどで家計見直し相談会をしています。それもハウスメーカー並みの集客の工夫をして、大道芸人やガチャガチャのコーナーを用意すると家族で会場にお越しになり、最大で二百数十人の集客がありました。こうした大掛かりな相談会は自社だけではできないので、多数のファイナンシャルプランナーや、税理士先生に外部から応援に来てもらっています。

——私の経験でいうと、もし自社だけでやろうとすれば70組程度が限界だと思います。自社単独にこだわる事務所が多いなか「事務所のキャパシティに収まらないなら、外部の資格者に任せればいい」という柔軟な発想は、なかなか真似できないと思います。最後に、中長期的な目標はありますか。

常に意識しているのは「スポットで終わらない」ことです。司法書士事務所の構造的弱点を常に埋めなきゃいけない。会計事務所や弁護士法人に数百人単位の事務所があるのは、継続的に顧問料が入るからですよ。そうすると、我々も顧問系がなくちゃいけないけど、B to Bは苦手なので、保険や住宅ローン、不動産や高齢者施設紹介、見守り契約や任意後見などを軸に、お客さまと一生お付き合いすることを念頭にサービス体制を充実させ、従来の司法書士像を打破していくことです。



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貫いている。特に地方商圏の業績アップには定評があり、最近では司法書士の業界を跨いだ斬新なコンサルティングが好評を博している。