

## 税理士法人 あいき の フィロソフィー

制定・交付 平成21年 1月 9日  
追 補 平成 年 月 日  
追 補 平成 年 月 日

---

---

## 税理士法人 あいき の フィロソフィー

### 1. あいきの最大の武器は「考え方」である

**考え方は、思想となる**

**思想から信念が生まれる**

**信念から勇気が生まれる**

**勇気から説得力が生まれる**

どのような出来事が待っているかは予測できません。

想像できないほどいろいろな出来事が私たちの未来を待ち構えていることは間違いないでしょう。私たちにとって好ましいことも、好ましくないこともあるでしょう。自分でまいた種で起きる出来事もあれば、他人がまいた種で降りかかってくる火の粉もあるでしょう。

連日のように降りかかってくる出来事は私たちではコントロールできませんが、それに対して、前向きに受け入れ、できる限りの対処をし、そこから何かをキャッチすることにより、その出来事が経験と呼べるものになります。人生は出来事の連続体です。その出来事をいい経験にすることができるのも自分しだいです。

誰かが見ているところだけ頑張っても、誰もが見た事のある花しか咲かない。でも、

**誰も見ていないところで頑張れば**

**いつか誰も見たことのない花が咲く**

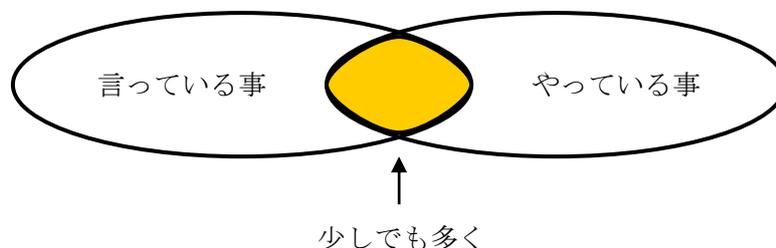
## 2. わずらわしい思いをさせない

- (1) お客様第一主義に徹し、自分の都合やあいきの都合よりもお客様の要求を優先させる。
- (2) お客様の要求に合わせて、コロコロ変わることを誇りとする。  
「すぐやる」「すぐ変更する」「すぐ止める」
- (3) お客様が感動してくれるような体験を提供することを目指す。
- (4) 「正しいサービス」を行わない限り、売上も利益も絶対に上がらない。  
あいきの事情を一切考えずに、お客様の喜ぶ「正しいサービス」をして、「正当なる報酬」を堂々といただくという「正しい姿勢」を持つ。

## 3. 気づく人間になる

- (1) 気づく人間になることが、人間性を高める一番の早道
- (2) あいきはプラス思考の人間育成道場
- (3) 良い習慣を身につける。忍耐力こそ成長の基本。
- (4) 礼儀正しく、時間を守る。
- (5) 環境整備こそ、すべての活動の原点である。
- (6) 凡事徹底  
当たり前のことを当たり前にして、人に差をつける。  
言っている事とやっている事を少しでも多く一致させる。

(知行合一)



## あいきワード 目次

1. 仕事の結果
2. 狭き門をくぐれ
3. 努力は必ず報われる（すぐには報われない）
4. 約束を守る
5. 生き甲斐とは、苦勞することである
6. 成功するコツは諦めないこと
7. 結論から話すー話し方が下手では伝わらない
8. 手間隙かける
9. 自分の利害に無関係な事に関心を持つ
10. 訓練が大事
11. 誰もが会社を代表している
12. 言い訳・弁解をするな
13. TIME IS MONEY
14. サービスはストックできない
15. お客様への正しい姿勢
16. 環境整備
17. 心得1. 情緒的サービスの精神を持ち続ける
18. 心得2. 素直な気持ちを持ち続ける

## あいきワード

### 1. 仕事の結果

$$\text{仕事の結果} = \text{考え方} \times \text{熱意} \times \text{能力}$$

(-100~100点)                      (1~100点)                      (1~100点)

人には能力があっても、熱意があっても、考え方が間違っているために、十分な仕事の成果を出さない人がたくさんいます。

多少能力があっても、熱意があっても、考え方がマイナスだと、掛け算なので全てがマイナスになってしまいます。今は能力があろうと、なかろうと、強い熱意を持ち、

あいきフィロソフィーに従った**考え方**であれば、仕事の結果は必ず良い結果になります。

### 2. 狭き門をくぐれ

- \* 狭き門とは・・・人が嫌がること、やりたがらないこと、やってもすぐ諦めてしまうこと、苦しい道だから多くの人が避ける。
- \* 広き門とは・・・皆が好むこと、簡単に出来ること、誰でも取り組めること。誰もが大勢押しかけ競争し、その結果苦勞する。

広き門で成功したり頂点を究めるのは、何万人もの競争に勝つことが必要であり、凡人には難しい。一方狭き門は人が来ないが、その門に入るには根気・努力・情熱が必要となる。しかし一度この門に入ること成功すると後は競争も少なく前途は明るい。

生きていくことは、選択の連続である。どちらを選ぶか 選択ができるのであるならば、選択することが出来ることに感謝して、迷わず、面倒と思われる方を選べ。

狭き門をくぐれ。

狭き門は、目標への近道である。

狭き門の先は、必ず、明るい未来がある。

---

---

### 3. 努力は必ず報われる（すぐには報われない）

人間の能力の差というものは小さい。あるとすれば努力の差である。

能力がないという人がいれば、それは怠け者である。

努力は必ず報われる。しかしすぐには報われない。だから素晴らしい。

テイクオフ理論でいく。多くの人は滑走路を走り切らない。それは助走が長いからである。しかし、一旦テイクオフ（離陸）すると浮力がついて一気に上昇し成功する。だから報われることを信じて努力し続けることが大事である。

### 4. 約束を守る

人間の価値基準は、約束を守るかどうかで決まる。お客様との約束・会社の決まりごと、上司と部下の取決めなど、約束は守る。たとえ自分は些細なことだと思っても、相手にとっては重要なことかもしれないからだ。約束を破られた側の人のことを考えなさい。

### 5. 生き甲斐とは、苦勞することである

苦勞の多い人ほど、実は生き甲斐のある人生を送っている。

たとえば会社の社長などがそうだ。我々のお客様は、苦勞を背負った社長だ。ほとんどの社長は、苦勞を生き甲斐に変えることが出来た人達だ。そのような社長に対して、我々は接していく。苦勞から逃げている姿勢は、すぐに見破られる。相手にしてもらえなくなる。

あいきという人間道場で修行を積む。成長して、生き甲斐を見つけてほしい。生き甲斐は、待っていても訪れない。自ら苦勞にチャレンジすることにより生き甲斐を手に入れることができる。

苦勞してもらおう。それは、将来、自分で苦勞と呼ぶことはなくなります。生き甲斐に変革します。そのとき やっと、周りの人から、プロフェッショナルと呼ばれるようになります。

### 6. 成功するコツは諦めないこと

例えば新規開拓でいえば、このお客様と取引をしたいと思ったら、通うなり、TELするなり、手紙を送ったり、プレゼントをしたりして、根気良く注文をいただけるまであきらめないことである。途中でやめるから、あきらめるから負けや失敗で終わる。

また、勝てなかった、成功できなかった言い訳は一切しない。言い訳の人生にするな。成功するコツは、諦めないこと である。

## 7. 結論から話すー話し方が下手では伝わらない

どんなに想いがあるかと、熱意があるかと、素晴らしいアイデアであろうと、その伝え方が下手では伝わらない。これが現実である。想いは必ず伝わるといわれるが実際は伝え方次第なのである。相手に理解できる、誤解されない話し方を日頃から訓練することが大事である。それには『結論から話す』こと。相手の立場を考えるとこの方法が理解しやすく短時間で正確に伝えやすい。

## 8. 手間隙かける

大事な話があれば、面倒臭がらずに会いに行く。顔と顔を合わせて話をする。メールや文書や電話よりも面と向かって話をするほうが、こちらの気持ちが伝わるものである。

また、お客様が自社の経営に正しい判断を出来るように、情報はわかりやすく、ビジュアル化して提供し、数字を比較しながら説明する。

今の世の中は、なるべく面倒な事を省くことが効率的で良いという風潮がある。

我が あいき はこの逆をいく。何ごとも手間隙かければかけるほど人間味が加わる。

## 9. 自分の利害に無関係な事に関心を持つ

多くの方は、自分の利害・損得に無関係なことには無関心である。こういう人は、器の小さい人間になってしまう。

もっと大きく・味わい深い人間になる。そのためには、自分の損得に関係ない事にも興味を持つ。そして関わって行こうという姿勢が大事である。

## 10. 訓練が大事

最初から話のうまい人はいない。歌のうまい人もいない。ゴルフ・野球しかり。最初から仕事の出来る人などいない。

一人前になるためには訓練が必要である。経験とは訓練の量の多さをいうのである。

ハプニングに対応できるのも、普段の訓練次第である。

---

---

## 11. 誰もが会社を代表している

お客様は、あいきの最初の一人の対応で、あいきのイメージを決めてしまう。  
最初に対応する人・最初に電話に出た人によってあいきのイメージが決定される。  
愛想の良い・感じが良い・元気がある・親切である会社にする。  
人間は、一事で万事決めたる。最初が肝心である。

## 12. 言い訳・弁解をするな

**言い訳・弁解**：自分を正当化しようとする無駄な努力。聞いている者の気持ちを一層不愉快にする。

自分が出来ないとか、無能であることを、自らPRしていることに気づいていない人のやること。

例えば、始業、会議、訪問、待ち合わせ等々、決められた時間の5分前にはスタンバイ（準備完了）が基本。でもいろいろの都合で遅れることはある。遅れてしまった場合、そんなときは、

### 「遅れました」

と大きな声であやまる。遅れたこと自体は理由を問わず事実です。時間どおりに来ている人に迷惑をかけたことも事実です。

その謝罪の一言で時間を守っている人が救われ、納得する。

もう仕事は始まっているから、言い訳も弁解も要りません。言い訳も弁解も迷惑。

## 13. TIME IS MONEY

### 限られた『時間』を最高に活かしましょう

仕事上手は時間上手です。限られた時間をムダにしないために、一人ひとりの時間の使い方を見直してみましよう。

## 14. サービスはストックできない

サービスはストックできない。毎日やる。

---

---

## 15. お客様への正しい姿勢

### ① 約束の時間を守る

(5分前を励行する。万一遅れる場合は必ず15分前までに連絡し、到着後お詫びをする。)

### ② 約束の内容を守る

(納期を守る。書類は約束期日の1日前には必ず仕上げておく。)

### ③ 絶対に言い訳しない

(「誠に申し訳ございません」と先ず申し上げ、お客様に満足していただけるよう誠心誠意努力する。)

### ④ お客様の手落ちを絶対に責めない

(お客様は法律、会計、税務の素人です。勘違いもあります。間違いがわかって責めたりしない。)

### ⑤ クレームはラッキーコールとして捉える

(ラッキーコールの解決とは、問題を正しく受け止め、それを生かすことによって、お客様の信頼と人間関係が向上することです。ラッキーコールは、全ての業務に最優先し、誠心誠意対応する。)

### ⑥ わからない事は即答せず、必ず調べて48時間以内に回答する

(わからない事は恥ではない。誤った回答でお客様にご迷惑を掛けることが本当に恥である。)

### ⑦ 人や同業他社の悪口は言わない

(あいきの長所をアピールする。また、相手をほめて情報をつかむ。悪口を言うと情報が入らない。)

### ⑧ 体の事は言わない

(顔色が悪いですネ、髪が白くなりましたネ、太ったネ、やせたネ、等は言わない。)

### ⑨ 教えてやる、やってやるという態度・言動をとらない

(お客様は「先生」と呼んでくださる場合もあるが、教えてやっているという態度・言動を取ってはならない。)

### ⑩ 代償を先に求めない

(相手に喜んでもらうことだけを考え行動しなさい。代償を先に考えると出来ない。)

## 16. 環境整備

「形」から入って「心」に至る。「形」が出来るようになれば、あとは自然と「心」がついてくる。

### ① 整理（捨てることである）

- (1) 資料で使わないものは無条件で捨てる。
- (2) 頭の中の古い概念、先入観、成功体験、マイナス発想、否定の言葉は捨てる。
- (3) 今必要でないものは捨てる。いる物だけにする。
- (4) とにかく、徹底して捨てる。

### ② 整頓（欲しい物がいつでも取り出せること）

- (1) 美的感覚を学ぶ。
- (2) 退社時、後片付けをしてから退社する。
- (3) 席を立つときは必ず椅子を机につける。
- (4) 物の置き場所、置き方を決めて表示し、管理責任者を決める。  
置き方は、頭そろえ、平行・水平・垂直・直角・直線とする。
- (5) 靴は揃える。

### ③ 清潔（心を磨くこと）

- (1) 常に清潔にする（服装・事務所・心）
- (2) 棚、机の下など見えない所も清潔にする。

### ④ 礼儀（体で表わす言葉）

- (1) 言葉遣いはきちんとする。
- (2) 挨拶は相手より先に元気良く、明るく、大きな声でする。
- (3) 挨拶は自分に聞こえるのではなく、相手にわかるように行う。
- (4) 入社時には、事務所の入口の所定の場所で「おはようございます」と大きな声で挨拶する。  
退社時には「お先に失礼します」「お疲れさまです」と挨拶する。
- (5) 出かけるときは「行ってきます」、見送る人は「行ってらっしゃい」。  
帰ったときは「ただいま」、むかえる人は「お帰りなさい」。  
と声をかける。
- (6) 名前を呼ぶときは「さん」付けにする。
- (7) 服装は社会人としての良識のある身なりとする。
- (8) 素直に注意を受け止める。
- (9) 人の話の聞き方
  - ① 自分の価値観で聞かない
  - ② 相手の立場で聞く
  - ③ 話の内容を聞く
  - ④ 相手の話を最後まで聞く
  - ⑤ 相手の目を見て聞く

## 心得

平成12年1月3日

松田茂樹

### 心得1. 情緒的サービスの精神を持ち続ける。

我々は、機能的サービスのみならず情緒的サービスをも提供することのできる組織体の確立を目指します。機能的サービスは、技能のマスターにより提供できるようになります。時間をかければ必ずできます。情緒的サービスは、目指したからといって、すぐ満足した結果が得られるものではありません。でも、その心がけがある場合と、ない場合とでは、必然的に将来に差がでてきます。

今すぐ、情緒的サービスを充実せよと言っているわけではありません。各人が、今の自分を、冷静にとらえ、成長していこうという姿勢を持ち続ける、これだけです。顧問先をはじめ、自分の周りの人々は、その姿勢があるかどうかを、しっかり見えています。その気持ちが、失せても、顧問先は、何も言うてはくれません。それは、その人の生き方だからです。

機能的サービスのマスターに自分の存在価値を見いだすのも、1つの生き方でしょう。それを、否定しているわけではありません。情緒的サービスは、考え方によっては、面倒なこと、煩わしいことです。やらなくてすむのであれば、みんな避けたいでしょう。でも、我々が携わっている職業については、今のところ、また、ここ5年は、必ず、この情緒的サービスが求められています。この情緒的サービスとは、観念的であり、これをしたら満点・充分といったものではありません。1つを達成すると、次には、より高いレベルのものを求められたりします。たいへんです。わかっています。

くどいようですが、この情緒的サービスは、その人の、姿勢、心のあり方にしかすぎません。これでは駄目と言ったものではありませんし、人それぞれであり、時代とともに、変化していくものです。

#### その人の心のあり方

今、我々が存在している世の中は、かつてない競争社会です。だからといってギスギスしてはいけません。顧問先に対して、あなたの味方であることを、アピールしなければなりません。そのためには、我々は、健康で、精神状態を常に安定させよう細心の注意をはらわなければいけません。その上で、頼りになる、気持ちがいい、気分を爽快にしてくれた といった評価を頂けるよう努めましょう。

## 心得

平成12年1月3日

松田茂樹

### 心得2. 素直な気持ちを持ち続ける。

我々は、こんな時代に、生まれてしまったことを、嘆いてもしようがありません。また、こんな、事務所に就職してしまったことを、後悔してもしかたありません。それだけでは、何も、解決されません。

このような、状況となれば、逆に、気楽に考え（難しくしているのは、松田だけかもしれませんが）、やれるだけやるしかありません。

どうせ、一度しかない人生です。置かれた状況のなかで、精一杯やるしかありません。

どうぞみなさん、これは、顧問先に喜ばれる（情緒的サービス）と思ったことを、どんどん、やってみてください。責任は、すべて松田がとります。

こんなこと、当たり前で、なにを今更と思った方、要注意です。

我々の日々行っている仕事は、世の中全体からすれば、かなり高度で、特殊なことです。専門性が要求されるため、その仕事がこなせるようになると、自分が、偉くなったように思いがちです。

知識が増え、今までできなかったことができるようになれば、確かに自分のレベルアップとなり、それはそれで偉いことです。ただし、人間性のレベルアップは別問題です。我々の携わっている業務は、やればやるほど、その専門性に磨きがかかり、自己の実現が達成されたように勘違いしがちです。さらに、

その専門性を極めると、その域に達していない人より自分がいかにも優れた人物であると思えてきます。仕事ができる人ほど、この勘違いに陥りやすいです。我々は、情緒的サービスの向上に努めながらも、機能的サービスを充実していこうとしています。この場合、要注意です。知らぬ間に、この勘違いの罠にはまってしまう。

そこで、我々は、**素直さ**を、忘れてはなりません。

これが一番重要です。

さらに、次の点を心がけてください。

---

---

人のやることを、批判したり、否定したりすることを、  
たやすく口にしない。

批判したり、その欠点をみつけて口にすることは、たやすい事です。仕事ができるようになればなるほど、他人のやる事のあら探しは、うまくなります。

そして、その批判が核心をついていけば、同調する人が現れ、その批判家（評論家とは違う）は、さらに、的を射た批判を探すことに専念する事になります。人間とは、そんな動物です。誰もが持ち合わせています。さらに、悪いことに、この批判癖というウイルスは、一度体内に住み着くとチョットやソットでは直すことはできません。怖い病気です。

この批判癖は、我々の仕事のなかでは、禁物です。日々の生活のなかで批判家になっていると、つい、顧問先の意見・行動を、たやすく批判してしまいます。

顧問先は、問題点を指摘し、求める方向に導いてもらいたいことを期待して、

その意見・行動を相談するのであって、単なる批判を聞くため相談するのではありません。何が問題なのか、それには、どう対処すべきかの、アドバイスを求めているのです。ましてや、否定的な言葉のみあびせて代替案を提示しない、これは、愚のこっちゃです。

批判や否定することに比較して、褒めることは、かなりパワーのいることです。誉められる点を探すことは、骨の折れる仕事です。訓練が必要かもしれません。顧問先は、悩んでいます、迷っています。だから相談してきてもらえるのです。問題点があれば、それを、解決する策を示してあげなければなりません。問題となる点がわからなければ、これは優れているというところを、みつけて、思いっきり誉めてあげましょう。そして、元気つけてあげましょう。

相談者を、気持ちよくしてあげることを、心がけましょう。

世の中にむだなこと・ものは、いっさいありません。誰かが、何かをしようとしたときは、必ず、意味があります。その本人は、その意味に気づいていないかもしれません。でも、必ず、意味があるはずです。それを、我々の、自分勝手な判断で決めつけてはいけません。全てを、受け入れる姿勢を持ちましょう。

批判・否定を口にせず、褒める癖をつけよう。