

はじめに

コミュニケーションは得意でしょうか。

税理士となる方は、コミュニケーションが苦手なタイプも多いかもしれません。

私は苦手です。

そもそも、税理士とは「黙々と、数字と向き合えばいい」という仕事だと思っていました。ところが、実際に税理士の仕事してみると、決してそうではないことがわかったのです。みなさんもそうでしょう。

コミュニケーションは、人と人をつなげるものです。

独立前は、こういったことを誰かがやってくれていましたが、今は誰もいません。自分でなんとかしなければいけないのです。

コミュニケーションがとれるようになれば、もやもや悩む、ときには怒らせてしまう、迷惑をかけてしまうこともなくなります。

なんとかしたいものでしょう。

コミュニケーションが苦手という方が多い税理士の中で、コミュニケーションが多少なりともで

きるようになれば、それは強みになりえます。

私は、いまだにコミュニケーションが苦手です。

はじめての人と話せませんし、人と話すのを億劫に感じます。

明るいわけでもなく、暗いです。

では、なぜこのようなコミュニケーションに関する本を書くのか。

私なりにやってきたこと、できるようになったことがあるからです。

コミュニケーションが苦手ではあるのですが、コミュニケーションに困っていません。

そして、税理士の方から、コミュニケーションに関するコンサルティングのご依頼も多くいただいています。

時間とお金のバランスをとるためにもコミュニケーションは欠かせません。

コミュニケーションができるようになると、時間とお金を生みます。

苦手なことをしなくてよくなり、時間を生み、サービスの質が向上し、営業ができ、お金につながるわけです。

本書では、そのコミュニケーションについて、私がやってきたこと、やっていることをお伝えします。

本書は、次のような構成です。

- ・「第1章コミュニケーション苦手は克服できるのか」は、問題の整理と解決の方向性の確認
- ・「第2章コミュニケーションを捨てる」は、今のコミュニケーションの見直し
- ・「第3章コミュニケーションを鍛える」は、事前に鍛えておきたいもののおすすめ
- ・「第4章コミュニケーションで自分を守る」は、今、そして今後、起きうる問題への対処
- ・「第5章コミュニケーションというサービス」は、お客様へのサービスの工夫
- ・「第6章コミュニケーションを楽しむ」は、よりよいコミュニケーションをして人生を楽しもう

コミュニケーションができるようになると、独立がより楽しくなります。

本書が、私のようにコミュニケーションが苦手な方のお役に立てれば幸いです。

2025年8月

井ノ上 陽一

第1章 コミュニケーション苦手は克服できるのか

- 01 「コミュニケーションが苦手」とは……………014
- 02 こんなにダメだった……コミュニケーションの失敗談……………016
- 03 独立後はやりようがある……………022

第2章 コミュニケーションを捨てる

- 04 すべての人とはわかりあえない……………028
- 05 嫌な思いをしたコミュニケーションをヒントに……………031
- 06 交流会というルートは捨てる……………032
- 07 飲み会が苦手なら捨てる……………034
- 08 明るくならなくていい……………038
- 09 スタッフとのコミュニケーションを捨てる……………040

10	繊細な性格をガッツにしないでいい	042
11	独立前、独立当初の人間関係を捨てる	046
12	税理士とコミュニケーションをとらない	047
13	コミュニティと距離を置く	051
14	「叱る」と無縁の世界へ	055
15	人間関係は何歳から絞るべきか	058
16	仕事をする女性・家事をする男性	062
17	コミュニケーションの優先度	063
18	仕事を減らす	066
19	商談を減らす・紹介を受けない	068
20	電話・Zoom・対面を避ける	070
21	メール・チャットを減らす	072
22	エネルギーを温存する	076
23	しゃべらない仕事を増やす	078
24	場を選ぶ	080
25	発信でコミュニケーションを選ぶ	082

26	コミュニケーションが「下手」な人との距離のとり方	087
27	解約メーターをチェックしよう	089

第3章 コミュニケーションスキルを鍛える

28	言いたいことを事前に出しておく	094
29	言いたいことを言うようにしておく	099
30	知っていることすべてを伝えない	101
31	発信メディアの選び方	104
32	発信で自己と対話	106
33	コメント、返信の作法	107
34	クレームではなく意見を伝える	109
35	ワンクッションを入れないよう鍛える	111
36	主催してみる	112
37	ランチに誘ってみる	114
38	信用していただくために行動する	116

39	マウンティングを意識	119
40	嫌いな人に引っ張られすぎないように	121
41	コミュニケーションNG集をつくる	123
42	はじめての人と話せるようになる鍛錬	125
43	挨拶の鍛錬	127
44	お札を意識する	128
45	孤独を極める	131
46	話し方を習うべきか	134
47	長くお付き合いできているお客様を分析する	135
48	業界外の人と接するには	137
49	鍛えるのは、口か目か	139
50	何が専門用語か	141
51	話が長い税理士にならないように	147
52	気にしない練習	150

第4章 自分を守るコミュニケーション

- 53 テキストというバリア..... 156
- 54 友人、家族というコミュニティ..... 158
- 55 ゆるいつながりをつくる..... 160
- 56 基本はツンデレ..... 165
- 57 ありがたいお声掛けにどう対処するか..... 167
- 58 「音沙汰なし」がなくなった理由..... 171
- 59 断るなら、すぐ・理由なく..... 172
- 60 迷惑営業メールとの戦い..... 176
- 61 無用なアドバイスから身を守る..... 178
- 62 謝罪はシンプルに即..... 180
- 63 「いい人」に注意..... 182
- 64 「お世話になっている」に注意..... 185
- 65 会うかどうかの見極め..... 187

66 たただで聞かれたら負け

67 メール返信が遅い方への対処方法

68 連絡が途絶える場合の対処

69 打ち合わせでコミュニケーションの効率アップ

70 顧問料の見直しと交渉

71 入金が遅れたら即催促

72 資料がギリギリになる場合の対応

73 「売上をごまかしたらやめます」と伝える一線

第5章 コミュニケーションというサービス

74 迷いがちなお客様にどう対応するか

75 □を堅く

76 打ち合わせとはコミュニケーション

77 簿記や税金をどこまで伝えるか

78 お客様をバカにしない

79	触れないことも大事	220
80	間違いやネガティブな情報の指摘・伝え方	222
81	メール・チャットをやわらかく	223
82	メール・チャットのマナーのバランス	226
83	メール・チャットの効率とコミュニケーション	228
84	すぐに返信するかどうか	232
85	「時間があるとき」と言わない・書かない	235
86	やわらかく話す	236
87	相手に興味を持つには	237
88	オンラインでのコミュニケーションの注意点	239
89	1対多のコミュニケーション	243
90	お願いしてみる	244
91	お客様の手間を減らすには	247
92	対等なコミュニケーション	250
93	データで受け取るためのコミュニケーション	251
94	お客様を増やしすぎない	253

95	A1時代の相談への答え方	254
96	お客様のニーズの捉え方	257
97	「お客様はあなただけ」という配慮	259
98	堅い士業との付き合い方	260
99	税金を払う痛みを理解し、共感する	261

第6章 コミュニケーションを楽しむ

100	お客様とのコミュニケーションを楽しむ	266
101	家族とのコミュニケーションを楽しむ	268
102	税理士とのコミュニケーションを楽しむ	270



第1章

コミュニケーション苦手
は克服できるのか

コミュニケーションとは、人と人をつなぐものです。

自分と他人で考えると、そのつなぐものには、

・自分↓他人

という矢印と、

・他人↓自分

という矢印があります。

「自分↓他人」の矢印で、コミュニケーションが苦手だと、自分の思っていることを伝えることができません。

「あー、こう言えばよかった」

「もつと違う書き方があったな」

「なんであんなことを言ってしまったんだろう」

と後悔し、時間を失い、自信をなくしてしまいます。

もじもじしたり、その場でうまく話せなかったりすると、感じが悪いと思われがちです。

「嫌いなのかな」「つまらないのかな」と心配されることもあるでしょう。

イメージが悪い、印象がよくないということです。

営業にも影響しますし、顧問契約の継続にもかかわるでしょう。

お金を失うということです。

卓越した知識やスキルがあっても、言いたいことが言えなければ、よいサービスも提供できません。

税理士は、ときに厳しいことを言うべきときがあります。

それをやわらかく、かつ、確実に伝えることができるか。

コミュニケーションにかかっています。

「他人↓自分」の矢印で、コミュニケーションが苦手だと、うまく断ることができません。

「本当は嫌なのに、OKしてしまった」

「値下げしてしまった」

「行きたくもない飲み会で、時間とお金を無駄にした」

などということになるのです。

仕事をご依頼いただき、お金を受け取ることはできるのですが、望まない仕事、望まないお客様

だと効率も落ちます。

安請け合いすると、数多くの仕事をする必要があります、自分が苦しくなります。

逆に、「コミュニケーションが得意」とは、どういう状態なのでしょうか。

声が高い人、よくしゃべる人、お酒をよく飲む人、場を盛り上げられる人は、コミュニケーションが得意といえるかどうか。

そうとは限りません。

ある意味、迷惑であるので、「コミュニケーションが苦手」ともいえます。

コミュニケーションが苦手、つまり、「自分↓他人」「他人↓自分」をうまくつなぐことができないと、結果、お客様をはじめとする周りの人に迷惑をかけてしまうのです。

02 こんなにダメだった……コミュニケーションの失敗談

私はコミュニケーションが苦手です。

コミュニケーションの失敗談は、山ほどあります。

独立後でいえば、お客様との商談で、緊張しすぎて、何を話せばよいかわからず、「売る気があるのか」と言われたことがあります。

結果、音沙汰なしです。

商談中、うまく話せず、その方がずっとだまっっていて、気が重くなったこともあります（当然、契約には至っていません）。

「ではまた電話します」と言われて、まったく音沙汰がなかったことも幾度となくあり、そのたびに落ち込んだものでした。

人格を否定されたような気分になります。

独立して、商談でダメだったのは17件。

勝率は42%です。

お客様の言われるがままになってしまうこともありました。

本当は嫌だけれど、「わかりました」「もちろんです」と引き受けてしまうのです。

その後、その引き受けたことを後悔して、時間をさらに失いました。

値下げしてくれと言われ、引き受けてしまったこともあります。

「大丈夫です」と口にしたわけですが、大丈夫なはずはありません。

独立当初でまったく食べていけないときの値下げでした。

こういったことも、コミュニケーションがとれないゆえに起きたことです。

同業からも、威圧的に「君に何ができるの?」「そんなんで食べていけないの?」というようなことを言われたりしました。

「そんなことできるわけないよ」と頭ごなしに言われたり、「ブログなんかやってもダメだよ」と言われたり、「人を雇わなきゃダメだ」と言われたりしたものです。

誘われるままにコミュニティに入り、後悔し、なおかつ大金を失ったこともありました。

行きたくないコミュニティ内の旅行で嫌な思いもしています。

こういったときも、自分が毅然とコミュニケーションできていれば、断ることができたはずですが、必要以上に凹むことはなかったでしょう。

営業でこちらに売り込まれ、断りきれずについ買ってしまうことがありました。

・会計ソフトのサーバー

・ホームページ

などです。

「今決めていただければ」と言われて流されることもありましたが、担当の方を「いい人だな」となんとなく感じて契約してしまい、仕事もない独立当初に、貴重なお金を失ってしまいました。

本当は嫌で、不安もあつたのですが、つい買ってしまったのです。

その他、独立当初、断り切れずに失敗したことが山ほどあります。

・飲み会

・イベント

・保険会社の代理店

そして、

・税理士業の顧問契約

も、なんとなくしてしまったことがありました。

意見や不満があっても言えず、言いたいことが言えないというのは、コミュニケーションができませんからです。

こういったことは、幼少の頃からありました。

・買ってもらったばかりのおもちゃを「ちょうだい」と言われて、友達にあげてしまった。

・言いたいことを言えず、すぐ泣いていた。

・親にも遠慮し、欲しいものを言えない。レストランで高いものは遠慮する。

・友達は少ない。むしろこちらから嫌になっってしまう。

・当然、異性には声をかけられず。

・断るべきところで断らず、断らなくてよいところで断ってしまう。

・なんであること言ったんだらうと落ち込む。

といった子どもだったのです。

言いたいことが言えないことに加え、声が低く暗い印象であること、笑顔をうまく出せないことがコンプレックスでした。

就職試験では、8社を受けて全滅しました。

面接でも暗いうえ、余計なことを話してしまうのが敗因の1つです。

「なんで御社の商品は高いのですか？」とゲームソフト会社に聞いたこともありましたが（それだけが原因ではないでしょうが、結果、不合格になりました）。

著者略歴

井ノ上陽一（いのうえよういち）

効率化コンサルタント・税理士。

1972年大阪生まれ。宮崎育ち。

総務省統計局で3年働いた27歳のとき（2000年）に、生き方を変えるため税理士試験に挑戦。

3年後に資格取得、2007年に独立。

拡大せず、時間とお金のバランスをとる「ひとり税理士」を提唱。

税理士としての知識・スキルを最大限に発揮すべく、IT効率化ノウハウを提供し続けている。

そのスタイルに影響を受け、独立する税理士も数多く、4500日以上配信し続けている無料メル

マガ「ひとり税理士進化論」で、独立にむけてのサポートも行っている。

ブログは6500日以上毎日更新。

著書に「税理士のためのプログラミング」「ひとり税理士の仕事術」「インボイス対応版 ひとり社長
の経理の基本」「新版 そのまま使える経理&会計のためのExcel入門」など。