

顧客管理・案件管理システム ～人を大事にするシステム～

一般社団法人 民事信託監督人協会

代表理事 川寄一夫

財産管理系（家族信託、遺言、後見）の業務を行う士業の問題点

1. 顧客管理

お客様からどんな仕事を依頼されたか、覚えていない

⇒ 本職がいないと、事務所スタッフは分からない

⇒ お客様から、今までどんな依頼を受けたかとりまとめができていない。

2. 業務中

業務の進捗状況が、本職しか分からない

⇒ 電話がかかってきても、スタッフは状況が分からない

3. 業務後

お客様に、継続的に連続をとるにも、リストが作成されておらず、放置されている

⇒ リピート可能性が薄れる

⇒ 常に新規顧客ばかり狙ってしまう

システムの目的

事務所内の、顧客・業務情報の共有

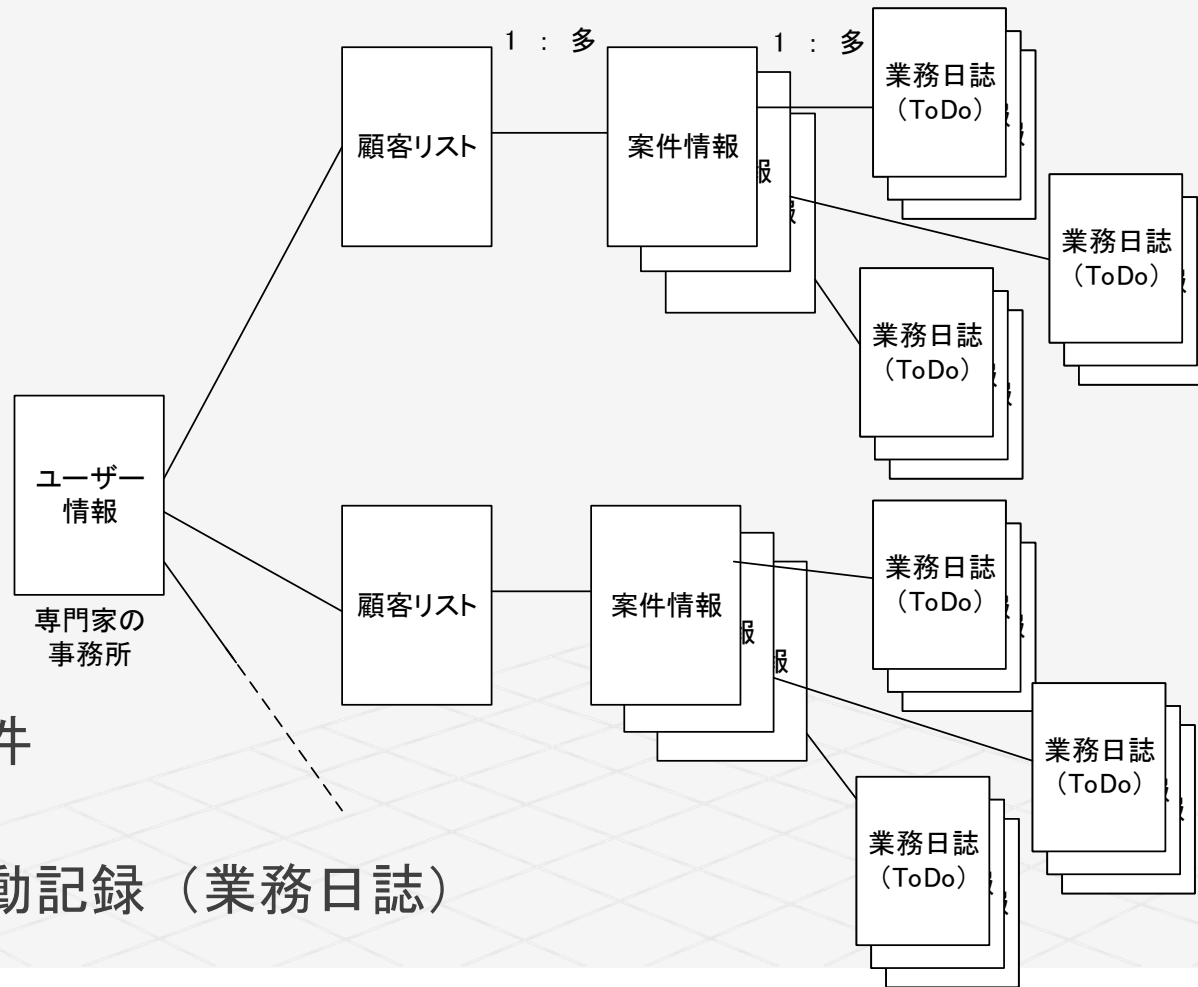
⇒ 本職がいなくても、業務の状況、内容、お客さんの状況が分かる

継続的に顧客に連絡する

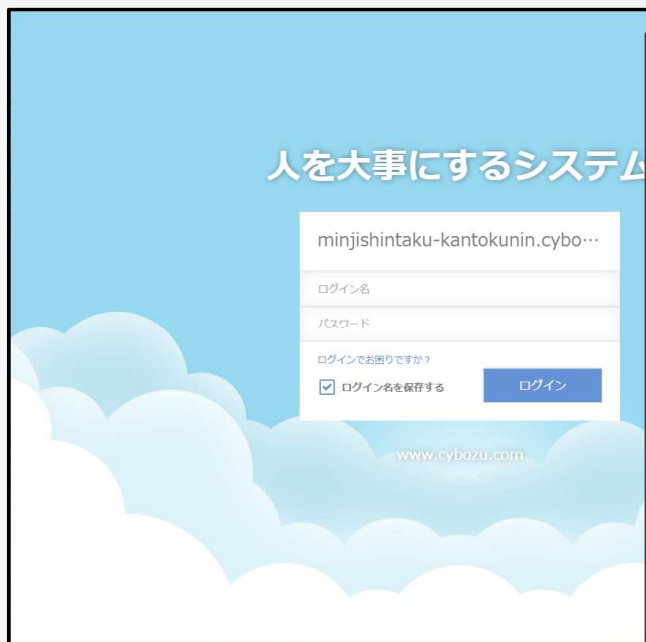
⇒ リピートや、顧客からの紹介

⇒ 事務所経営の安定

システムの基本構造



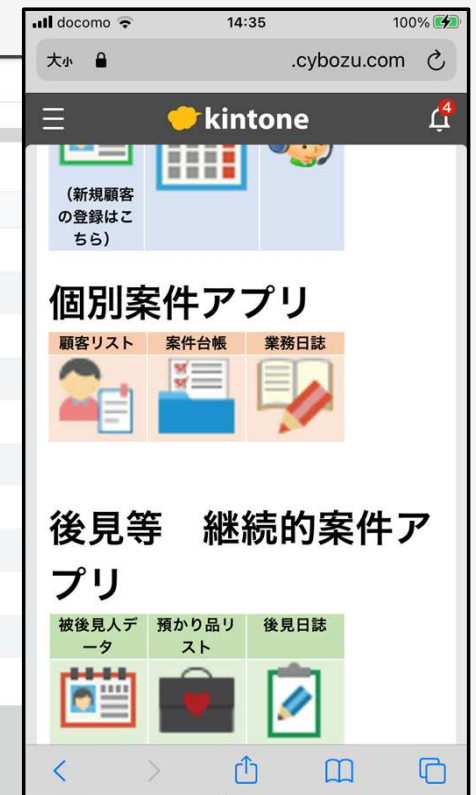
サイボウズのkintoneで作成



ログイン画面

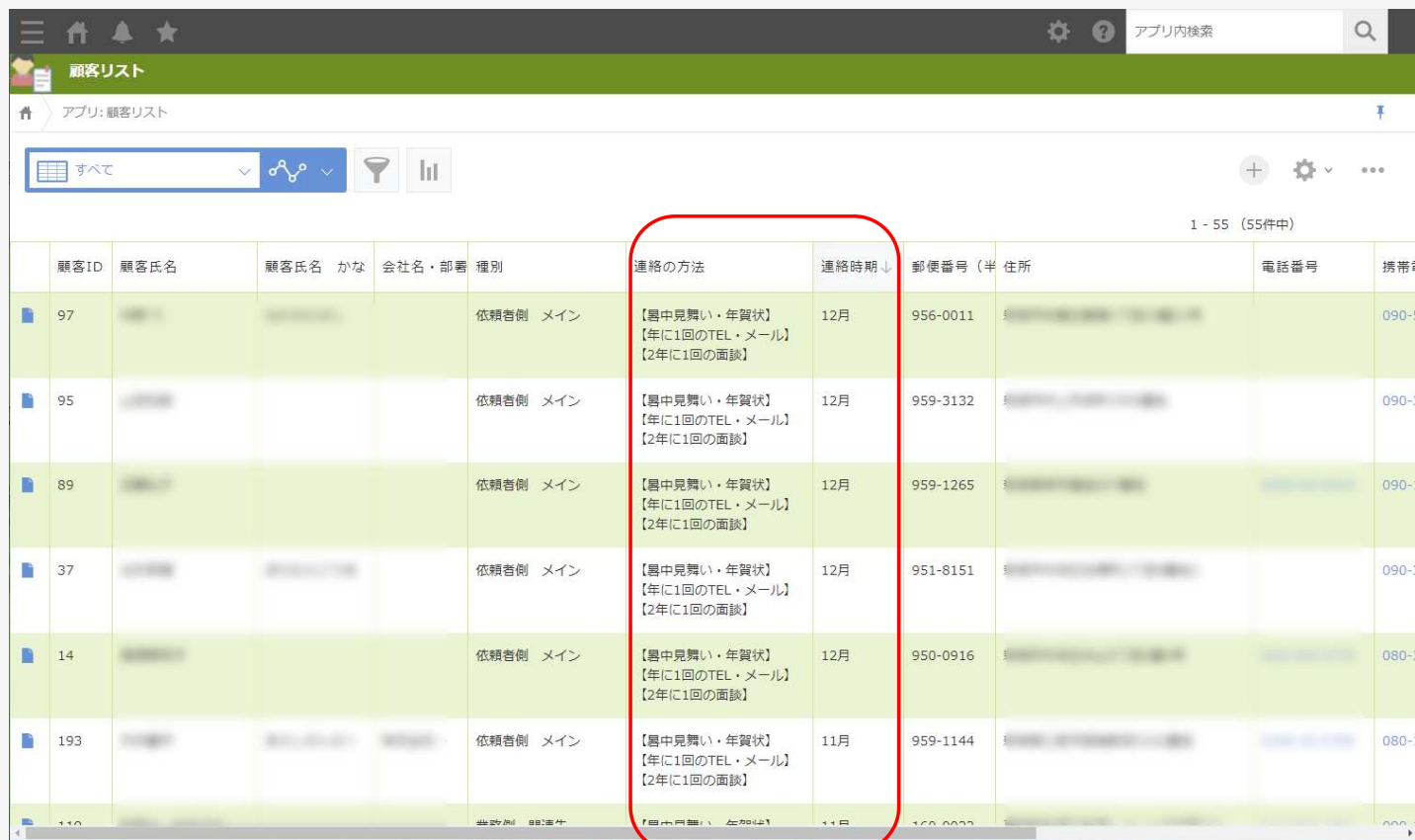


フロントページ



スマホでも
同じ情報が

顧客リスト（一覧）



顧客リスト

アプリ: 顧客リスト

すべて

1 - 55 (55件中)

顧客ID	顧客氏名	顧客氏名 かな	会社名・部署	種別	連絡の方法	連絡時期↓	郵便番号 (半住所)	電話番号	携帯番号
97				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	12月	956-0011		090-5
95				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	12月	959-3132		090-5
89				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	12月	959-1265		090-1
37				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	12月	951-8151		090-5
14				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	12月	950-0916		080-5
193				依頼者側 メイン	【暑中見舞い・年賀状】 【年に1回のTEL・メール】 【2年に1回の面談】	11月	959-1144		080-1
110				依頼者側 郵便物	【暑中見舞い・年賀状】	11月	160-0023		090-1

継続的な連絡を目的としているので、「連絡の方法」で絞り込みをすれば、
今月連絡する人がすぐ分かる ⇒ CSVの吐き出しも簡単

顧客リスト（情報画面）

※ 継続連絡を登録 案件台帳を登録2

家系図・財産・定款・謄本等

家系図
・戸籍
・会社の謄本・定款
・名寄せ・評価証明
など

CamScannerでスキャン

※ 評価証明.pdf (2 MB)
※ 印鑑証明・住民票・戸籍.pdf (767 KB)
※ 謄本.pdf (78 KB)
※ 定款.pdf (2 MB)
※ 不動産 地図.PDF (1 MB)
※ 印鑑証明・住民票.PDF (312 KB)

★案件情報

家系図や、戸籍等も登録できる
連絡が来たら、すぐ確認できる

※ 継続連絡を登録 案件台帳を登録2

★案件情報

関連案件

完了日	進捗状態	案件内容	原本保管	執行者・監督人 等
2019-03-29	完了	任意後見		
2020-04-13	完了	会社設立		
2020-09-09	完了	信託 認知症対策	あり	信託監督人

受任額

案件ID	精算確認日	案件内容	備考（請求が2件の場合など）	報酬額（見込み）（税別）
133	2019-03-29	任意後見		130,000 円
24	2020-05-31	会社設立		100,000 円
5	2020-09-15	信託 認知症対策		449,239 円

受注額合計

継続的な

主

これまで、受任した業務一覧
受注金額も分かる
⇒ 顧客重要度も数値化できる

案件情報 (一覧)

絞り込む

条件

進捗状態

次のいずれかを含む

入金待ち
書類未整理
完了
保留
失注

費用

次のいずれも含まない

--
見積
請求
受領

すべての条件を満たす

いずれかの条件を満たす

ソート

案件ID

昇順

キャンセル

保存

適用

登録日時	お客様名	案件内容	業務種類	※ この業務の問合せルート	この業務の紹介者	進捗状態	営業担当者	手続担当者 (費用)	必要書類	書
2020-07-13 13:52	株式会社A	相続登記	相続登記	紹介_スタッフ	田中	完了			連絡	
2020-07-16 13:23	株式会社B	信託受託者 一...	設立 (商業法)	紹介_士業	田中	完了	川崎一夫	見積	連絡	
2020-07-20 10:41	株式会社C	死亡のため終了 ...	後見申立	紹介_後見機関	田中	完了				
2020-08-08 13:47	株式会社D	駐車場 他益信託	信託	H P	田中	完了	川崎一夫			
2020-08-08 16:02	株式会社E	金銭信託	信託	メルマガ	田中	完了	川崎一夫			
2020-08-09 17:37	株式会社F	購入した不動産...	信託	レポート (直接問合せ)	田中	完了	川崎一夫			
2020-08-09 17:51	株式会社G	信託・任意後見...	信託 任意後見	書籍	田中	完了	川崎一夫			
2020-08-09 18:56	株式会社H	認知症対策 信託	信託 任意後見	紹介_その他	田中	完了	川崎一夫			
2020-08-19 15:15	株式会社I	後見申立書類...	後見申立	紹介_後見機関	田中	完了	山田祥	明星勇人	見積 連絡 受領 取得	開 作 引

一覧で表示させる場合
表示させる情報を絞り込みできる。
(完了した業務で、
精算がまだの業務で絞り込み)

案件の一覧表示
遺言執行に就任予定の業務などで、
絞り込み表示も可能

案件情報 (詳細)

三 家 1 ☆

会計情報を登録 業務日誌を登録

★成果物

201008 様 手続きの概要.pptx (2 MB)

任意後見契約書 () .pdf (5 MB)

信託契約書 (様) .pdf (3 MB)

■ 様 業務委任契約書.PDF (680 KB)

★ 様 仕様書2.pdf (177 KB)

★信託監督人 就任承諾書 .PDF (46 KB)

内容証明郵便.pdf (151 KB)

株主名簿.pdf (57 KB)

寛書 (信託契約書訂正) .pdf (61 KB)

原本保管

会計情報

案件の詳細
成果物を登録する部分

1 / 4 100%

令和2年(甲)第〇〇〇号

遺言公正証書 正本

本公証人は、遺言者 山田寛子 の囑託により、証人 大事する夫、同 大事らて子の立ち会いのもとに、遺言者の口述を筆記してこの証書を作成する。

第1条 遺言者は、遺言者の有する全ての不動産を遺言者の長男山田和也(昭和37年5月6日生)に相続させる。

第2条 遺言者は、前条に定める財産を除いた全ての財産を、前記山田和也、遺言者の長女鈴木仁絵(昭和39年7月8日生)、遺言者の二男山田智(昭和43年9月10日生)に均等の割合で相続させる。

第3条

クリックすれば確認できるので、
外出中の問合せでも対応できる

案件情報 (コメントのやりとり)

案件台帳

アプリ: 案件台帳 検索結果 レコード: 庭山奈津子

会計情報を登録 業務日誌を登録

案件ID
166

登録日時
2020-10-05 19:09

更新日時
2020-11-19 14:19

営業担当者
[アイコン] [アイコン]

手続担当者 (現場監督)
[アイコン]

顧客ID2
204

お客様名
[アイコン]

会社名
株式会社 [アイコン]

住所	電話番号	携帯電話	メールアドレス
[アイコン]	[アイコン]	080 [アイコン]	[アイコン]

案件内容
[アイコン] 自社株信託

業務種類 ※複数選択可
信託
任意後見

詳細
チャットワークで連絡は随時行う
委託者: [アイコン]
受託者: [アイコン]

コメントする

8: 山田 [アイコン] 2020-10-14 8:01

@@川崎 [アイコン]
おはようございます。
承知しました。
いいね! 返信

7: 川崎 [アイコン] 2020-10-14 7:38

@山田 [アイコン]
山田さん
今日の打ち合わせ、手続きの概要などの資料
印刷してもらってきてもらえますか?
いいね! 返信

6: 川崎 [アイコン] 2020-10-08 18:31

@山田 [アイコン]
10/14の株主総会、時間分かります?
同席して説明を求められたら、
出席した方がいいと思いますので。

ここに書き込むと
対象者に
メールが届く

業務に関連して、指示を出したり、
その受け答えができる

業務日誌（日報）



日付	業務内容
2020-11-24	様宛に下記書類を送付した ・内容証明郵便 ・覚書原本 ・株主名簿 ・請求書
2020-11-17	さんより書類が返送されてきたので、 内容証明郵便を発送した。
2020-11-16	請求書作成しましたのでご確認ください。
2020-11-14	様よりメッセージ 内容証明、押印したもの、投函したとのこと の議事録も、週明けにFAXすること
2020-11-05	税理士と面談（ について） 会社の買付金は贈与税を払って贈与している。 4名に年間 ずつ3年間、贈与した。（贈与税1000円×4人×3年） 3, 4年前まで行い、その後は行っていない。

日々のやりとりも案件ごとに整理される

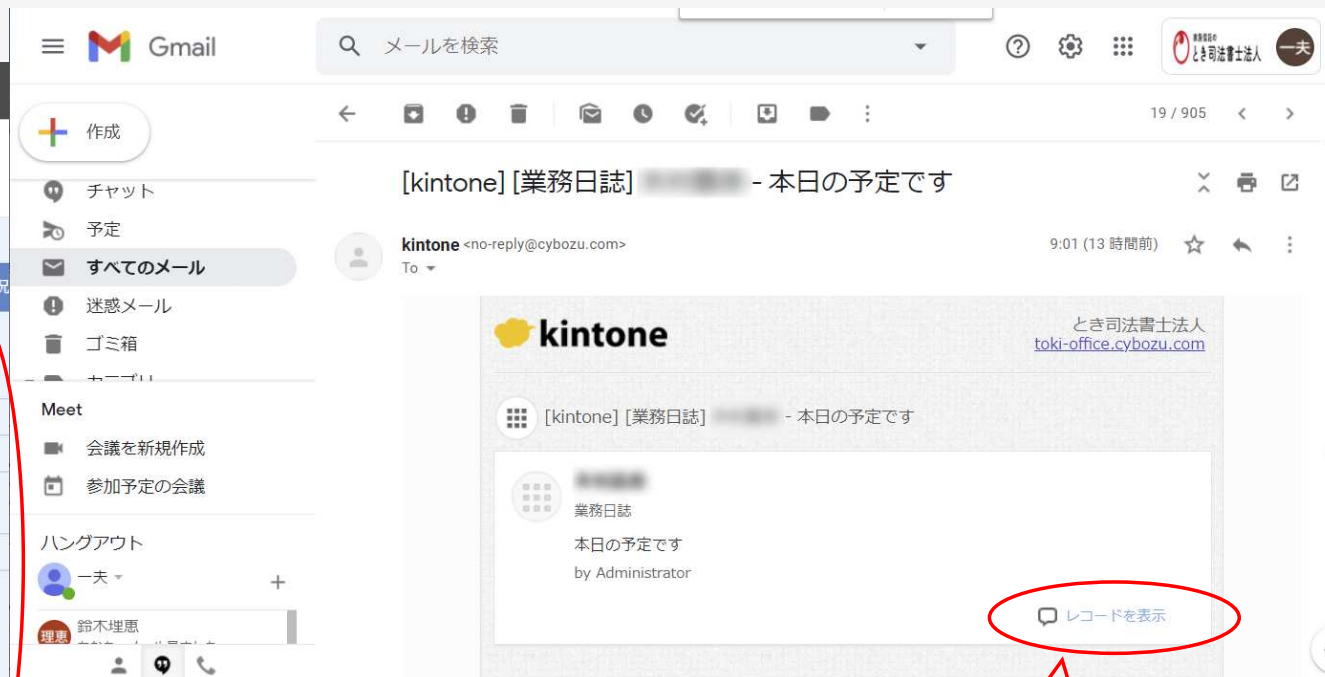
業務日誌 (ToDo)

会計情報を登録 業務日誌を登録

今後の予定・ToDo

予定日時	予定内容	対応状況
2021-10-20 0:00	信託後の株主名簿を作成する ⇒ 2021年でOK (譲渡承認後)	
2020-11-17 0:00	内容証明発送する	完了
2020-11-16 0:00	請求書作る	完了
2020-11-16 0:00	押印したものの届いた? ⇒ 届いたら内容証明発送	完了
2020-11-06 0:00	内容証明を用意して押印もらう	完了
2020-11-05 0:00	・信託契約書原本 ・任意後見契約書原本 ・不動産の登記情報と名寄帳 ・請求書 を、様にお返りする。 ⇒ 請求書はまだ	完了
2020-10-30 0:00	信託契約書に誤記発見 14条 別表5 ⇒ 別表4 と書くべき 覚書を作成し、押印をいただく	完了

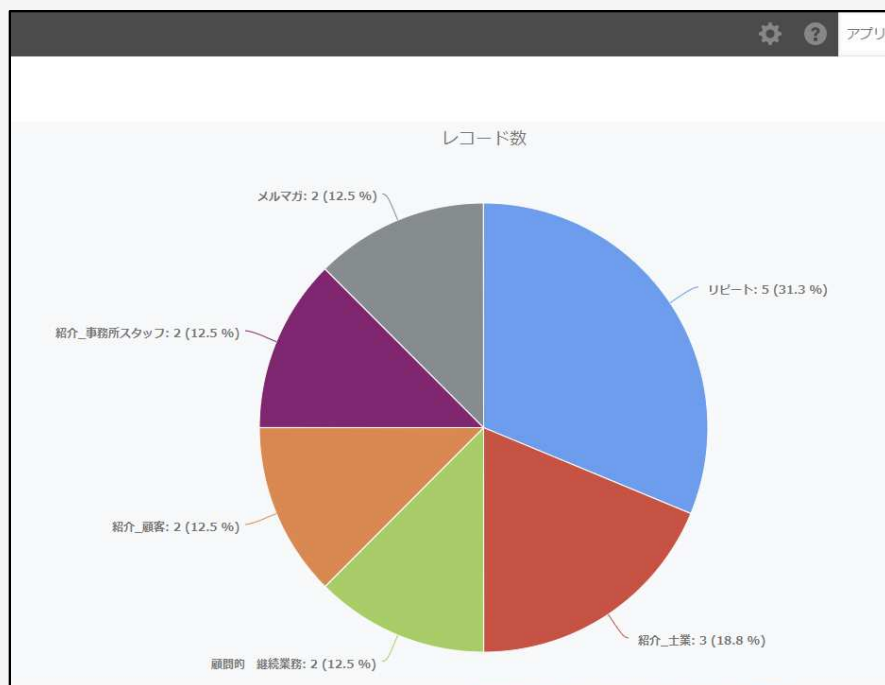
ToDoも登録され
完了しないとリマインド・メールが



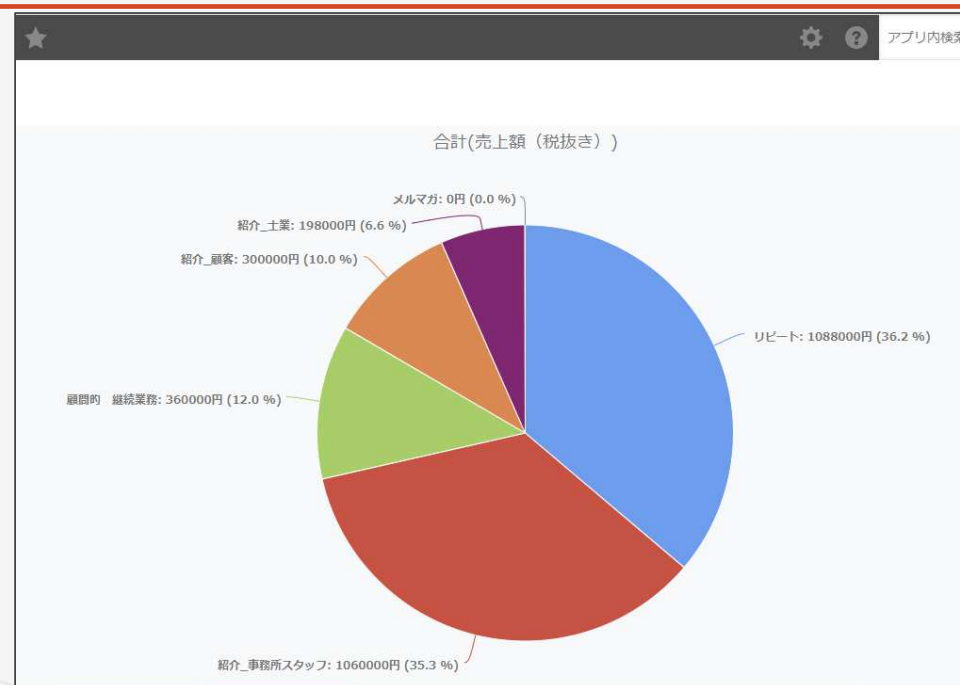
リマインドのメール

案件のページに
リンク

集計



業務がどこから来ているか
件数での集計



業務がどこから来ているか
受注金額での集計

このように次の戦略の指標となる

ライブラリー

すべて	カテゴリー	質問	更新者	
業務				
共通				
信託	信託	信託財産から贈与をする場合の贈与契約書	更新者	編集 削除
金融機関	信託	信託のセミナーの資料	更新者	編集 削除
任意後見	信託	不動産一覧の元ファイル	更新者	編集 削除
成年後見（申立て）	信託	信託監督人、受益者代理人 就任承諾書	更新者	編集 削除
成年後見（就任）	金融機関 信託	【信託内借入の担保設定登記：債務者表記について】 司法書士より（2020.4.3） 信託内借入の担保設定登記の際、…	更新者	編集 削除
相続関係				
相続	信託	信託の提案書 その3 自社株信託	更新者	編集 削除
遺留分	信託	信託の提案書 その2 アパート信託	更新者	編集 削除
遺言				
遺言執行	信託	信託の提案書 その1 金銭信託（ドクター）	更新者	編集 削除
不動産登記	不動産登記 信託	復代理の委任状	更新者	編集 削除
補正情報				
商業登記	金融機関 信託	民事信託、家族信託の説明用資料	更新者	編集 削除

事務所ごとのノウハウが、システムを通じて、会員全体のノウハウに

終わりに

このように「人を大事にするシステム」は

- ・ 顧客に継続的に連絡を取る ⇒ お客様を大事にする
- ・ 顧客や業務情報を共有する ⇒ お客様を大事にし、事務所スタッフも大事にする
- ・ 業務情報に基づいて指示が出せる ⇒（効率化で）事務所スタッフを大事にする
- ・ 受注件数や、受注金額の集計 ⇒ 専門家や事務所スタッフを大事にする
- ・ 会員事務所間でノウハウを共有化する ⇒ 専門家や事務所スタッフを大事にする

というように、お客様だけでなく、専門家や事務所スタッフを大事にすることを目的とするシステムです。