

事務所通信 リソース

9月号 VOL. 111



安心が私たちの商品です

税理士法人 中央総合会計

■ 旭川事務所 〒070-0037
旭川市7条通13丁目 59 番地 4
TEL: 0166-25-4131
FAX: 0166-25-4132
E-mail: cyuou@csk-i.com
URL: <http://csk-i.com>

■ 北見事務所 〒090-0023
北見市北 3 条東 2 丁目 14 番地
TEL: 0157-24-8866
FAX: 0157-24-6108
E-mail: cyuou-kitaimi@mocha.ocn.ne.jp

■ 相続税相談センター
税理士法人 中央総合会計内相談室
TEL: 0166-25-4139

※このリソースは当事務所のホームページに掲載されています

【予告】

第29回 知っておきたいセミナー2019

毎年、恒例の「知っておきたいセミナー」を下記の通りに開催いたします。

日 時:2019年10月23日(水)
場 所:星野リゾート OMO7旭川
2階 孔雀の間
時 間:13:30~16:30
参加料:無料(定員 80 名)

【第1部】13:00~15:10

特別講師:北極冒険家 荻田 泰永氏
テーマ:極地冒険から学んだこと

【第2部】15:30~16:30

講師:(税法)中央総合会計 井内 敏樹他
テーマ:事業承継について

【国税庁が導入するAI】

国税庁は2019年度にAI(人工知能)に関連する予算を初めて計上し、2020年1月から「チャットボット」による税務相談を試験的に導入する予定です。

チャットボットとは「おしゃべり」を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人工知能を活用した自動会話プログラムのことです。身近なところではスマートフォンに搭載されている音声アシスタントや、アマゾンやグーグルのスマートスピーカーなどもそのひとつです。今まで税務署の職員が行っていた対応の相談業務をAIが代行するのです。最近では企業のホームページの下方などに「チャット受付中」です。お気軽にお問い合わせください」といったメッセージを見つけたこともあると思います。このように国税庁も税に関する相談を土日、夜間など日時に関係なくホームページ上で対応し、納税者のニーズに沿った相談事務の効率化を図ろうと考えています。

最初はサラリーマンや年金受給者の確定申告に関する質問など比較的簡単なものから対応する予定です。

例えば「住宅ローン控除に必要な書類は何ですか?」「医療費控除で予防接種は控除の対象になりますか?」などといった簡易な質問に対しチャットボットで回答するようです。画面の向こう側に税務署の職員が待機しているわけではなく一度試してみたいいかもかもしれませんね。



【利用者増加中! コインランドリーの進化とは】

コインランドリーが進化しています。薄暗くて衛生面も不安なかつてのイメージから一転し、カフェの併設や無料 Wi-Fi など明るく便利な空間に生まれ変わって待ち時間も快適に過ごせます。洗濯機のない独身男性や単身赴任者のみならず、共働きの家庭が大量の洗濯物を一気に片付ける時短目的の積極的な利用も急増中だとか。布団やスニーカーも洗える設備の向上に加え、洗濯代行や宅配など新たなサービスも登場しています。ニーズに根ざした進化に目が離せません。



今月の教えてキーワード【カスタマーハラスメント】

顧客からの悪質なクレームや暴言、上下座の強要など理不尽な要求により従業員が追い詰められること。スーパーや飲食店、介護現場、交通機関、行政機関の窓口、コールセンターなどで被害の声をあがっています。従業員が辞職に追い込まれることもあり社会問題として注目が集まる中、2019年6月に開催された国際労働機関（ILO）の総会で条約の議論がなされました。日本政府も企業が取り組むべき指針の策定に動き始めています。

【あなたの環境は？】

パソコンに問題が発生してコールセンターに電話をし「環境は？」と聞かれて「南向きの窓の横に机があってその隣のラックの上に置いてあります」などと答えてしまうという笑い話がありますね。もちろんこの場合の環境とは演算速度とか記憶容量とか基本ソフトは何なのかなどを問われているわけです。

私たちの業務に例えれば問題（トラブル）が発生した場合、担当者の基本的な能力、経験、知識の量などを問う事と同じようなものでしょう。しかし私たち人間はパソコンと違って成果を発揮するためには実際の環境にも左右される場合があります。

良くある不平、不満です。隣の席の同僚の香水が臭い、タバコを吸いに行く出入りが気になる、又タバコ臭い。キーボードの音が大きい、おしゃべりがうるさい、独り言が気になる等々です。時には表情が暗い、髪型や化粧が気になる等もあります。しかしこの様な意味での環境はその改善によって不満が解消され仕事の効率が上がるかどうかは疑問です。



例えば、同じ仕事でも親しい者、親近感を持っている者がやれば気になりません。ほぼスペックだけで能力が決まるパソコンと違って当たり前ですが人間には自己中心の感情があるのです。その典型は、自分の回りの者が仕事に直接業務に関係のない話などしていると腹を立てたりするが自分自身は平気で仕事の合間や気分転換に回りの者に話しかけたりすることです。

テストの成績が悪く、一人部屋だったら、テレビの音がうるさく無ければ、参考書があれば、担当が良ければ…などと言い訳しますが、これらの環境改善がされたからといって成績が良くなる事は少ないのではないのでしょうか。

結局「環境」の良し悪しは自分自身で勝手に決めている事が多いのだと思います。パソコンと同じく置かれている環境ではなく自分自身の能力を周りの人や置かれた状況に関係なく発揮出来るかどうか大切なのではないのでしょうか。

税理士法人 中央総合会計 代表税理士 井内 敏樹

たとえ太陽系と天体の
全てが壊れたとしても、
君が死ぬのは一度きりだ

今を生きる！ 先人の言葉

イギリスの歴史家であるトーマス・カーライルの言葉。
例外なく人間は必ず死ぬ。「人生は一度だけ」と本気で思っていれば、まだまだやれることはたくさんある。

【天才を殺す凡人】

「天才・秀才・凡人」それぞれの才能のタイプについて書かれたビジネスコラムが、異例の人気で書籍化されました。

三者の間にあるコミュニケーションの断絶とは、自分の才能を生かすにはどうすればいいかを考えながら読みたい一冊です。

