

博多マルイ 5階に「相続LOUNGE」開設。 オープンから1年、相続の「来店型相談ショップ」の成功のカギとは？

取材／弁護士法人菰田総合法律事務所(福岡県福岡市)菰田泰隆氏



Trend Report

法律事務所の相続への取り組みが本格化する中、課題となるのはマーケティング。ホームページからの集客で紛争案件を待つだけではない、新たな取り組みが求められている。そうした状況の中、他事務所に先駆けて相続分野に注力し、2020年1月には、博多駅直結の博多マルイ5階に来店型相続相談ショップ「相続LOUNGE」をオープンしている弁護士法人菰田総合法律事務所。コロナの逆風が吹く中で営業を続け、オープンから1年が経過した現在の手応えを、同事務所代表の菰田泰隆氏に聞いた。(文・武田司)

■ 2年前から、相続分野に特化

一本格的に、相続に取り組み始めたのはいつからですか？

もともと弁護士として紛争をメインに相続を行ってきましたが、本腰を入れて取り組み始めたのは2年ほど前からです。

相続全般のご相談に対応しようと思えば、司法書士と税理士の分野の対応も行う必要があります。私個人としては以前から税理士登録をしていましたので、勉強して相続税申告業務ができるようになっていました。登記も弁護士資格で行えるため、こちらも2年前から自力で業務を行っていました。とはいえ、それらを一人で行い続けることは無理がありましたので、税理士法人と司法書士法人とアライアンスを組みました。それが2年ほど前のことです。

その後、弊グループ内に税理士法人を設立

することになり、そこに相続税を専門とする税理士が入所しました。それでまた、自前で相続税申告を行うようになりました。相続登記もアライアンスを組んでいた司法書士法人から一名の司法書士が、この度、発展的に弊グループで仕事をするることになり、司法書士法人を設立しました。

これでようやく相続税申告と相続登記を含めた仕事を、ワンストップで受けられる体制が整いました。

ーマーケティングは、どのように行っていましたか？

昨年の2020年1月に「相続LOUNGE」をオープンするまでは、相続の専門サイトを作ったり、相続に特化したメディアサイトを作ったりするなど一般の法律事務所が行っていることと変わらないWebでの集客だけを行っていました。ほかに、クライアントに不動産会社が多いので、不動産会社や金融機関

から紹介をいただくことも多くありましたが、それらは人的な関係によるもので、マーケティングと呼べるレベルのものではありませんでした。

—現在の貴事務所の売上構成は、どのようになっていますか？

売上全体の4割は顧問料です。現在の顧問件数は220件ほどになっています。残りの6割がスポット案件で、その中の8割が相続に関するものになっています。

—そうした状況は、相続を本格的に開始した2年前以前から変わりありませんか？

いいえ。こうした構造になったのはこの1年くらいで、相続 LOUNGE をスタートすることが決まってからです。

相続 LOUNGE を始めると決めた時点から、事務所の方針としてB to Bは企業法務、B to Cは相続に専念することを決定しました。もちろん顧問先などからご紹介いただければ、どんな事件でもお引き受けするのですが、方針転換を行ったため、1年ほど前からそうした紹介案件以外の業務は全て相続案件になっています。

—相続に特化しようとした理由は何ですか？

現状、弊事務所の最大のセールスポイントは、ワンストップサービスです。そのワンストップという特長をもっとも打ち出しやすかったのが相続でした。相続はこれから伸びていく分野でありながら、法律事務所の特化しているところは多くありません。

それに、相続の仕事を行う中で、士業の枠内だけではなく、不動産や保険会社、遺品整理会社、介護事業者など、さまざまな事業者との繋がりが増えていきます。ですから、相続の仕事をつかかずに、顧問契約を増やしていくことも期待できます。

相続は弁護士だけで仕事が完結せず、外部との接点が多い分野であり、そうしたところにも魅力を感じました。

■相続 LOUNGE で、月40件の相談を受任

—相続では、Webマーケティングに苦戦する法律事務所が多く、多くの法律事務所は、「相続は（事業として）難しい」という認識でいると思います。そうした中で、相続

孤田泰隆氏



LOUNGEに取り組んだのはどのような理由がありますか？

相続 LOUNGE は、マルイ側から打診をいただいたものでした。お客様アンケートの中で、「何でも相談できる場所がほしい」という声が多く上がっていたそうで、たまたま弊社事務所にご連絡をいただいたのがきっかけです。

弊社事務所が力を入れていきたい分野が相続でしたので、「相続特化型のショップなら」と逆提案し、揉んでいった結果、今回の相続 LOUNGE として出店することになりました。

一出店から1年が経ちましたが、手応えはいかがですか？

来店者数は想定より多く、昨年1月から12月の平均で、相談者を含めて月1800人ほどになっています。そのうちの1000人ほどはパンフレットを持って帰るくらいのものですが、600～700人は簡単な相談をしています。

相談予約は月30～40件ほどあります。土日祝には、多い時で一日に7、8件の予約が入っています。

一来店者は、どのような動線で行ってくるのですか？

相談に来られる方のほとんどは、テレビC

Mを見て来店しているようです。テレビCMは一日1本くらいのペースで、月に30本ほど、オープン時から1年以上に渡って流し続けています。ですから、そうしたテレビCMと、相続 LOUNGE を紹介した新聞記事などを目にして来店される方が圧倒的に多くなっています。

一来店型ショップに取り組んでみて、苦勞された点はありませんか？

弊社事務所では、相続 LOUNGE を始めてから、集客を相続に絞りましたので、それまで行っていた離婚業務の着手金などの売上が大きく減少しました。

離婚の集客は私が独立した当初から取り組んできたこともあって、弊社事務所の離婚サイトは強く、福岡で二番か三番目くらいに表示されていましたので、当初はキャッシュフロー面での苦勞がありました。

一相続 LOUNGE で相談を受ける内容は、どのようなものが多いですか？

月30～40件の相談の中で、紛争系の相談は10件もなく、全体の1割もありません。

そもそも相談に来られる方の6割は生前相



2020年1月に、博多駅直結のマルイ5階に開設した「相続LOUNGE」の様子

「相続 LOUNGE」の相談スペース



談で、残りの4割が亡くなった後の相談になっています。死後の相談の半数以上は、親が亡くなった後に何をしたいのか分からないというものです。ですから、金融機関の手続きや相続登記、資産をお持ちであれば相続税申告などの手続きを一通りご案内して、ご提案を行っています。

生前相談の場合は、遺言書の作成や相続税のシミュレーション、相続税対策などを希望する方が多くなっています。ほかに収益物件を持たれていて信託を組みたいなどのご相談があります。

一生前相談から紛争解決まで。一連のご相談を受け止めるスタッフにはスキルが必要になりますね。さらにそこからクロージングもしていかなければなりません。どのようなスタッフが対応しているのでしょうか？

現在は、事務所のアソシエイト弁護士たちを教育し、全弁護士を税理士登録させた上で、ご相談に対応しています。

現在は一般的なケースなら、所内の弁護士の誰もが相談に乗れますが、オープンから半年間ほどは、ほぼ全て私が一人で回していました（苦笑）。

相続 LOUNGE は支店登録していますので、常駐する弁護士が1名おりますが、相談は予約制にしてありますので、マルイから歩いて10分かかる場所にある本店から弁護士が行き来しながら交代で担当しています。ほかに、受付スタッフが常駐しています。

一相談の対応は、マニュアル化されているのですか？

はい。基本的なマニュアルはすでにできしており、現在はお客様の年齢層や資産構成に合わせてどのような提案や商品を勧めるべきかといったもののマニュアル化を進めています。

将来的には相続 LOUNGE をフランチャイズ化して全国に広げたいと、私は思っています。ですから、弁護士業務しか行った経験のない方でも、すぐに取り組めるようなものを目指して、マニュアル化を進めています。

■ 「それを、弁護士がやるから意味がある」

一こうしたショッポの出店には、どのくらいコストがかかるのでしょうか？

ショッポはおおよそ20坪の面積ですが、内装には力を入れました。そうした内装費の減価償却分を含め、人件費とテナント料で月

200万円ほど。ほかにテレビCMを合わせて、ランニングコストは月300万円ほどのイメージです。

一収支は、どのようになっていますか？

受任率で言えば、3割ほどです。その中でも遺言書を作成するだけの方もいれば、大きなものでは、ふらっと相談に来て、多額の不動産を持ち、相続税申告を行うケースもあります。

一ワンストップで対応できる体制があるからこそ、収支も安定してくるということですね。

そうですね。やはりワンストップではない法律事務所がこうしたショッポを出店しても難しいと思います。

本来、弁護士という資格はオールマイティのカードを持っているようなもので便利な職業だと思うのですが、世の中の弁護士は、わざわざ税理士の仕事をしたり、司法書士の仕事をしたりしようとは思いません。

私はそれを弁護士がやるから意味があるのだと思って、こうしたことを行っています。

一アソシエイトの皆さんは、弁護士として税務まで対応することについて、どのように考えているのでしょうか？

大変に思っていると思います。一応所内では「任意」で「自発的にやりたければ」ということにしているのですが、やはり事務所のボスから言われれば、半強制のようになっていると思います（苦笑）。

それでも、若手弁護士はこれからどう自分をブランディングしていくかを真剣に考えていますので、相続を専門にして、福岡で一、二を争うほどのプロフェッショナルと言えるようになれば、事務所に残るにせよ、独立するにせよ、彼ら自身の大きな力になると思います。ですから人にもよりますが、意欲を持って取り組んでくれています。

一博多マルイは、どのような位置付けの店舗ですか？

福岡には、阪急、三越、大丸と岩田屋という4つの百貨店があります。高齢者や富裕層はそうした百貨店を好まれるかと思いますが、博多駅と直結しているマルイにはどちらかという若い方が多く集まっていると感じます。

一本来のターゲットにしたい客層が集まる場所ではないということですね。それでも好立地で相談スペースがあり、ローカルCMなどで露出を増やしていくことで、これくらいの集客ができるということですね。

そうだと思います。実際に相続 LOUNGE では、テレビCMくらいしか集客の施策を実

施していませんので。

幸いオープン時には、福岡の民放全局取材に来ていただいたので、掻き入れどきのニーズは取り込めました。

その後落ち着いてきた頃に緊急事態宣言となり、現在に至っていますので、当初計画していたミニセミナーなどは全く行えていません。

コロナになってやれないことがたくさんある中で、それぞれテレビCMと立地条件だけで集客したようなものです。

一かえってテレビCMだけに絞ったことが、良かったのかもしれない。

一般の方にとって、法律事務所は敷居が高く、そうした垣根を少しでも取り払えないだろうかと考えて、今回、相続 LOUNGE を作りました。

相続は、いつどういうタイミングでニーズが発生するかわかりません。そうした中で必要になった時に、「あそこに行けば何でも相談できる」ということを、地域の皆様の脳裏に刷り込むことができれば、相続 LOUNGE の目的は達成できていると思っています。

そういう意味では、やはりテレビCMが一番なのかなと思いますし、少しずつ手応えも感じ始めています。■

博多オフィス（本店）の様子



弁護士法人菰田総合法律事務所（福岡県福岡市）

2013年開業。代表・菰田泰隆。開業から法律顧問を増やし成長。2020年1月には博多マルイ5階に「相続LOUNGE」を出店するなど、近年は相続にも取り組む。グループ内には、社会保険労務士法人、税理士法人を展開し、法律顧問、労務顧問、税務顧問をワンストップで提供する体制を構築。その精力的な取り組みが、注目を集めている。拠点は、福岡（博多2拠点、那珂川）、佐賀の4拠点。従業員約60名（うち弁護士7名）。2021年2月には司法書士法人を設立。総合事務所としての陣容を固めつつある

Trend Report

コロナ下で成長を加速させた、 仙台“注目”の司法書士事務所 ～逆境に負けない強みは、「相続」の展開力と「地域貢献」への想い

取材／司法書士法人あおばの杜(宮城県仙台市)高橋英之氏

2020年9月に二日町支店を、2021年1月に泉支店を出店するなど、コロナの影響を感じさせない精力的な動きを見せているのが、宮城県仙台市の司法書士法人あおばの杜。開業9年にして地域最大級の司法書士事務所の一角に食い込む、同事務所の急成長の秘訣とは何か？ 司法書士法人あおばの杜・代表の高橋英之氏に話を聞いた。(文・武田司)

■成長の起爆剤となった「勉強会」の活用法

—コロナ禍の中で、一気に2つの支店を出店されたそうですね。

はい。2020年9月に、市内の、所員10名ほどの司法書士・土地家屋調査士事務所を事業承継で引き継ぎ、二日町支店という形で支店設置しました。コロナ以前から、いつか引き継いでほしいと言われていたのですが、コロナになって話が一気に加速し、実現しました。

さらに2021年の1月には、同じく仙台市内に泉支店を設置しました。以前から思い描いていた、1階の路面店での出店です。

こちらはコロナになってから、個人で開業していた司法書士に「一緒にやりませんか？」と声をかけて実現したものです。弊事務所に司法書士は7名いますが、資格者不足が長く続いていました。そのため、資格者を採用できないのならパートナーを探そうと考えて、地道に実行してきた結果、こうしたご

縁に恵まれました。

泉支店は、高齢化の進むニュータウンにありますので、これから相続などのニーズを取り込んでいきたいと思っています。

—精力的な動きが続いていますね。開業から8年目の昨年までは支店を出さずにいたわけですが、どのような変化がありましたか？

そもそも私が開業したのは、東日本大震災の翌年でした。地元や被災地に貢献をしたいという思いがあって、開業に踏み切りました。

私は開業前は全国展開事務所の支店で働いていたのですが、その時から、諸先輩の真似をするのではなく、私なりに地域集中で支店展開していきたいという思いを持っていました。

—なるほど。開業時はどのように営業をされてきましたか？

まず行ったことは、地域の不動産仲介業者の開拓です。

その後、相続サイトのホームページを作成し、「相続に強い事務所」というブランディングをしながら、相続で発生する不動産の売

り物件を仲介業者に紹介しつつ、反対に相続案件の紹介をいただくような形で仕事を増やしていきました。

それから、勉強会を活用した営業活動を行い、さらに提携先を拡大していきました。

—どのように勉強会を活用したのですか？

目的は、取引の浅い業者へのブランディングと、その先の登記や相続の仕事の受注です。

ターゲットは大手の不動産仲介会社やハウスメーカーでした。「若手社員の教育」という名目で、勉強会の提案を不動産仲介会社やハウスメーカーの営業所の所長に持っていき、お手伝いをさせていただくのです。勉強会は、1、2年生の若手社員を集めていただき、相続や登記、家族信託などの講義もしました。

当時は、こうした活動を行っている事務所がなかったので、それだけで差別化することができたと思います。

—直接的に仕事に結びつくわけではないのでしょうか？

勉強会に参加した若手の方から、相続などのご紹介をいただくケースがあります。名刺交換したリストに、メルマガをお送りしていますので、後になってご紹介いただくことも多くなっています。

—勉強会で、社員の教育をお手伝いすることによって、不動産仲介会社やハウスメーカーの要職の方との繋がりも強まりますね。

はい。勉強会を行ったり、セミナー講師として先方の主催セミナーに協力したりすることで、特定の方と懇意になっていきました。そうした関係強化の延長で、開業3年目から4年目にかけて、不動産仲介会社やハウスメーカーに本部登録していただくことができました。

それによって、大きく仕事を増やすことができました。最初はハウスメーカー、その次は不動産仲介会社。先方の体制や仕事の流れが変わる時に、スッと登録事務所に入れてもらえたのです。

■逆境を跳ね返す、「秘策」と「信念」

—そうした流れの中で、事務所の課題も営業面から人材面へと、シフトしてくるわけですね。

そうですね。よくある話ですが、仕事は増えましたが、中は忙しくてぐちゃぐちゃ、というような状況になっていきました。資格者も2、3年で独立してしまうんですね。

取材中の高橋英之氏の様子



—地域密着を標榜する中、地域の中で人材を集めなければならぬわけですが、その点はどうされてきましたか？

地道に資格者を増やしてきましたが、とはいえ、新人の資格者は今年の最終合格者の発表を見ても、東北6県で10人ほどしかいません。ですから、新人の資格者の採用には期待することはできません。

そのため、既に独立している司法書士に声をかけようと考えたのです。私たちと同じ想いを共有できる方がいれば、と考えました。—そうした働きかけもあって、今回の承継や統合に至ったわけですが、タイミング的にコロナ禍の影響はありませんでしたか？

もちろん、緊急事態宣言のあった2020年の4月、5月の業績は落ちました。しかし、6月に宣言が解除されてすぐに営業活動を再開したことで、早い段階で売上を元に戻すことができました。

—そのタイミングで、何をされたのですか？

緊急事態宣言の期間中、ホームページには信託の問い合わせがたくさん集まっていました。巣ごもりされる方が増えた中、生前対策を検討する時間があつたのだと思います。介護施設にいる親に会いに行けなくなった方やこれから施設に入る可能性のある方などが対策に動いていました。

そうした動きを見て弊社事務所では、そうしたニーズが増えていることを不動産管理会社やハウスメーカーにお伝えし、彼らの顧客に信託のご案内チラシを配っていただいたので

す。

—なるほど。緊急事態宣言の最中に、相続分野ではそうした追い風が吹いていたんですね。そうしたチャンスを逃さずに動いたことでニーズを取り込めたということですね。

はい。コロナ禍の中でも生前相談の市場は活発に動いていたように思います。

—そうした状況を考えると、コロナを機に、多くの司法書士事務所は、ますます相続に傾倒していきそうですね。

そうですね。弊社事務所も売上の7割程度は不動産登記によるものですが、新規開拓は相続分野に切り替えています。

その一環として、2020年の10月にはグループとして不動産会社を立ち上げ、遺産整理や信託で関与した顧客から、不動産売却案件に繋げることに成功しました。自社で売却案件を作れるようになると、そこからさらに確定測量や決済業務を生み出すことができます。

今年の重点目標は、まさにLTV（Life Time Value）の定着です。これを繰り返し実行していけば、どこにも真似できない地域密着事務所を創ることができると思っています。

—コロナで先行きの不透明感が増す中で、事業を拡張していく怖さは感じませんでしたか？

ありませんでしたね。なぜなら、弊社事務所の戦略は明確だからです。弊社事務所では、地域を絞って営業していますので、この地域で飛び抜けることさえできれば、仕事も人も集まってくるようになると思っています。

相続専門の路面店として、2020年1月に設置した泉支店の様子



もちろん今はまだまだそうなってはいないのですが、そうした目標がありますので、止まれませんし、やり切るしかないと思っています。

このコロナの間に、新卒採用も始めています。先行が不透明な地元の学生の就業支援のために、2022年度の新卒者向けの会社説明会などにも取り組んでいます。

地域の事務所が力を付けていかなければ、そうした人材は地域に支店のある東京の事務所に就職していきます。地域の人材を地域の企業で採用して、地域の仕事を地域で行っていきけるように、しっかりと受け皿を作りたいと思っています。

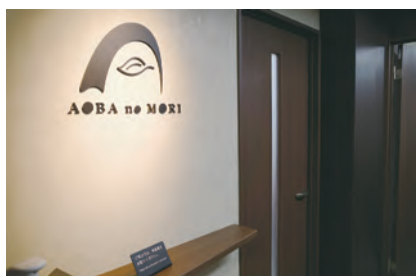
—司法書士業務で「地産地消」を目指しているんですね。次々と精力的な取り組みが行われ、今は絶好調ですね。

はい。それでも数年前には、問題社員に事務所をかき回された時期があり、事務所を置きたいと本気で考えたこともありました。

そうした経験を経て、いま頑張っているのは、それでもうちに残ってくれているメンバーの存在があるからこそです。コロナ禍があって私自身の役割と責任が明確になりました。うちのメンバーとその家族を守る。これに尽きます。

また、「コロナが5年先の未来を一気に呼び寄せた」と言われます。様々な理由でこれまでできなかったことが今はひとつずつやれるようになってきています。様々な取り組みも実を結びつつあります。これからも地域一番事務所の実現を目指して、様々なことに取り組んでいきたいと思っています。■

上杉本店の様子



司法書士法人あおばの杜（宮城県仙台市）

2012年開業。代表・高橋英之。不動産登記と相続を中心に開業から成長。コロナ禍の渦中にあった2020年から2021年にかけて、承継と統合を兼ねて2つの支店を出店。同時にグループ内に不動産会社を設立するなど成長を加速させている。仙台市内に3拠点。従業員はグループで40名