

## AI とチームワークで成長する組織へ！明治通り税理士法人の「AI × 業務改革」最前線

明治通り税理士法人が挑戦する、未来志向の働き方改革とは？

AI を活用した業務効率化とチームの生産性向上を両立し、付加価値を生み出す実践的な取り組みをご紹介します。

～税務相談に関わる工数を削減する「税務相談ロボット」導入事例～



法人名：明治通り税理士法人

所在地：〒150-0033 東京都渋谷区猿樂町 3-3 Imas Shibuya 4 階

設立：2009 年 6 月 従業員数：31 人

明治通り税理士法人の経営理念は、「中小企業の未来を明るくする」ことです。この理念のもと、同法人は以下の 5 つの「P」を掲げています。

- PRIDE**（誇り）：経営者の皆様の未来を明るくするために、誇りを持って働きたい。
- PERFORMANCE**（成果）：「記帳・申告の代行屋」という既存の税理士のイメージを払拭し、いつでも、なんでも、会社経営のお悩みにお答えしたい。
- PROMOTE**（促進）：お客様からのご相談には誠意を持って、幅広い選択肢から最適な解決策を提供したい。
- PROFESSIONAL**（専門性）：数字のプロフェッショナルとして、起業を志す人々に寄り添いたい。
- PARTNERSHIP**（協力）：起業の先にある新しい幸せをつくるための請負人、あるいは一緒に幸せを作り上げて行くパートナーのひとりでありたい。

### ■ 概要

複雑な税務相談業務の効率化と付加価値の向上、さらに職員の生産性向上を目指して、明治通り税理士法人様はチーム全体で生成 AI を活用したチャット形式の『税務相談ロボット』を導入しました。税理士だけではなく、スタッフも活用できるこの相談ロボットにより、多様な質問への迅速かつ的確な対応、最新情報の取得、質の高い回答作成を実現し、顧客サービスの向上を目指しています。さらに、バックオフィス業務の生産性が飛躍的に向上し、職員一人ひとりが、より付加価値の高い業務に集中できる環境づくりにもチーム一丸となって取り組んでいます。

本事例では、導入の背景、得られた効果、具体的な活用方法、そして明治通り税理士法人様の企業理念と未来への展望をご紹介します。

### ■ 導入背景

**ROBON**：税務相談ロボット導入を決定するきっかけや動機について教えてください。

**吉田先生**：明治通り税理士法人は、多種多様な業種・規模の顧客に対し、チーム一丸となって質の高い税務相談サービスを提供してきました。しかし、顧客からの質問は多岐にわたり、各担当者が通達や国税庁の公開資料等を調べる必要があり、都度、多くの時間を費やしており、税務相談業務



の効率化が必要だと感じていました。業種や規模によっては、同じ質問でも全く異なる回答が求められることがあります。これまで、従来の検索方法では、最適な回答を見つけるための手間が大きかったことも課題でした。特に法令関係の通達については、ある程度の見当をつけないと到達できませんし、調べるのにかなりの時間がかかっていました。ネットや書籍を使って調べることもありましたが、それでも時間がかかる点が課題でした。そのため効率化が求められていました。

さらに、経験の浅い担当者や専門外の分野に対応する際には、先輩や他のメンバーのサポートが必要となり、結果としてチーム全体の業務負担が増えることも課題となっていました。こうした状況を改善し、チーム全体でより効率的かつ高品質なサービスを提供できるよう、『税務相談ロボット』の導入を検討するに至りました。

## ■導入ソリューション

『税務相談ロボット』は、税務相談に特化した生成 AI によるチャット形式のサービスです。

法人税、所得税、消費税、相続税、地方税など、法人企業の財務・経理担当者や会計士・税理士の皆さまが抱える税務の疑問に、出典を明示した信頼性の高い情報で迅速に回答します。

### こんなお悩みはありませんか？

- 判例、通達、法令の検索に時間がかかる
- 大量の資料から最適な情報を探し出すのが大変
- 最新の税制改正の情報に、常にキャッチアップするのが困難
- AI によるフェイク情報やハルシネーションが心配

『税務相談ロボット』が、これらの悩みを解決します。

### <主な機能と特長>

- 業務負担の軽減** : 質問内容に応じて最適な根拠資料を特定し、要約と出典付きで回答
- 信頼性の高い情報源** : 国税庁や地方自治体等の公式データを学習し、最新情報を提供
- 柔軟な利用環境** : 法人はもちろん、幅広い税目で個人事業主もサポート
- チームでの利用も簡単** : 複数ユーザーで質問数を共有できるプランもご用意

さらに、Microsoft Azure OpenAI Service を活用し、質問内容が外部に漏洩しない万全のセキュリティを確保。安心してご利用いただけます。

## ■導入効果

### 1. 導入による成果やメリット

**ROBON** : 相談ロボットを導入後、業務の効率はどうのように改善されましたか？

**吉田先生**：私は、税務相談ロボットを「答え合わせ」のような感覚で活用しています。例えば、課税対象となるものを大まかに調べる際、相談ロボットに入力することで、おおよその目安を得ることができます。また、一度ネットで調べた内容を確認する目的でも使用しています。相談ロボットは常に最新の情報を提供してくれるため、現行の条文や法令に基づいた正確な内容を確認できる点も非常に助かっています。

従来の検索ツールでは、キーワード検索を行い、複数の回答の中から適切なものを選び、自分で精査する必要がありました。そのため、情報収集には手間がかかり、法令の詳細を掘り下げる作業も求められました。しかし、相談ロボットを導入してからは、こうした手間が大幅に削減され、効率的に必要な情報を得られるようになりました。

これにより、顧問先への回答時間が短縮され、満足度の向上にもつながっています。さらに、チームとしても基本的な問い合わせ対応にかかる時間を削減できるため、より付加価値の高い業務に集中できるようになりました。

## 2. スタッフの負担軽減

**ROBON**：税務相談ロボットの使用方法について、先生方とスタッフでは異なる点があるかと思いますが、実際にスタッフの方々も活用されているのでしょうか？

**吉田先生**：スタッフも今後、さらに積極的に活用していくことが期待されます。やはり、回答の文章を一から作成する必要がないという点は、大きなメリットですね。ただ、そのまま使うわけにはいかない部分もあるため、少し手直しを加えながら、より実務で活用しやすい形にしていくことが重要です。

スタッフが事務所内の有資格者に質問する前の下調べにも有効です。

また、生成 AI は質問の仕方により、回答の精度が変わってくるので、スタッフがこのツールの使い方を習熟することで、さらに業務の効率化に繋がることを期待しています。

それにより、各メンバーが専門性を活かした業務に注力できると考えています。

## 3. 機能に関する質問

**ROBON**：出典情報を明示し、要約した文章で返答が得られる点について、業務にどのようなメリットを感じていますか？

**吉田先生**：税務相談ロボットの機能についてですが、出典情報と連携していることで、お客様に説明する際に説得力が増します。PDF で出力したり、URL を貼り付けたりといった方法で、情報を整理して伝えることができます。また、回答を作成する際にもお客様の質問をそのまま相談ロボットに問いかけ、必要に応じて質問内



容の調整や更問を行うことで迅速かつ柔軟な対応が可能になります。

**ROBON**：最新の公式データを基に情報を提供しておりますが、ご期待に沿っていますでしょうか？

**吉田先生**：はい、最新のオフィシャルデータを学習しているので、根拠となるデータが自動的に更新されることが魅力です。新しい情報を基にした回答ができるようになるため、より信頼性のある回答が提供できるようになります。チームメンバーが相談ロボットを活用することで、知識のアップデートがスムーズになり、組織全体のスキル向上にも役に立ちます。一方でオフィシャルデータで求める回答の全てを網羅できるかには課題があるかもしれません。

#### 4. 均質なサービス提供とチーム力の向上

**ROBON**：複数の税務担当者が質問数を共有できる機能をどのように活用していますか？

**吉田先生**：スタッフの中には、従来の方法に慣れているため、まだこの相談ロボットを完全に信頼できていない方もいます。ネット検索や他の方法が使いやすいと感じている場合もあるでしょう。しかし、この相談ロボットがさらに進化し、皆で使いこなすことで、チーム全体のサービスレベルが向上するなど、状況は変わっていくはずですよ。

#### ■製品に対するコメント

**ROBON**：税務相談ロボットの機能や精度向上に対して今後期待していることは何ですか？

**吉田先生**：税務相談ロボット導入で、税務相談業務が効率化していることを実感しています。特に、担当者による回答のばらつきが減り、質の高いサービスを均一に提供できるようになったことが大きいです。以前は回答の質やスピードにばらつきがあり、事務所の体制として均質なサービス提供に課題がありましたが、AI導入後は従来と比べ、迅速に回答できるようになり、顧客満足度に貢献しています。AI導入で生まれた時間で、担当者はより高度な税務相談やコンサルティングに注力できるようになっていくことで、顧客との信頼関係がより深まるものと考えています。

#### ■今後の展望



**ROBON**：貴法人の成長戦略や今後の展望についてお聞かせください。

**パートナーCEO 阿部先生**：未来思考というキーワードについてですが、私たちは中小企業の未来を切り開くことを目指しています。テクノロジーの進化が激しい中で、私たちは「未来を明るくする」というコンセプトを大切にしています。これが私たちのミッションであり、ブレない信念です。未来を共に考え、進んでいけるパートナーとして取り組んでいこうと考えています。

もちろん、経営においてはお金が重要な要素であり、最終的には経営の持続性や成長を実現するために、どうお金を増やすかが重要です。だからこそ、お金を中心に財務にこだわり、必要な資金の調達や投資の計画を立て、それをどこにどう投資するかを考えなければなりません。経営がうまくいくためには、このように未来を見据えたプランニングが不可欠です。

経営者のライフプランとも連動させながら、企業の未来をどう描くかを一緒に考えていくことが私たちの役割です。そして、数字をしっかりと見える化し、今現在の状態を理解することが大切です。未来を予測するためには、まず今の状況をしっかりと把握することが不可欠です。それを実現するために、クラウド会計などのツールを使い、経営者と一緒にプランを整理していきたいと考えています。

また、企業の経営者と一緒に考える中で、経営の視点を整理し、具体的な行動計画を立てていくことが大事だと思っています。そのために、我々はコーチングのような形で、経営者がどのように考えているのかを引き出し、頭の中を整理する手助けをしていきます。

このようなアプローチを通じて、最終的には顧客に最大のバリューを提供し、企業が持続可能な成長を遂げるための支援を行っていきたくと考えています。

AI 技術の進化は目覚ましく、今後も AI 税務相談ロボットの機能はさらに向上していくことが期待されます。明治通り税理士法人は、最新の AI 製品を積極的に活用することで、さらなる業務効率化と提供する付加価値向上を目指します。また、社労士法人化、HR 分野への進出など、新たな展開も視野に入れ、顧客のニーズに応えられるよう進化を続けていきます。その際には今回のようなツールが非常に有用だと感じています。

## ■ サービス概要

サービス名：税務相談ロボット


提供開始日：2024 年 1 月 9 日

サービス紹介動画：<https://youtu.be/XO6t-JuBB2Q>

製品紹介ページ：<https://cms1.robon.co.jp/sodan/zeimu/>



「税務相談ロボット」ほか当社製品シリーズのデモやお見積りは、お問い合わせフォーム／電話／メールにてお気軽にお問い合わせください！

 03-6775-7010

 [sodan@robon.co.jp](mailto:sodan@robon.co.jp)



**株式会社 ROBON**

豆蔵K2TOPホールディングスグループ

<https://www.robon.co.jp>

〒163-0726 東京都新宿区西新宿 2-7-1 新宿第一生命ビルディング 26F