

## 「セキララ経営体験談 S1」 井上久行政書士・社会保険労務士

### 著者紹介 井上 久(いのうえ ひさし)

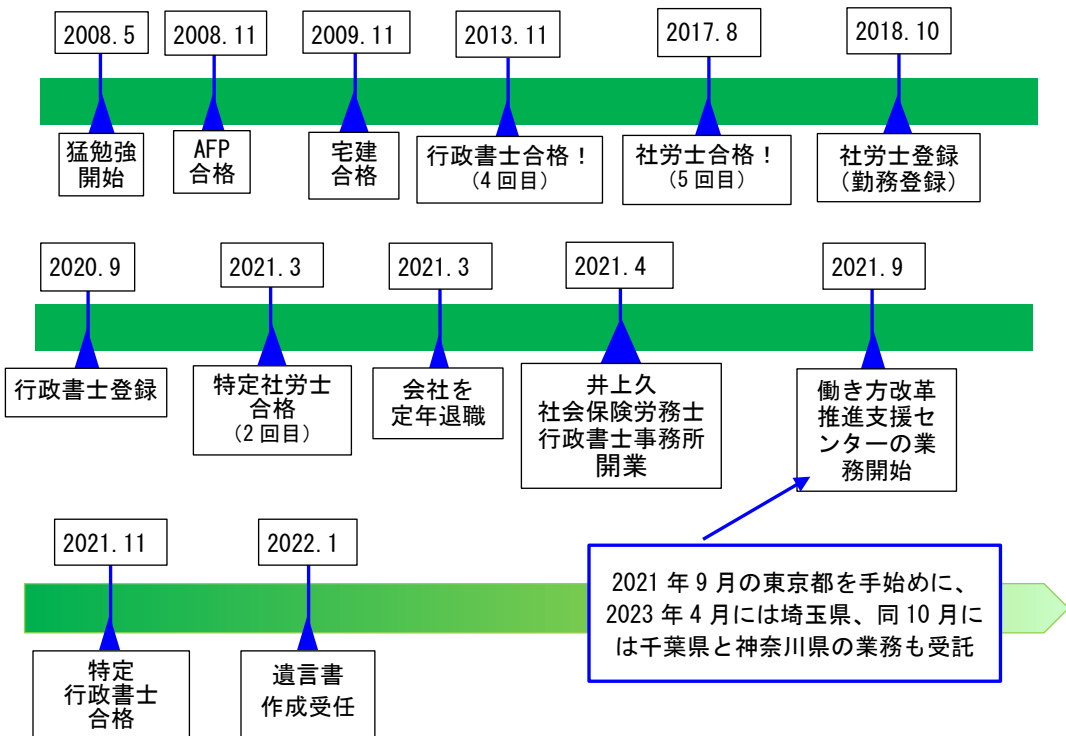
特定社会保険労務士・特定行政書士  
井上久社会保険労務士・行政書士事務所 代表

#### 【プロフィール】

昭和30年11月25日生まれの68歳です。

2021年4月1日に井上久社会保険労務士行政書士事務所を  
開業しました。

得意な業務は、交通事故相談とクレーマー・ヘビークレーマー  
対応です。「本気・本音・本物」のアドバイスをさせていただきます。  
お気軽にご相談ください。



### 【前回までのあらすじ】

全ての始まりは、損害保険会社で“超順調”なサラリーマン生活を送っていたあの頃。本社の営業第一部長に栄転、将来を約束されたも同然の出世コースに乗り、末は社長も狙えるかと、燃えに燃えていた15年前の4月。

しかし、栄転からわずか4日後に運命は急転。それは歓迎会の席上での出来事、いや事件でした。私は泥酔したあげく、女性社員に対してセクハラ行為を行ってしまったのです。そして命じられた自宅謹慎。初めは軽く考えていたのですが、待てど暮らせど人事からの連絡はなし。謹慎が2週間を過ぎた頃、さすがに事の重大性に気づきました。懲戒解雇もありうる、だが実際は“会社の恩情”という形で退職勧奨されるのであろう、と。

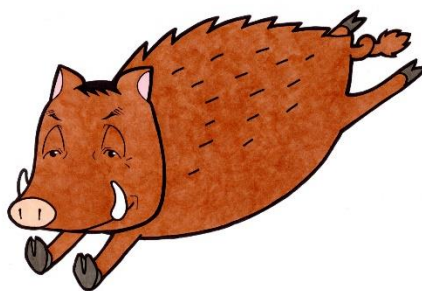
このまま世間に放りだされれば、世間的に何のスキルもない自分は稼げない。子供達の学費はどうなる？

4月末、いよいよ人事に呼び出され、予想通りの退職勧奨を受けたとき、既に心は決まっていました。何より大事な家族を守るためなら、どんなそしりを受けようと定年までは会社にしがみつく。どんな仕事でも引き受ける。こうして、部長から平社員に降格、損害サービスセンターで、賠償主任(人身事故被害者の担当者)として働くことになったのです。

なんとかクビは免れました。「周囲がどう思おうと関係ない、こうなったら日本一の賠償主任になってやる」と決意すると同時に「価値のないおじさん」からの脱却を目指し、1日6時間、資格試験の猛勉強を開始します。手始めにFP・宅建士、そして本命の行政書士・社労士へ。行政書士は4回目、社労士は5回目の受験で合格を果たしました。

本社お客さま相談室で受け続けた総計3,144本の苦情に鍛え上げられた顧客対応能力を武器に、定年退職直後の4月に行政書士・社労士事務所を開業。最初の何か月かは「毎日が日曜日」で不安でしたが、思いついたアイデアは即実行、地道なHPの手入れ(コンテンツ作成)など、倦まずたゆまず「やれること」を続けていたところ、「東京働き方改革推進支援センター」から受電業務のオファーや「セミナー講師」の依頼が舞い込みました。業務に関するYoutube動画も発信しています(←ちなみに、お客様に大変喜ばれています)。

今後の目標は、ひとまず「80歳現役」を通過点に、いずれ6人の孫の誰かに事務所を継いでもらうこと！  
さあ、あれから1年、どうなったでしょうか。



オリジナルイメージキャラクター「イノキュウ」

## 1.はじめに～近況報告から

このたび、昨年に引き続き、ユーキャンから『セキララ経営体験談』執筆依頼をいただきました。2022年同様、ありのままの状況をご報告申し上げます。

さて、2023年も残り3ヶ月あまり(※執筆当時は10月初め)。前回も書いた通り、当事務所では、毎年10月になるとお世話になっている方(約450人)に「事務所のカレンダー」をお送りしており、その際、ご挨拶として「近況報告」も添えています。2022年の「近況報告」はおおむね開業のご挨拶で(しばらくは「毎日が日曜日」状態だった)、「これからも頑張ります!」という内容でしたが、これが2023年はどうなったかと言いますと……。



報告内容としては、基本的には、2022年と大きく変わってはいません。社労士・行政書士としてはまだまだ駆け出しの新米ながら、「チャレンジこそ命だ」「スピードがすべてだ」というモットーを実行し続けたお陰か、顧問契約先は(ほとんどは毎月1万円の社労士特別顧問契約ではありますが)、「イノキュウサポートクラブ」の会員とあわせて12社にまで増えました(2022年の今頃は7社でした)。

ちなみに、「イノキュウサポートクラブ」とは、個人の方が月額3,000円(税込)で、井上久社会保険労務士・行政書士事務所の機能を利用できる、気軽なサブスクのようなサービスです。

また、2022年から引き受けている「東京働き方改革推進支援センター」の仕事(電話相談業務や派遣専門家としての業務)も、順調に推移しています。現在は、東京・埼玉・神奈川・千葉の4都県に担当エリ

アが拡大。2022年からの訪問件数は累計500社を超え、今は、1,000社訪問を目指して、月30社から40社程度の訪問活動を継続しております。この訪問活動が、現在の私の業務の中心です。

それにしても、色々な業種の色々なお客様から、色々なご相談をいただけて、机上の空論ではない実践に即した生きた勉強ができ、おまけにお金もいただけるのですから、ありがたい限りです。会社訪問数が500を超えた近頃では「お客様の話をしっかり丁寧にじっくり、優しい気持ちで聞いて、更に自信をもってアドバイスできる」ようになった気がしています。

このほか、2021年から本格的に行っている『クレーマー・ヘビークレーマー対応～大手損害保険会社苦情受付係3,144件の証言～』のセミナーですが、こちらも順調に回を重ねており、ほぼ毎月、日本のどこかで登壇しております。

7月には古巣の大阪でもセミナーをしてまいりました。約30年前になりますが、大阪は堺で(初めての)営業課長をしていた若かりし頃があったのですね。当時からお付き合いのある懐かしい知り合い(代理店の社長)も来場してくださったので、セミナー終了後はじっくり懇親を深めてきました。大げさかもしれませんが、故郷に錦を飾ったような気持ちになりました。

「クレーマー・ヘビークレーマー対応」関係の業務では、セミナーの開催以外に新たな展開もありました。私の経験値・対応力を高く評価していただいたお客さまから、某一般社団法人の各種ハラスメントの「外部相談窓口」のチーフアドバイザーを依頼されたのです。今後は「現場で使えるハラスメント対策本」の出版も予定しております。

## 2. 「行政書士になって良かった」と思えた仕事

近況報告でご紹介した業務は、社労士とクレーマー対策関係のものがほとんどですが、行政書士としての業務もちろん行っております。その中で、「行政書士になって良かったな」と心から思えた業務を経験しましたので、そのお話をしていきたいと思います。

なお、守秘義務や個人情報保護の問題もありますので、ご依頼人と井上との関係性その他については全てフィクションであることは、あらかじめご承知おきください。後述のAさんが、私が若い頃に大変お世話になった方であること、誰にでも誠実でやさしく、そして、時には厳しい、素晴らしい方であることは事実です。

### (1) 突然の電話

もうすぐ開業2年目を迎えようとしていた2022年の早春、いきなり、その連絡は入りました。連絡をしてこられたのは、以前大変お世話になった上司(Aさん)でした(ちなみに、井上より結構年上の方です)。

井上が入社したばかりの若かりし日の数年間、Aさんから厳しくも熱い丁寧な業務指導を受け、おまけに同じ趣味を持つ仲間として——社内で将棋好きが集まってサークル活動(&飲み会)を行っていた——とても親しくしておりました。

やがて自身やAさんの部署異動に伴い、徐々に会う機会は減ったものの、お互いに退職した後も、年に何回かは当時の将棋仲間が大勢集まり、食事会を開催する仲だったのです。

このところ、コロナ禍でなかなか会えずにおりましたから、久しぶりのAさんのご連絡に喜び、すぐに電話に出てご挨拶しました。

「Aさん、お久しぶりです！ ご無沙汰しております、申し訳ございません。井上久です」

すると、いきなり予想もしていなかった質問が返ってきたのです。

### (2) Aさんのご依頼は……

#### 「井上、お前、遺言書作れるのか？」

遺言書と聞いて、私は暗澹たる気持ちになりました。Aさんが進行性の重病を患っていて、既に2年ほど自宅で闘病生活をしておられるという情報は、つとに耳に入っていたからです。しかし、本人の前では努めて明るくお返事をしました。

「そりゃあ私は行政書士ですから、遺言書くらいは作れますよ。しかし、何だっけまた、私に電話しようと思ったんですか？」

「毎年10月くらいになると、お前が事務所のカレンダー、送ってくれとるやろ。わしの家にそのカレンダーが掛かっるとるんよ。そうか、あいつは今、行政書士やっとなんだったなと思ってな。だから、電話したんや」

Aさんは続けました。

「実は子供から、あとのことを決めておいてくれ、と言われて、自分でもその通りだと思ってな。よろしく頼む。おう、ちゃんと費用は請求してくれよ」

Aさんは早く話を進めたそうな口ぶりだったので、直近の4日後にご自宅で詳しい話を伺う約束をして、電話を切りました。

### (3) 第一回ご自宅訪問

#### ① 久しぶりの再会

実は、行政書士として遺言書作成業務を受託するのは初めて。2008年11月に自身が母を亡くした時の相続関係の書類をしっかりと保管してあったので、それをもとに説明用資料を作成し、準備を整えてご

自宅に向かいます。

「ごめんください、行政書士の井上でございます」

家の奥からAさんの奥様が出てこられました。そう言えば私、ウン10年前にAさんをご自宅まで車で送った際、「まあ、飯でも食っていけや」と言われ、ずうずうしく、遠慮もなく上がり込み、奥様の手料理の数々をいただいたことがあります……と遙か昔のお話をしましたら、奥様も、「そうでしたかね〜。うちには、みなさんお越しいただきましたので」と、懐かしそうにしておられました。ご本人のAさんも、私が想像していたよりはるかにお元気で、足腰は年相応に弱ったかもしれませんが、会話は昔のままです。

## ②相続を“争族”にしないために

ご病気の状況や今のお気持ち等々お話を伺い、相続に関する基本事項及び遺言書の位置づけと遺言書の種類についてご説明した後、私自身の相続や遺言に対する考え方をお伝えしました。

「残念なことに、相続をめぐる、いままで、仲良くされていたご家族が仲たがいがいされ、中には、訴訟にまで発展するケースもございます。私はその一番の原因は『疑心暗鬼』だと思っています。ですから、決して、強制はできませんが、遺言書を作成した後に、その内容をご本人の口から、直接、未来の相続人の方にご説明いただくのがベストだと思っております」

当然、家族ごとに状況は異なりますので、どんな方法が一番良いとは言えませんし、「秘密にしておく」という考えの方もおられます。したがって、「〇〇すべき」とは到底言えないのですが、相続人同士に不信感を起こさせない最善の手段は、「隠さないこと」だと私は考えています。

「そのためには、遺言書を作られたら、Aさんから正々

堂々と、自分の気持ち・そのように決めた理由を、相続人となる方全員にお伝えいただくのが良いのではないのでしょうか」

「わしも、そう思うんよ。で、どうしたらいいんや?」

## ③Aさんの「想い」を形に

「Aさん、どなたのことが一番、心配ですか?」

「そんなことは決まってるやろ。こいつに」

と、奥様の方を振り返られました。

「二次相続時の税金の問題は検討する必要があるでしょうし、お子様方の遺留分の問題はありますが、皆さま納得されるなら、何かも全部、奥様に相続ということもできるのですよ」

「そうか。だけど、子供らにも、少しは残してやらないとな」

3時間近くかけて、どの財産をどなたにどれくらい残したいのか細かく聞き取りを行い、Aさんの最終的な意思を確認しました。

「では、次回までに、遺言書や財産目録等、必要な書類の原案を作ってまいります」

と、お暇しようとしたところ、

「お前、久しぶりなんだし飯ぐらい食ってけよ。わしも一杯飲みたいんや」

と一言。

病気のこともあり躊躇していると、

「せっかく来てくれたんだから、当たりまえやろ」

奥様も、

「言い出したら聞きませんから、井上さん、お付き合いしてあげてください」

とおっしゃるので、近所の料理屋で何年かぶりに2人、差し向かいで食事することになりました。

「遠慮せずに食えよ。お前、飲めないんか」

「すみません。今日は車で来ていますので、ノンアルコールビールでお付き合いします。次回は電車で

来ます」

本当ならおそらく、食事どころではない体調のはずなのに……。私に気を使わせまいと、暗さを一切感じさせずに明るく振る舞い、食事をする姿には、グツとくものがありました。

2回目の打ち合わせは半月ほど後でしたが、事前に必要書類の原案を郵送しておりましたので、打合せ自体は極めて順調に進みました。

「子供らにも話をしたら、それでいいんじゃないの、と言っていたので、これでいこうと思う。実際には色々、あると思うが、よろしく願います」

と頭を下げてくださいるAさんと奥様。

私にとって大恩あるAさんのお役に立てるなら——それが遺言書の作成だったのだけは返す返すも残念ですが——何よりの喜びです。

#### (4)後日談を少し……

余談ですが、初回の訪問の後に、約3年ぶりかかでの将棋仲間が顔を合わせて食事会を開催することになりました。未だに感染症の問題がありますので——抵抗力の落ちているAさんが感染したら大変です

——参加人数には制限を設けたのですが、それでも「どうしても最後にお会いしたい!」と、20名以上が集まりました。Aさんの人望がよく分かります。

いくら元気そうに見えても、長い闘病中であり、体調的にも精神的にもしんどくないはずがありません。しかし、そんな素振りは露ほども見せないAさん。終始、参加者1人1人に気をくばり、冗談を言って笑わせ、全員を楽しませていました。その様子を見ていて、私は心底、「この人は本当にすごい人だなあ」と、その人間性に敬服しました。

会の終盤に、Aさんからこんなお褒めの言葉を頂けたことは、私の生涯の誇りです。一生、忘れません。

**「みんな、よく聞いてくれ。今、井上に世話になつとるんよ。すごく良くしてもらって助かっています。井上は(将棋はヘボだけど)仕事はできるぞ」**

Aさんの名誉のために申し上げます、「将棋はヘボだけど」の部分はあくまでも、聞いていた者全員の空耳です。

開業するまで色々な試練があったけれど、それらを乗り越えて行政書士になって本当に良かった、と胸がジーンと熱くなった瞬間でした。

### 3.仕事の「しめくり」

Aさんの訃報が届いたのは、食事会から約1年が過ぎたころです。奥様から連絡を頂戴し、ご自宅に伺って相続人の皆さまとお話したところ、相続については、Aさんが生前、直接自分の意思を伝えており、何ら問題はありませんでした。

税金関係や登記手続に関してはご遺族が自分でやるよりも税理士や司法書士に頼む方がよいとお伝えし、「何かあればいつでもご連絡ください」と述べて辞去しようとしたときです。その場にいた親族の皆さま

全員から、

「井上さん、本当にありがとうございました。また、これからも、よろしく願います」

との感謝のお言葉をいただきました。

Aさんが旅立つ前に、私の仕事によって少しでも「亡きあと」の心配・心残りを減らせたのならば、行政書士冥利に尽きるというものです。Aさんを失った悲しみと共に、改めて、行政書士として幸せと喜びを噛みしめました。

## 4. これからの目標

### (1) 基本は2022年と変わりなし

2022年と変わらず「毎日、元気に仕事をする」です。特に大それた目標はありませんが、昨年の『セキララ』でも述べた通り、当面は「80歳現役」を目標にしています。その先の目標は——これも昨年と変わりなく——6人の孫のうちの誰かに、「おじいちゃんの事務所を継ぎたい」と言ってもらうこと。

そのためには、70歳時点で、誰からも頼りにされ、信頼される社労士・行政書士になっておかねばなりません！ 現在、1,000社訪問達成に向けて、毎日、事業所訪問をしています。

### (2) 未来に向けた「基礎作り」

考えてみれば、52歳から62歳までの10年間は、毎日6時間・月180時間、年では約2,000時間、10年間で2万時間の勉強により、社労士・行政書士の基礎知識と資格を取得。62歳からの3年間は本社お客様相談室で、3,144件の苦情を受けてきました。これらの13年間で、現在の業務の基礎ができたような気がしています。

そして現在は、月約30社から40社の事業所訪問を通じ、事業主の方のリアルな悩みや心配ごと・困りごとに直面し、悪戦苦闘しながら対応する日々です。

実際、お伺いするやいなや、いきなり「なんで去年は通った助成金申請が通らないんだ！」と怒鳴られたり、顧客満足度調査(アンケート)では「全然役に立たなかった」と酷評されたりと、まあそれなりに大変なことも多いです。

しかし、実際に「面談」することにより得られるものは、計り知れません。私はこれら1社1社への訪問は、「自分がこれから社労士・行政書士としてやっていくための貴重な財産になる」と確信しています。

苦情受付の電話もそうでしたが、最初はつっけん

どんな対応であっても、こちらが真剣にじっくり丁寧に話を聞いていくうちになじんできて、一様にお客様の口調が和らいでくるのが面白いですね。10分も経過する頃には、こちらから促すまでもなく、自然に様々な話題が出てくるようになります。

特徴的なのが、「……**実はですね**」という言葉。この言葉が聞こえたら、しめたものです。「実はですね」が出てからが本当の会話の始まりだと思って、腰を据えて面談を行っております。

### (3) 新しい業務の開拓も

私の訪問先は、小さいところは2~3人、多くても20~30人くらいの従業員規模の中小零細企業がほとんどです。大半の事業主さんが、こうおっしゃいます。

「井上さん、人が採れないんですよ。すぐ、やめちゃうんです。育たないんです」

**採れない、やめちゃう、育たない。**この3フレーズは、ほぼ「すべての事業主の悩みごと」と言っても過言ではないでしょう。で、その後は、「井上先生、どうしたらいいですか？」となるわけです。

しかし、元来が正直者の私、「そんな、玉手箱から出てくるような魔法の答えは持っておりませんよ」と、率直に申し上げるほかありません。とはいえ、それで終わってしまったら、それこそ「全然役に立たない」と言われてしまいますから、見聞きしてきた過去の成功事例をご紹介しますのですが、抜本的な解決にはなかなか、至りません。

どうしたものかと頭をひねっていたところ、海外から優秀な人材を受け入れる以外に道はないのではないかと考えるようになりました。

……というわけで、海外人材の受け入れと言えば、入管業務です。入管手続業務を取り扱うとなれば、申請取次ができるようにしておかないと、話になりません。さっそく2023年9月に「申請取次関係研修会（VOD方式）」の研修を受講いたしましたが、10月12日に残念ながら、不合格の通知をいただきま

した。

私は、どの試験でもなかなか一発合格はできないのですが、やはり、まだ考え方が甘かったと思います。再度仕切り直しをして、入管業務にどのようにかわっていきたいのか、再受験を含めて、粘り強く、入管業務にも取り組んでいきたいです。

## 5.最後に

---

2023年も思うままに書き連ねてきましたが、やはり言えるのは、「**懸命に手足をばたつかせていたらいつの間にか、こうなっていた**」。これに尽きます。

もちろん、80歳現役、孫への事務所の継承等、思い描く未来像はあります。けれども、「それを実現するために計画を立てて頑張る」という感じではないのですね。むしろ、目の前の仕事を丁寧に、自分の能力

を振り絞って対応していたら、知らず知らずのうちに「……こんな高さまで登って来ていたんだ!」と驚いているような感覚です。

お相撲の世界ではありませんが、一日一番、絶えず、全力投球でやっております。皆さま、今後ともよろしく願い申し上げます。

(了)

