

敬遠されがち？

## 経理担当者の

# 上手なコミュニケーションスキル



経理担当者は他部署との関係がこじれやすく、結果的に経理業務が円滑に進まないことがあります。そこで、円滑に経理業務を進めるためのコミュニケーションについて解説します。

かえで税理士法人  
税理士  
菊地 貴代美

### 経理担当者にとっての

### コミュニケーションの難しさ

企業の経理担当者のなかで、「人と話すのが得意だから経理の仕事を選んだ」という人は少ないのではないだろうか。実際、経理業務はデスクワークが多い仕事です。

とはいえ、経理業務にコミュニケーションがまったく必要ないということはありません。スムーズに仕事を進めるためには、経理担当者もコミュニケーションスキルを身につける必要があります。

「経理の仕事」と一言で言っても、それぞれの会社により経理担当者の業務範囲は異なります。会計記帳の仕事であれば、コミュニケーションは必要ありませんが、会計記帳の前提となる資料や

情報すべてが自動的に経理に送られることはありません。

中小企業の場合、2割ぐらいは、経理担当者が自ら情報・資料を集めに走るような状況が多いのではないだろうか。

また、支払業務や予算管理などのように他部署との関係がある仕事もあります。このため、経理担当者には、社内で他部署の担当者とのコミュニケーションが必要とされることになります。

この点について、筆者が中小企業の経理担当者から受けた相談例をもとに解説していきます。

私は社員20名ほどの会社で、経理担当者として転職しましたが、社内の経理体制が整っておらず、仕事がスムーズに進みません。

あるとき、売掛金の回収が遅れている取引先があり、営業担当者のAさんに「入金予定日を先方に確認して欲しい」旨をメールしたところ「確認して連絡する」と返信がありました。

ところが、その後、2週間が経過しても入金もなければAさんからの連絡もありません。再度Aさんに問い合わせたところ、「いま立て込んでいて、まだやっていないんだけど。そんなに急いでいるなら、自分で聞いてみてよ」と言われてしまいました。もともと、人と話すのは得意ではありませんが、社内で嫌われているというか、敬遠されているように感じることも多くなりました。どうしたらよいでしょうか？

この相談例のように、経理担当者は、自分の仕事として他部署の人に作業や資料の用意等を依頼するのですが、依頼された側にとっては、経理の依頼に応えることは優先度が低い事項です。各部署にもそれぞれの仕事があり、特に事業に直接関係する部署では売上を上げていくことが最優先であるからです。

もちろん、会社や人によって、仕事の捉え方は違います。会社全体で経理体制を支える意識を持つて動く組織もありますが、必ずしもそのような環境ばかりではないのが現実です。相談例の営業担当者Aさんも、「営業は売上を取ってやるのが仕事、代金回収は自分の仕事ではない」という感覚の持ち主かもしれません。

また、経理体制が整っていない会社では、経理担当者が後で知る情報が多いため、経理の対応が後手に回ることも非常に多いです。結果的に、他部署からは「3か月前のことなんか覚えていない」「先に言ってくれなかった」と言われてしまう、という負のループに陥ります。

このように、経理担当者とは他部署の担当者は軋轢が生じやすい関

係にあり、経理担当者が誠実に仕事をしようとするばするほど、他部署の担当者との関係が悪化してしまうこともあるのです。

## 相手の事情に配慮した コミュニケーションを

では、経理担当者は他部署の担当者とのようにコミュニケーションを取ればよいのでしょうか。

まず、取組みの第一歩としては「他部署の人とも、同僚としての普通のコミュニケーションができる」ことが大切です。人は誰でも、よく知らない人にお断い事をされても引き受けようという気持ちにはなりにくいものです。

一方、人となりを知っている人からお断いされると、引き受ける気持ちになりやすくなります。もちろん仕事上の関係ですから、仲良しになる必要はありません。たまに一緒にランチに行くなどして世間話をする程度で構いません。

経理の仕事は、社内で継続的に生じるものですから、最低限の基本的な人間関係ができていると、仕事は進めやすくなります。そのうえで、何かを依頼するときには、少しでも相手の立場に配慮するようにするとよいでしょう。

たとえば、イレギュラーな取引が発生したとき、メールで一方的に「〇日までにこの情報を教えてください」と依頼しては、受けた側は反発しやすくなります。

しかし、「〃の目的で、〃の資料が必要なのですが、ありますか」と相談すれば、相手側としても対応しやすくなります。「その資料は時間がかかるけれど、この資料ならある」といったような話も聞けるかもしれません。

今回の相談例では、そもそもAさんと同僚としての基本的な人間関係が成立していない可能性が考えられます。そうしたなかで「メールで一方向的に伝える」状況のため、Aさんの理解を得られず、すぐに取引先に確認してもらえなかったのかもしれない。

## 経理担当者の「個々の曲芸」 に頼ってはいけない

経理担当者には、それほどレベルの高いコミュニケーションスキルが求められるわけではありません。初対面のお客様からニーズを聞き出し、信頼感を勝ち取り……といったコミュニケーションは不要ですし、「話好きな人」「話がうまい人」になる必要はありません。

むしろ、コミュニケーションに深く依存するような仕事の進め方は、問題を生むこともあります。

筆者は事業会社の経理担当者として、その後に顧問税理士として多くの経理担当者を見てきました。なかでも非常に多かったのが「その人にしかできないような曲芸コミュニケーション」で頑張ってしまう経理担当者です。

ここでいう「曲芸コミュニケーション」とは、たとえば次のような対応法です。

▼情報が回って来ない自社イベントの情報で、毎回、休憩室で営業担当者から直接聞き出す

▼仲がよい営業担当者が作成した書類の不備を、依頼に応じて経理部で訂正してしまう

▼経費精算書の提出が遅れやすい従業員に対してだけ、事前にリマインドする

これらの対応で、結果的に必要な情報や資料を入手できたのなら間違っていないのではないかと、この方法が会社の管理体制の足りない部分を「その経理担当者個人の曲芸」で補完しているだけです。

相談例では、たとえば今後も入金遅延が生じた際に「Aさんにお

断いしても対応してくれないから」と、Aさんに断りなく取引先に直接連絡をしてしまうような対応も考えられますが、その手段は選択すべきではありません。

こうした曲芸コミュニケーションは、経理担当者の仕事と責任を無駄に増やすことになり、しかも正式ではない歪んだ実務が横行することになるため、会社組織の成長を妨げ、時には経理不正につながってしまうこともあります。

また、環境が変わると通用しなくなる方法でもあるため、ある会社では評価されていた経理担当者が、転職先の会社では新人同様の扱いをされてしまう……というケースもあります。

## 曲芸コミュニケーションに 依存しない仕組みづくりを

正直なところ、筆者が事業会社の経理担当者であった頃は、筆者自身も曲芸コミュニケーション派の期間が長かったタイプです。諸先輩方の対応を見て表面的に真似してしまっていたことが原因ですが、当時の自分の理解が浅かった部分も関係しています。

経理担当者がコミュニケーションを取るの、イレギュラー対応

## ■ 経理担当者のコミュニケーションチェックリスト

コミュニケーション 下手な 経理担当者	コミュニケーション 上手な 経理担当者
仕事で必要な場合以外に、 社内で人と話さない	挨拶や雑談などを通して、 社内の人間関係を築いている
社内ルールを守らない人に 厳しくあたってしまう	社内ルールを守らない人の 事情を理解しようとし、 守りやすい社内ルールを考える
人によって 対応を変える	誰に対しても 同様の対応を心がける
社内ルールの 例外を 数多くつくる	社内ルールは シンプルで 例外が少ないものをつくる
自分の間違いを認めず、 忙しいなどの言い訳をしがち	自分がミスをしたら、 すぐに必要な報告をする
仕事量は、 努力と根性で何とかしなくては ならないと思っている	仕事量は、 工夫して減らすよう 取り組んでいる
トラブルが起きないかぎり、 事業部門とは話をしない	定期的に事業部門と 打合せをする
事業部門から相談されると 嫌な顔をしてしまう	事業部門からの相談には できるだけ親身に対応する

のためであることが多いのですが、イレギュラー対応がうまくいけば、経理担当者には2パターンいます。

① 同様の案件でも、常に『イレギュラー対応』する（＝曲芸コミュニケーション）

② 1度起きたイレギュラー対応を材料とし、次に備えて仕組みを整える

①の方法は、自分が無理をする方法なので頑張りが必要です。ただし、自分だけが無理をすればよいので、言い方を変えれば楽な方

法と言えるかもしれません。しかし、経理担当者に求められるのはこの方法ではありません。

本当に求められるのは②の方法で、「曲芸コミュニケーション」に依存せずに資料が集まるような仕組みをつくること」です。

この方法を選ぶと、「2度目の同じイレギュラー」は存在しません。ただし、慣れないうちは非常に煩雑で、周囲の理解が必要になる方法でもあります。

今回の相談例では、どのような

対応が考えられるでしょうか。簡単な方法で解決することもあるかもしれませんが、大幅なルール変更が必要な場合もあります。

▼売掛金の金額や遅延期間に応じて回収対応ルールを決め、営業部と共有する

▼売掛金の回収状況をスプレッドシートで社内共有し、対応状況を常に明確にしておく

会社によっては、取引先との関係性上、金額や遅延期間だけではルールを決めきれないということもあるかもしれません。そのような場合は、まずは「経理部が回収フォローすべき案件を限定して営業部と共有する」など、簡単なステップから始めるとよいでしょう。

## いま、自社でできることを

談するのも一案です。特に顧問税理士は多くの会社の経理を見てきているので実務例の宝庫です。一般的に受け入れやすい方法などの意見を求めるのもよいでしょう。

経営者が新しい仕組みにメリットを感じられれば、仕組みづくりも進みやすくなります。会社の管理体制を強固にし、業務が円滑に進む方法について提案するのは経理担当者ができることです。実際に施策の導入を決めるのは経営者だからです。

業務上のコミュニケーションで悩みを抱える経理担当者は非常に多いですが、少しの工夫で、コミュニケーションが改善できることもよくあります。参考までに、上表のチェックリストに、経理担当者がコミュニケーションを改善できるヒントとなる視点をまとめてみました。

コミュニケーションで悩むということは、それだけ真摯に仕事に取り組んでいるからこそともいえます。相手の事情に配慮しながら業務を進めていけばきっとよい方向に進むはずです。

きくち きよみ ● 大学在学中から舞台照明家として活動した後、一般事業会社で経理業務に従事。2014年、かえで会計アドバイザーに入社。2022年、かえで税理士法人の代表社員に就任。30歳で「強い経理のつくりかた」をテーマに発信中。