

法律事務所の業務を効率化し 顧客満足度をUPさせる方法



■ 法律事務所における顧客満足度をUPさせる方法	P3-8
顧客満足度を高めるための方法	P 4
苦情の内訳	P 5
具体的な苦情の原因とは	P 6-8
■ 業務管理ツールでオペレーション上の問題を解決	P 9-14
処理の仕方	P 10
処理の遅滞	P 11
預り金処理	P 12-14
■ loiozのご紹介	P 15-21

法律事務所における顧客満足度をUPさせる方法

法律事務所において顧客満足度を高める方法は、次の3つが考えられます。

01 弁護士費用の抑制

- ✓ 弁護士費用を抑える。また、分割払いを設けるなど支払い方法について柔軟な対応を行う。

02 依頼者の利益最大化

- ✓ 事件で勝訴する・和解でより多くの解決金を得るといった、依頼者の直接的利益に繋がる結果を出す。

03 対応品質の向上

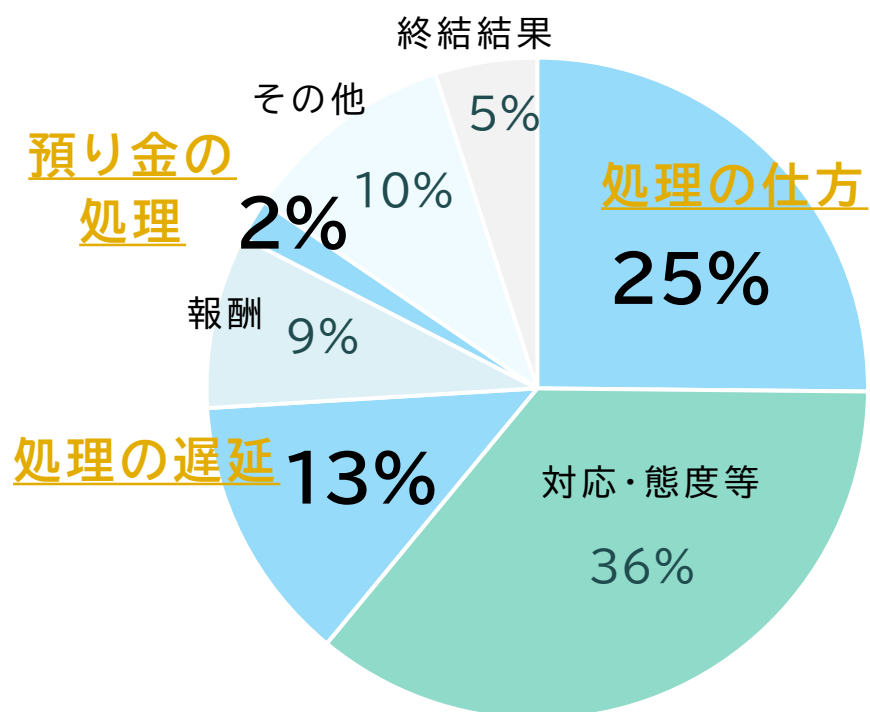
- ✓ 依頼者が抱える法律問題は、通常のサービスよりも苦情に繋がりやすい傾向であるため、苦情をおこさせない丁寧な対応をする。

しかし、弁護士費用を抑え、終結結果がいくら良くても、依頼者に対して不適切な対応を取っていたり、解決までに長い時間をかけてしまった場合などは、顧客満足は高まりません。

そのため、**満足度を高めるためには、対応品質の向上が極めて重要なポイントとなります。**

具体的に法律事務所に対する苦情の内訳は、下記となります。

< 苦情内容の内訳 >



出展元:弁護士白書 2021年

オペレーション上の問題が40%を占める

一見すると「対応・態度等」が一番割合が高く感じますが、「処理の仕方・処理の遅延・預り金の処理」といったものは、オペレーション上の問題としてまとめることができ、その合計の割合は40%と一番高くなります。

今回はオペレーションの問題に限定し、苦情の原因を深堀していきます。

1. 処理の仕方

事件を進めるにあたり、依頼者と信頼関係を築くことは重要な要素です。依頼者とのコミュニケーションが不十分だと、



- ・ 自分の希望がきちんと伝わっていない…
- ・ きちんと説明や報告をしてくれない…
- ・ なかなか連絡がつかない、折り返しが来ない…

などの不安や不満が苦情に繋がる可能性があります。

クレームに繋がるオペレーション上の問題

- ・ 依頼者なのに本人確認に時間がかかっている
- ・ 依頼者との対応履歴を記録しておらず、担当者しか答えられない
- ・ 所内の情報連携に時間がかかり、依頼者対応が遅い

2. 処理の遅延

弁護士の多くは一人で複数の案件を同時に進行する必要があるため、業務の多忙により、



- ・ そもそもの事件処理が遅い・・・
- ・ やるべきタスクを忘れる・・・
- ・ 予定管理のミスで期日や打ち合わせをとばす・・・

などの人的不注意が起こりやすく、これらミスによって発生した遅延は必ず苦情になります。

クレームに繋がるオペレーション上の問題

- ・ 1人で処理、管理できる案件数以上の案件を抱えている
- ・ メモや記憶に頼って業務を進めている
- ・ 情報管理が個人に依存しているため、誰もミスに気付かない。予防措置が図れていない

3. 預り金の処理

預り金処理の問題は、苦情内容うち2.3%と高い数値ではありませんが、深刻なトラブルとなりかねないのが、預り金処理の問題です。



- ・ 精算処理の遅延で返金処理が遅い・・・
- ・ 預り金の使途が不明瞭・・・
- ・ 入金確認の報告がない・・・

など、会計処理のオペレーションが不十分だと苦情に繋がります。

クレームに繋がるオペレーション上の問題

- ・ 事件経費をタイムリーに記録しておらず、ミスや漏れが発生している
- ・ 報酬計算や請求書/精算書作成に時間がかかっている
- ・ 見たいデータが紙やExcelに散らばり、スムーズに把握できない

業務管理システムでオペレーションの問題を解決

オペレーションの問題を 業務管理システムで解決する

オペレーションの問題を解決するために、スタッフの増員を検討する方も多いと思いますが、このような**人に依存する解決方法の場合、人件費や教育コストの増加が発生**します。

また、それを人員で解決しようとしても、業務の属人化や退社リスクもあるため、常に想定しているオペレーションの質を維持することは困難であるため、**人を増やすだけではなく、業務改善も同時に進めていくことが重要**です。

1. 処理の仕方

良質な法律サービスは適切な情報管理から

処理の仕方ですクレームとなるオペレーションの問題を解決するためには、情報共有を習慣化し、担当者に関わらず依頼者や事件情報が把握できる仕組みを作ること。システムを活用すれば、重要な情報を顧客/案件に紐づけて簡単に管理することができるため、



- 必要な情報に素早くアクセスができる
- 当者不在時にも、きめ細やかな代理対応が可能
- リアルタイムに共有されるため、問題発生時も素早い対応が可能

など、苦情をおこさせない業務処理の実現が可能です。

2. 処理の遅延

案件と行動の見える化は、「気づく」をすること

処理の遅延でクレームとなるオペレーションの問題を解決するためには、案件進捗やスケジュール、タスク状況を可視化して、ひと目で把握できる状態を作ること。システムを活用すれば、個人や事務所全体の案件状況を可視化することができるため、



- 案件状況の可視化により、ミスや漏れが減る
- 無駄が発生している業務を把握でき、業務方法の改善が可能
- 仕事の量と質の適正化を図ることが可能

など、苦情をおこさせない業務処理の実現が可能です。

3. 預り金の処理

プロセスを簡略化し、経理業務全体を効率化する

預り金の処理でクレームとなるオペレーションの問題を解決するためには、業務処理の非効率さを改善し、処理の効率化や人的ミスの削減を実現する仕組みを作ること。システムを活用すれば、紙やExcelで行っている業務の電子化することができるため、

- 計算や転記ミスなどの人為的ミスを防止
- 作業時間の短縮、業務の効率化
- 見たい数字(売上、未収報酬、預り気残高)をひと目で把握

など、苦情をおこさせない業務処理の実現が可能です。



業務管理システムを導入して 顧客満足度をUPさせませんか！

このように業務管理システムを導入することで、
オペレーション上の問題を解決することができます。

法律事務所に訪れる依頼者は重要な問題を抱えている方々です。

業務管理ツールを導入して所内の業務を効率化することで、
そのような方々が安心して依頼できる体制を作りましょう。

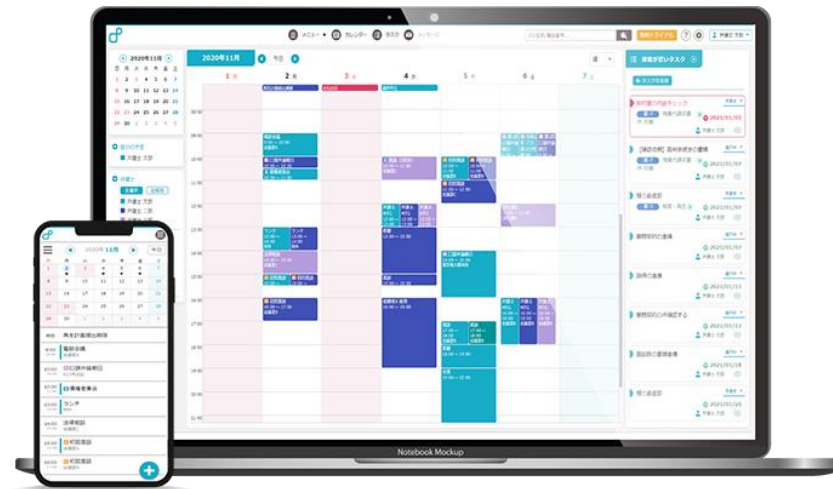


loioz 紹介

loiozとは

弁護士、パラリーガル、事務局のための統合型業務管理システム

「ワンオペ」「アナログ業務」の課題を解決
情報一元化で法律事務所で発生する様々な業務を効率化します。



サービスの利用継続率は97%以上。
導入いただいた事務所や先生から高い評価を得ています

loiozがマッチする事務所や先生

個人利用



事件の進行管理、報酬や預り金管理、請求書発行など、1人で多くの業務に対応している弁護士を強力にサポートします。アソシエイト弁護士が個人事件を管理するために利用するケースもあります。

小中規模事務所 (数人～数十人)



loiozは、小中規模事務所をメインに開発しており、利用者数が一番多い層です。顧客や事件管理の他、弁護士と事務局間の業務管理や情報連携も円滑に行えるように設計されているため、事務所全体で業務効率を高めることが可能です。

事務所開設予定



最近利用者数が増えている層です。事務所の開設前からシステムを利用し、事務所開設時には運用が定着しているといったケースが最も多く、事務員を多く雇用せずに業務を管理できるといったご利用者様の声も頂戴しています。

特徴① 事件管理に必要な機能をすべて集約

対応する業務領域や機能は、アップデートを通じて拡張していきます。

業務の流れ

loiozの業務範囲

顧客管理

顧問先管理

相談・活動履歴

利益相反チェック

案件管理

訴訟記録

進行管理

期日管理

タスク管理

預り品管理

文書管理

案件会計

報酬管理

預り金管理

実費管理

経理処理

請求書発行

返金書発行

入出金管理

支払管理

入金管理

未収金管理

会計ソフト

仕訳処理

事務所経費

申告処理

内部連携機能

スケジュール共有

メッセージ連携

タスク管理

施設管理

マスタ機能など

会計設定

裁判所マスタ

事件分野

API

特徴② 進化するサービス

機能アップデートを継続的に実施しています。

loiozはサービスの提供開始以降、
機能追加や改善を繰り返し行っています。
2020年7月の提供開始から、その数は100個以上。

利用者様から頂戴したご意見・ご要望を機能反映する
開発ポリシーによって、今後もアップデートを通じ、
さらに使いやすく便利なサービスへ進化させていきます



特徴③ 安心の料金体系(初期費用なし)

ご利用用途に合わせた2つのプランから選択

スタータープラン

情報集約からIT化を進めていきたい個人・事務所向け

1ライセンス/月額

1,480円(税抜)

1,628円(税込)

スタンダードプラン

業務全体を効率化したい個人・事務所向け

1ライセンス/月額

3,980円(税抜)

4,378円(税込)

- ※ 契約期間の縛りはありません。
- ※ 有償プランのお支払い方法は、「クレジット決済」のみとなります。
- ※ クレジットカードの決済処理は、ROBOT PAYMENT社の決済代行サービスを利用して行われます。
- ※ 料金に関する詳細な情報は、loiozサービスサイト(<https://www.loioz.co.jp/price/>)ご確認ください。

業務効率化の声



① パークス法律事務所 弁護士 鈴木先生

事件処理の進捗が一元化できて、非常に便利になりました。
これまででの事件管理は、**手書きの手帳やメモが中心**で、自分の記憶に頼る部分もありましたが、
今はそれぞれの事件がきちんと整理され、漏れもなく管理できるので安心です。



② あたらし法律事務所 弁護士 永井先生

これまで、**事件情報や顧客情報を紙でしか管理しておらず**、顧客や裁判所に電話する際は、いちいち席を立てて事件ファイルを取りにいかねばならなかったですが、
loiozなら**すべてパソコン上で管理・閲覧できるので、とても効率的**になりました。



③ 二木法律事務所 弁護士 二木先生

案件の進捗状況の確認を行う時間が圧倒的に短くなり、弁護士として注力すべき業務に使える時間が増えています。**案件数が4倍に増加しても、うまく回せているのはloiozのおかげ**です。

導入実績

事務所規模や経営形態を問わず多くの法律事務所様にご利用いただいております

 大分共同法律事務所

 フジイ法律事務所

澁谷・坂東法律事務所

あたらし法律事務所


 新大阪法律事務所

パークス法律事務所

 さくら総合法律事務所

 富田・島岡法律事務所

二木法律事務所

 RIO 弁護士法人リオ・パートナーズ

※掲載許可を頂戴したお客様のロゴのみを掲載しています。

運営会社

法律業界の課題をITの力で解決 「常識を変え、未来をつくる」リーガルテックカンパニー

社名	株式会社ロイオズ / loioz inc.
住所	150-0002 東京都渋谷区渋谷1丁目3-9 ヒューリック渋谷一丁目ビル 7階
設立	2014年7月
資本金	29,600,000円（資本準備金含む）
事業内容	法律事務所向けSaaSサービスの運営 法律事務所の業務効率化領域におけるシステム開発業務

14日間の無料トライアル申込はこちらから

<https://loioz.jp/user/accountRegist>

無料個別相談はこちらから

<https://www.loioz.co.jp/meeting>

「Ctrlキーを押しながらURLをクリックするとページ遷移します。」

ご活用ください!!



loioz マスコットキャラクター
ハワイアンモンクアザラシくん