

高井伸夫著「弁護士の経営戦略」民事法研究会 2017年5月21日刊を読む

②【信頼を継続していくにはどうすればよいか】迅速な対応は、よい仕事を生み、信頼へとつながる好循環をつくり出す

1. かつては、正当な理由なく案件の解決を引き延ばす弁護士が、たくさんいました。彼らは早く案件を解決すれば自分の仕事が減るため、仕事を減らさないよう引き延ばしをしていたのです。
2. しかし、それでは解決が遅くなり、依頼者に不利益を科すこととなります。そしてまた、こういう弁護士がいることで、弁護士という職業全体に対する信用も、次第に失われていくことになってしまいます。
3. 仕事を減らさないために引き延ばしをするという弁護士は、経済的に安定するためにはたくさんの案件を抱えていたほうがよいという心理状態になっていて、その結果、案件の引き延ばしという作戦に出るのです。和解のときにも、あるいは裁判のときにも、事態を硬直化させることによって、案件が減らないように減らないようにと常に努力しているのです。こういう弁護士にかかわると、依頼者は不幸な結末を迎えることになってしまいます。
4. **迅速に対応する、ということとは仕事を処理するにあたっての基本です。**そう考えて、私は駆け出しの弁護士の頃から絶えず、迅速に処理することを旨としてきました。**迅速に処理することは、その結果を待っている関係者を安堵させ、満足させます。**待つという状態になれば、人は誰もイライラします。そしてまた、関係者の処理のスピードもそれにつられておのずから落ちていくのです。私が**迅速に処理することを絶えず旨としてきたのは、関係者の皆さんが気持ちよくいられるようにしようという意識があつてのこと**でした。
5. たとえば、仕事はまずは、易しいものからどんどん片づける。そして難しいものについても1日以内には終わらせるようにする、という方式を長年にわたって確立してきました。もちろん大きな問題などは、1日では解決できず、1週間2週間かかることもあります。それはそれで、**迅速に処理をしようとベストを尽くした結果として自分自身で納得することができればよし**としています。
6. また、私の事務所では、依頼者から尋ねられた質問に対して、**当日回答、遅くても翌日午前中までに回答することを業務処理の方針**としています。こうして案件にあたることで、依頼者に喜んでいただけたことが度々ありました。弁護士は仕事が遅いと一般に言われているのに、即日、あるいは翌日に結論が明示されるのですから、依頼者にとっては望外のことだったのでしょう。**迅速性を心がけてこそ、依頼者からの信用が生まれ、信頼が得られる**のです。

7. 弁護士の仕事はいつも期限が定められていると言ってよいでしょう。依頼者との約束はもちろん、裁判所に提出する書面の期限も定められています。それらの期限に遅れば、依頼者の信用を失い解任という事態になりかねず、裁判所との間では、書面の提出が遅れたということで期日に当方の主張が取り上げられないということになってしまいます。
8. そのため弁護士は常に早め早めに準備をし、対処していかなければならないのです。準備を早くすること、調査を早くすることがまず第一で、それにより書面の作成に少しでも早く取りかかれるようにすることが大切です。時間に余裕を持って書面を作成すれば、おのずから深みのある文章が書けるようになるのです。
9. これをおざなりにすると、泥縄の書面になり、最終的にやっつけ仕事になってしまいかねません。結果として、裁判所から軽視され、当方の主張が通らなくなることで、依頼者からの信用も得られなくなるのです。
10. 孫氏が兵法書に表した言葉に「拙速は巧遅に勝る」というものがあります。「拙速」というと悪い印象を与えますが、速さを心がけることこそが、十分な調査をする、十分な準備をする、十分な書面を書くというプロセスにつながります。その結果、依頼者から信用、信頼を得られるという好循環も生み出されるのです。
11. 現代社会においては、スピートが極端に加速しています。現代の経営については、20年前は「アジル(agile)経営」といわれ、15年前は「ドッグイヤー(dog year)社会」、そして10年前からは「マウスイヤー(mouse year)社会」と言われましたが、いまやそうした用語すら陳腐化してしまいました。
12. そういった社会の中での経営に積極性とスピードが必要とされている以上、経営者たる依頼者を含めて依頼者一般に信用され信頼されなければならない弁護士もまた、積極性とスピードを持った迅速な対応が必要になるということは当然のことなのです。
13. また、迅速な対応は、実は自分自身の背負っている荷物が軽くなるということです。早め早めに仕事をすれば、仕事を溜めこんでいることで生じるストレスが多かれ少なかれ減少します。ですから迅速な対応をすることは、依頼者だけでなく、弁護士自身にも大きなメリットがあるのです。私は土日も含めて毎日出勤していますが、それは実は、自分自身がいち早くホッとしたいからなのです。
14. 私にとって、仕事をするとは、自分の心を使うということです。自分の心を使うというのはどういうことかということ、良心に従い、私心や邪心を排除して仕事をするということです。これを突き詰めていった結果、私は仕事をするとき、「神様が見ている」という感覚を持つようになりました。

15. 迅速な対応をすることは、心に余裕を生み、「神様が見ている」という気持ちを保つことができる、よい仕事をするための基盤なのです。

[コメント]

仕事をするにあたって、スピード、迅速性の大切さを教えてくださる高井先生の文章はとてもためになる。

— 2017年5月11日(木)林明夫—