

生成 AI の活用で、税理士が“選ばれる存在”になる方法とは？ 個人の強みを活かし、付加価値の高い【コンサルティング業務】に専念できる【ツール】 ～税務関連の疑問を生成 AI が回答する「税務相談ロボット」導入事例～



税理士 佐々木みちよ

早稲田大学大学院法学研究科修了。佐々木みちよ税理士事務所所長。
上場企業や中堅企業に対する会計・税務コンサルティングに従事。組織再編税制やグループ通算制度、また、インボイス制度など、企業税務に関する幅広い知見を活かし、税務専門誌への寄稿、書籍の執筆、各種セミナー講師など精力的に活動している。

■概要

税務に関する調査工数を大幅に削減する「税務相談ロボット」の導入インタビューを実施しました。導入前は、クライアント対応や情報収集に多くの時間と労力を費やしていましたが、AI の活用により業務効率が向上し、迅速かつ正確な情報提供が可能に。さらに付加価値の高いコンサルティング業務への注力や、事務所運営の安定化にも重要な役割を果たしています。本インタビューでは、導入の背景や具体的な活用事例、AI 時代の税理士の役割についての考えを伺いました。

■導入の背景

情報収集、クライアントから質問対応 情報の信憑性に神経を使う

『税務相談ロボット』導入前は、セミナーや執筆内容の検討時、クライアントからの質問回答時に、インターネット検索にて国税庁が公表している情報を参考にしたり、最新の条文は有料サイトにて念入りに調べたりしていたそうです。

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。

佐々木先生：頂いた質問の難易度が高いほど、正しい情報に辿りつくのに時間がかかりますし、回答文書を作る際は神経を使います。

ROBON：税務相談ロボットを導入して感じられたことは？

佐々木先生：まず収集しているデータが完全にパブリックな情報のみのため、信頼性が高く、今までにない新しい情報収集の方法だと感じました。回答には出典元とそのリンクも表示されます。リンクをタップすればすぐにその出典元に飛べるので、根拠が正しいか否かを明確に把握することができ、本当に便利です。

税務相談ロボットを活用する中で、その効果が 2 つあると感じられたそうです。

佐々木先生：1 つ目は、業務効率化により付加価値の高いコンサルティング業務に注力できるということ。2 つ目は少し大きな話になるのですが、税理士自身や職員の働きがいの向上、ひいては事務所運営の安定化にも寄与すると感じたのです。

■導入の効果

①基本文章を生成 AI が作ってくれるからこそ、より有益なアドバイスの検討に注力できる

ROBON：『税務相談ロボット』の導入により、税理士業務のどの部分が最も効率化されると考えますか？

佐々木先生：昨今の人手不足は税理士業界も同様です。若手の候補者ほど大手に採用される傾向にあるため、特に中小の税理士事務所では慢性的な人手不足です。

クライアントからの質問に対する回答案を一次的に『税務相談ロボット』が自動生成してくれるだけで、業務効率化が図れます。税理士や職員にとっては、その回答案がヒントになり、クライアントの実情に即した回答を考える力が引き出されます。『税務相

『税務相談ロボット』の活用により、税務のプロとしての付加価値の高いサービス提供に注力できるのです。

また生成 AI の回答を得て終わりではなく、『税務相談ロボット』は国税庁の質疑応答事例や裁決事例といった周辺情報も提供してくれるので、税理士に新たな気づきや発想のきっかけを常に与えてくれます。『税務相談ロボット』から得ることができる周辺情報を知れば知るほど、もっと勉強しようと向上心が湧き立てられます。

②税理士自身に自律的思考が求められるからこそ“働きがい改革”に繋がる

佐々木先生：自律的とは、ChatGPT によると『外部からの指示や制約に左右されず、自らの意思や判断に基づいて行動すること』を指します。最近、自律的思考と働きがいとの関係に言及する『AI 時代の「自律性」』*という本を読みました。近年では働き方改革に加えて、働きがい改革も重要視されていますよね。働きがいは税理士法人に勤めている職員の方にとっても、税理士自身にとっても、非常に重要だと思います。この本では、職場に AI を導入したことによる、組織構成員の思考への影響に関する検証結果が示されていて、AI が提示する情報は職務上求められる気づきや新しい発想のきっかけとなり、さらに自律的思考を促すとしています。また、個人が自律性を保つことは心理的・身体的健全性に繋がり、働きがいに繋がっていくと指摘しています。まさしく、『税務相談ロボット』は働きがい改革の一端を担うツールになり得ると感じています。

さらに本には、AI 導入が自律的思考を促進する副次的效果として、職場構成員の自信や労働意欲、また組織への帰属意識を引き出しているとも書かれています。税理士業界は、税理士事務所／税理士法人の規模に関わらず、転職が多い業界なので、職員の定着促進と円滑な事務所運営のためには、『税務相談ロボット』のような AI ツールの導入が必須ではないでしょうか。

*河島茂生編著『AI 時代の「自律性」－未来の礎となる概念を再構築する』（勁草書房・2019 年）

■製品に対するコメント

顧客の経営状態やミッションにあったコンサルティングができるか、AI 時代の税理士のるべき姿とは

ROBON：AI を活用することで、税理士の業務はどのように変化すると考えますか？また、どのように差別化を図るべきでしょうか？

佐々木先生：『税務相談ロボット』を活用する中で、今後の税理士はどうあるべきか考えるようになりました。

私の早稲田大学大学院時代の恩師である渡辺徹也教授は、『AI は一般的な情報提供には適しているのだから、そのような AI を利用することで、クライアントごとにカスタマイズされたサービスを提供することこそが、これから税理士等の存在意義ということになりそうである。やや誇張すれば、AI を上手く利用できる税理士等だけが、今後は生き残ることができると思えるかもしれない。』**と述べていらっしゃいます。私も、まさにその通りだと思っています。生成 AI を情報収集のツールとして効果的に使いこなすことが重要なのであって、生成 AI が作成した文章をそのままクライアントに伝えるだけの税理士は、税理士としての価値や存在意義を自ら放棄しているのに等しいと思います。企業の経営理念や経営者の価値観は、税理士が最も良く理解しているはずです。ChatGPT 自身、『ChatGPT は自律的ではない』、『一般的な情報提供や質問に答えることはできるが、経営戦略やビジネスの課題に対する深い理解や洞察を提供することはできない』と言っています。税理士にとって必要な資質が、まさにこの洞察力だと思います。会社の意思や価値観に沿った提案や情報提供ができるのが税理士であり、そうあるべきだと思います。税理士にとって自己研鑽は引き続き重要ですし、生成 AI を情報収集のツールとして使いこなせる税理士が生き残れるのだと思います。

**渡辺徹也「生成 AI と課税－ロボット課税から AI 利用へ－」『フィナンシャル・レビュー』157 号 38 頁（2024 年）

「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問い合わせください！



03-6775-7010



sodan@robon.co.jp



株式会社 ROBON
豆蔵インベストメントグループ

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

ROBON

検索

〒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