

弁護士と依頼者の「クッション」として

個人事務所は別として、法律事務所は個性豊かで経験も様々な弁護士や事務局が一つの職場で仕事をしている。大学卒業と同時に法律事務所に就職し、勤続20年近い私の経験から少しお話しさせていただこうと思う。

法律事務所職員
津田 美香

受付は事務所の顔

法律事務所に就職する以上、法律にかかわる仕事を任せてもらえることを夢見て就職する人も少なくないと思う。私も就職した時、いつかは先輩のようにバリバリと仕事がこなせる事務職員になりたいと夢見ていた一人である。しかし現実には甘くない。お見えになった依頼者の対応すらまともにできないのである。

法律事務所に来ることは勤務している者にとっては日常のことなので敷居は高くないが、依頼者にとっては自分の人生の中で弁護士に相談することなど滅多にないことである。緊張している方、少し興奮されている方、様々な方がお見えになる。そこで、先生方へお願いしたい。経験豊富な事務員ばかりではないので、離婚や複雑な事件の依頼者がお見えになる前には、一言その旨事務局に伝えておいてくださると、相談室の確保も含め、よりよい接客ができるのでご協力いただければと思う。

受付にいる事務局の対応で、依頼者の気持ちは大きく変わる。恐る恐るドアを開けたとき、出迎えてくれた事務局の対応一つで、極端に言えばこの事務所に来てよかったと思うか、やめておけばよかったと思うか、第一印象でかなり違うと思う。

何度も相談に来る依頼者とは受付で会話することも多い。前回の相談日に具合が悪かった依頼者に対し、「〇〇様、前回体調が悪かったようですが、その後体調はいかがですか？」こういう一言も大切ではないだろうか。

弁護士にとって依頼者は何百人のうちの一人であるが、依頼者にとっては自分だけの弁護士なのである。そういう意味で弁護士と依頼者の間で私たち事務員は

「クッション」という大切な仕事を担っている。

心を込めて美味しいお茶を

心に余裕がないと、茶托にお茶をこぼしても気づかずお出ししたり、お茶碗の柄をお客様側に向けずにお出ししてしまったり、その他にも心配りの足りない接客をしてしまう。たかがお茶と思うなかれ、事務所と依頼者の心を繋ぐお茶なのだという意識をもってお茶を入れるよう心がけたい。長時間の打ち合わせの場合、お茶を差しかえることも多い。依頼者の中にはトイレに行きたくても弁護士が話をしているので行きたいと言いつつ出せない方もいらっしゃる。お茶を差しかえたとき、先生方も一呼吸おいてくださると依頼者の緊張がほぐれるのではないかと。ほんの少し、先生方にご協力いただければありがたい。

先生方へ事務局からの切なるお願い

仕事をしていく上で、日程表はとても重要である。しかし、日程表に予定を記載してくださらない先生も多く、声をかけ、なんとかその日の日程を把握するのに事務局は毎日必死である。依頼者に対し、どこにいるのかもわからない、連絡がつくかもわからない、明日の予定もまったくわからないではどうにもならない。これだけはなんとかならないものだろうかといつも頭を悩ませている。これは私だけではなく各事務所の事務職員の切なる願いである。