

法律事務所で働くということ

私が法律事務所の事務職に就いたのは最近のことで、前職は特許事務であり、それ以前は一般企業で営業事務の仕事をしていた。同じ事務職でも、業界により、それぞれ仕事に特徴がある。営業事務から特許事務に移った時は、期限管理の厳重さと書類チェックの細かさには面食らったものだが、法律事務では、依頼者・相談者に対する丁寧な対応に驚かされた。

法律事務所職員
清水 美保子

忙しくても、面倒でも、丁寧に

一般企業の接客で通常求められるのは、要領の良さであり、丁寧さは遅れを生むものとしてあまり歓迎されない。お客さんが何を欲しているのかをつかみ、その希望に副って手際よく対応することが重要視される。

法律事務所では、これがあてはまらないようだ。弁護士を頼る依頼者・相談者は大きな問題を抱えており、精神的にも不安定になっている人が多い。しかも、法的手段をとって問題の解決を図っても、満足のゆく結果になるとは限らない。したがって、サービスが良いと思ってもらうことよりも、安堵感を与えるような対応の方に重きを置くことになるのだと思う。また、雑な対応は、弁護士がせっかく築いた依頼者との信頼関係に水をさすようなことにもなりかねない。

私が働く事務所では、経験10年、20年のベテラン職員も、依頼者・相談者の電話には、忙しくても丁寧に対応している。いつも見習いたいとは思ものの、急ぎの仕事をしながら電話もとって、かつ、丁寧な対応をするというのは、正直なところなかなか大変だ。それでも、依頼者・相談者に対する対応は、弁護士不在の折などは特に弁護士と依頼者をつなぐ大切な仕事と考え、「忙しくても、面倒でも、丁寧に」仕事をするよう心がけている。

予測して仕事を進められない難しさ

法律事務に限らず、急ぎの仕事は、素早く動かなければ

ならないばかりか、精神的にも慌ただしくなり、ミスや漏れが出がちになるのはどの仕事にも共通している。これを防ぐため、従前の仕事では、次の仕事を予測し、空いた時間に前準備をしておくという工夫をしていた。

しかし、法律事務では、この方法で仕事を進めることができないケースが多い。依頼者の都合や相手方の動きにより状況が変化し、弁護士の方針が決まっていたとしても中止となることがままあるからだ。一般企業の方は、ビジネスルールや契約に則って物事が進められているため、仕事の目的と流れをつかんでさえいれば、不確定要素を除いて前準備をすることが可能であった。前準備を行うことで、期限が迫ってしまった場合でも、落ち着いて仕事ができるし、急ぎの仕事が重なったとしても、比較的容易に対応できる。

この方法を採用することができないのは、私としては、少々辛い。事前準備に代わる方策を考えると、弁護士から仕事を渡された段階で、素早く手配ができるような知識を身につけることしかないのかなと思う。知識、経験ともに豊富なベテラン職員が、忙しいにもかかわらず、書類全部に目を通したうえ、弁護士に何をしてくるこの手続を利用しているのかを質問し、不備を指摘する姿を見るにつけ、自分がここまでできるようになるにはどのくらいの時間がかかるのだろうと気の遠くなる思いがする。