

接客業としての弁護士業

会員 小倉 佳乃

1 はじめに

私が弁護士になった理由には色々あるが、その中の一つとして、接客業が好きであるという理由がある。私は、人と接する仕事がしたくて、学生時代には、アパレルのショップ店員や居酒屋のホールスタッフ等の接客のバイトに取り組んでいた。自分が接客した結果としてお客様がお店の商品を購入してくれたり、笑顔で帰ってもらえた時には、最高に嬉しくやりがいを感じ、当時、働くことが楽しくて仕方なかったのを覚えている。

2 接客業としての弁護士業の特色

いうまでもなく、弁護士業は、お客様である依頼者と接する仕事であり、接客業の一つである。

服を売る場合、同じ商品でも接客の仕方（声のかけ方やタイミング等）一つで売れ行きが大きく変わるのを今まで何度も目の当たりにしてきたが、弁護士も、同じだけの知識や経験があっても、接客の仕方一つで事件を依頼してもらえるか否かや満足度等に大きく影響するという点で、他の接客業と共通しているのではないかなと思う。

ここでは、逆に、弁護士として数か月間働いてみて、弁護士業が他の接客業とは異なると感じる点について述べてみたい。

(1) 責任の重大性

例えば白と黒のワンピースのどちらを買うかどうしても決められないお客様に、ショップ店員が白のワンピースをお勧めした場合、それを購入して失敗したとしてもお客様が数億の損害を被ったり、その後の人生を大きく狂わせるということは考えにくい。

一方、弁護士の場合、とりうる選択肢が複数ある中で、お勧めするものを誤れば、会社を倒産に追いやっ

たり、依頼者の人生に甚大な影響を与えるという結果を招くこともありうる。

このように、他の接客業とは異なり、弁護士が助言する際の責任は重大である。このことは、自分が弁護士になり、様々な判断を実際に迫られるようになって、改めて感じているところである。

(2) 自分よりも知識が豊富な依頼者への対応

ショップ店員の場合、店内にある商品の配置場所や特徴等の知識の点で、ちょっと買い物に立ち寄ったというお客様に負けるということは、ほばない。

一方、弁護士の場合は、世の中には多種多様な業種や個性の依頼者がいるため、依頼者の方が知識や経験が豊富であり、弁護士がそれを追いかける形になることは、私のような新人弁護士でない場合でも、少ないのではないかなと思う。そこで私が思うのは、普通の接客業とは違って、弁護士は依頼者との間の信頼関係を構築するのが難しいということである。これは、私が先日受任した国選事件で、経験豊富な被疑者に当たって苦しんだことから痛感したことである。知識や経験を日々涵養することだけでなく、わからないことがあったとしても、話し方やフォローの仕方を工夫して、依頼者を不安にさせないようにする技術も重要だと思う。

3 おわりに

法律事務所を訪れる依頼者は、服を買ったり酒を飲みに来るといったような、楽しい時間を過ごすことを目的として相談に来ているわけではないが、依頼者に満足していただき、笑顔になって帰ってもらいたいという気持ちは、弁護士になった今も変わらない。そのためにも、日々自己研鑽に励んだり、先輩弁護士の接客スキルを吸収する等して、成長していきたいと思う。