

사무 자동화를 통한

사무실관리 및 거래처관리 성공사례

발표자 : 황성훈세무사
세무법인 한맥 대표

강의 주제

사무관리 자동화를 통한 사무실관리, 거래처관리 성공사례

강의내용

1. 사무자동화 성공사례

- 1) 직원관리, 수금관리, 거래처이력관리, 사무관리, 세적 관리, 문서관리, 신고서점검 등 사무자동화 사례
- 2) 거래처 상담 및 직원 퇴사 시 인계인수를 대비한 거래처이력관리 자동화 방법과 사례

2. 세무컨설팅리포트의 세무조사위험도 분석자료를 통한 거래처 관리 사례

- 1) 세무조사, 수정신고안내문, 성실신고 관련 거래처 상담사례
- 2) 불평, 불만고객 상담 사례
- 3) 신규 고객 상담 사례
- 4) 기존 고객 이탈 방지 사례
- 5) 주요 고객 관리 사례

1. 사무자동화 성공사례

(1) 세무대리업의 외부환경

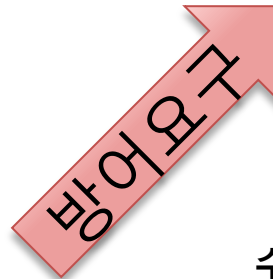
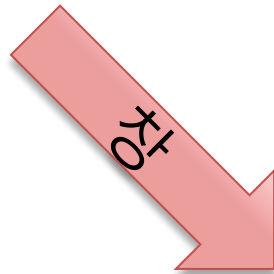
국세청

- 국세통합정보시스템(TIS)
- 인트라넷시스템(사무관리)

세무사

- 정보시스템 없음
- 사무관리시스템 없음

세무조사
세무간섭



<문제점>

방패 아이템 필요

방어 못 할 경우 불평불만

수동적 방어보다는 능동적 방어 필요

국세정보시스템, 사무관리시스템 필요

1. 사무자동화 성공사례

(2) 세무대리업의 내부환경

- 거래처를 직원이 출장 관리하는 경우

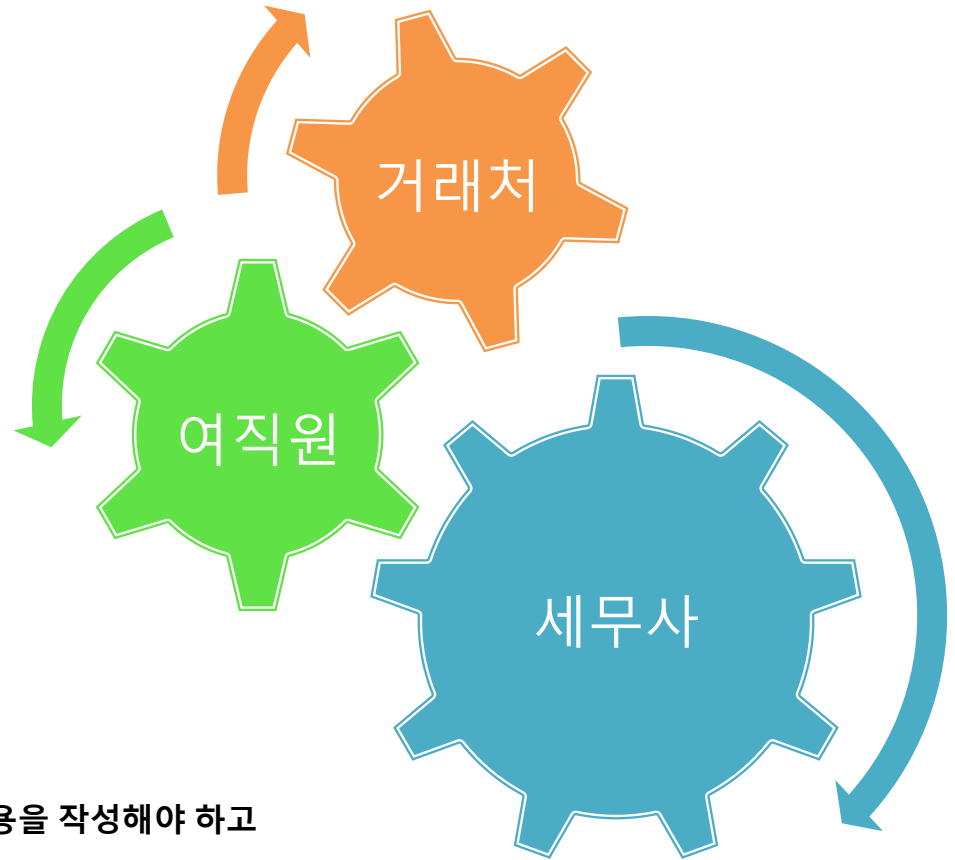
이력관리 체계가 없어 의사소통 문제 존재
거래처와 세무사, 여직원과 세무사간 소통 문제
직원 퇴직 시 인계인수 및 거래처 이탈 문제

- 거래처를 세무사가 출장 관리하는 경우

이력관리 체계 없어 의사소통 문제 존재
거래처와 여직원, 세무사와 여직원간 소통문제 발생

- 의사의 진료기록카드 벤치마킹 필요

진료기록카드와 같은 고객이력관리카드 필요
고객과 직접 접촉하는 사람(세무사 or 직원)이 접촉내용을 작성해야 하고
그 내용을 직원과 세무사가 서로 공유해야 함



1. 사무자동화 성공사례

(3) 개업 후 고객관리 방법의 변화 및 직원 권한 변경 사례

개업초기(80건 정도까지)

- 세무사가 직접 증빙수거하기 위해 거래처 방문 상담, 증빙을 여직원에게 인수인계
- 장단점 : 고객만족도는 올라감, 실무를 담당하는 여직원과 거래처간 문제발생

개업3~5년 차(120건~150건까지)

- 고객수가 증가하여 전화문의 폭주, 세무사가 도저히 거래처 방문하기 불가능해짐,
- 여직원과 거래처간 소통문제 발생하여 직원이 직접 고객 방문하도록 제도 변경

개업 9년 차(150건 이상~)

- 직원들은 직접 고객 상대, 세무사는 신고서 체크, 수정신고, 세무조사 등 해결
- 이에 따른 과학적인 관리 문제 발생
- 업무일지작성, 고객이력관리, 수금관리, 세무정보관리 등 업무 전산화 필요

1. 사무자동화 성공사례

(4) 직원을 통한 거래처 이력관리 사례

- 업무이력 발생시 업무이력 등록(업무일지)

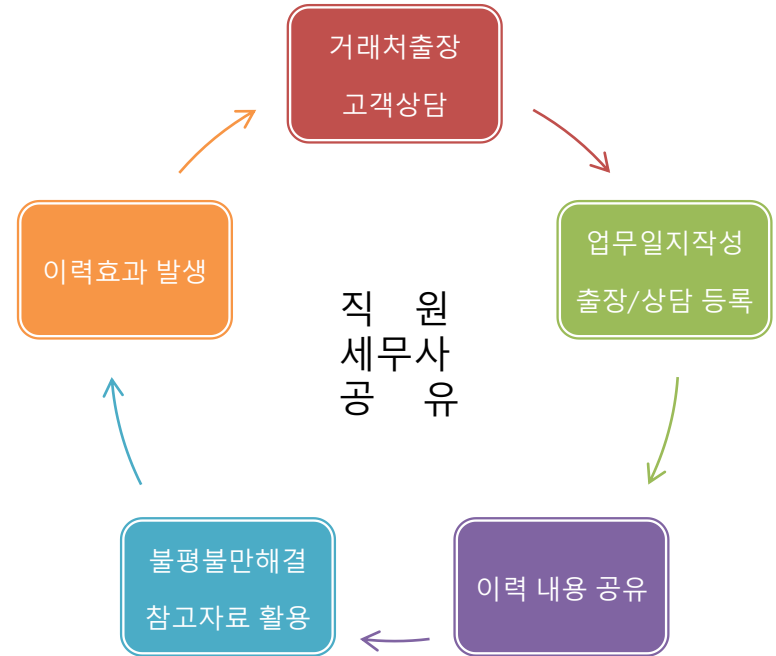
퇴근시 그날 업무를 정리하면서 출장/상담/특이업무 이력 기록
고객접촉자가 접촉내용을 기록
처음에는 자율적 => 회사 규정화
신규직원 채용 시 업무일지 규정 알려주면 자율적 사용

- 세무사님도 관리 이력 작성, 직원 업무 결재해야..

직원과 같이 사용해보고 애로사항 등 같이 파악해야..

- 효과

처음에는 사용 부담감 생김 => 강제성?/자율성?=>환경 선택
사용이 익숙해지면서 직원에 대한 세무사의 간섭이 줄어들게 됨
직원과 거래처간 분쟁 시 이력으로 해결하면, 이력관리 필요성 알게됨
직원 퇴사시 업무인계인수 자료로 활용 가능... 각종 이력 등록..
직원의 문제가 아닌 고객이 문제일 경우 요구사항과 이력내용을 근거로 기장료 등 인상에 활용



1. 사무자동화 성공사례

(5) 문서관리

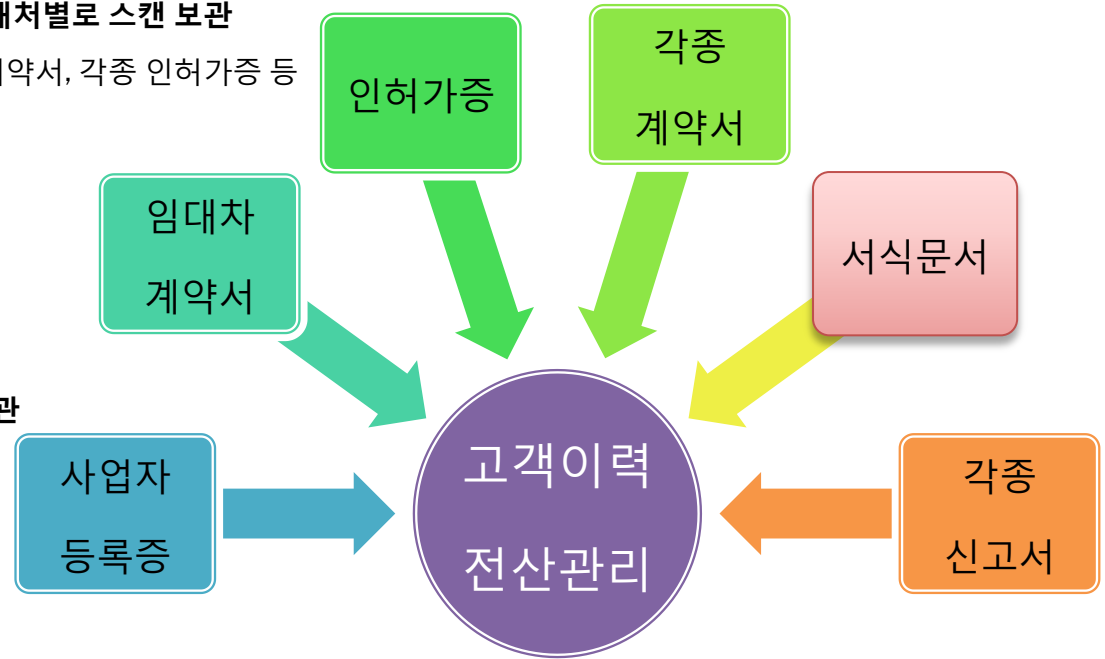
-거래처 관련 문서는 나중에 찾기 쉽도록 거래처별로 스캔 보관
사업자등록신청서, 사업자등록증, 임대차계약서, 각종 인허가증 등
거래처와 관련된 각종 상담 문서, 사진 등

-서식문서는 별도로 관리하여 공유
자주 이용하는 서식 공유

-양도소득세, 상속, 증여세 등 신고서 전산보관
스캔 하여 보관하면 찾기 편리

-각종 대장 전산 관리
민원서류 발급대장, 신고대리관리대장 등

-**효과**
문서 찾는데 걸리는 시간 단축, 보관장소 문제 해결
컴퓨터에 무질서 하게 쌓여있는 문서 정리 가능, 사무실 보관문서 관리 편리



1. 사무자동화 성공사례

(5) 청구/수금/미수 전산 관리

- 청구서는 one-click 일괄 등록
- 수금시 업체별 수금내용 one-click 등록
- 담당자별 수금통계 등 각종 통계출력
- 업체별 기여도 평가
- 미수금 실시간 파악

(6) 세적 전산관리

- 3년 비교 세적 자동 분석
- 회계 프로그램과 무관



(7) 신고서 체크. 부가세신고서 자동점검 => 법인세신고서, 소득세신고서 자동점검(개발 중)

- 국세청 사전지도 내용 => 자동 점검
- 신고대상여부 및 신고서 결재여부 간편 체크 => 퇴근시간이 단축됨

2. 세무컨설팅리포트를 활용한 거래처 관리 사례

(1) 거래처 불만 유형 별 대응방안

- 직원과 거래처간의 문제

문제원인 파악

객관적 관리이력을 보고 판단

=> 이력관리기록 유인

직원이 문제인가?

=> 담당교체 검토, 교육

거래처 문제인가?

=> 해임검토(내용증명)

=> 기장료 인상 검토

문제원인을 파악하고, 직원을 배려하는 마음 필요

- 구조적인 문제(외부적인 문제....세무조사 등)

사전대응이 중요

소통문제

관리문제

(내부문제)

• 사후대응 무방

세무조사문제

(외부문제)

• 사전대응 필수

2. 세무컨설팅리포트를 활용한 거래처 관리 사례

(2) 세무조사/수정신고 안내 관련 불만고객

- 사전대응이 필수 불가결

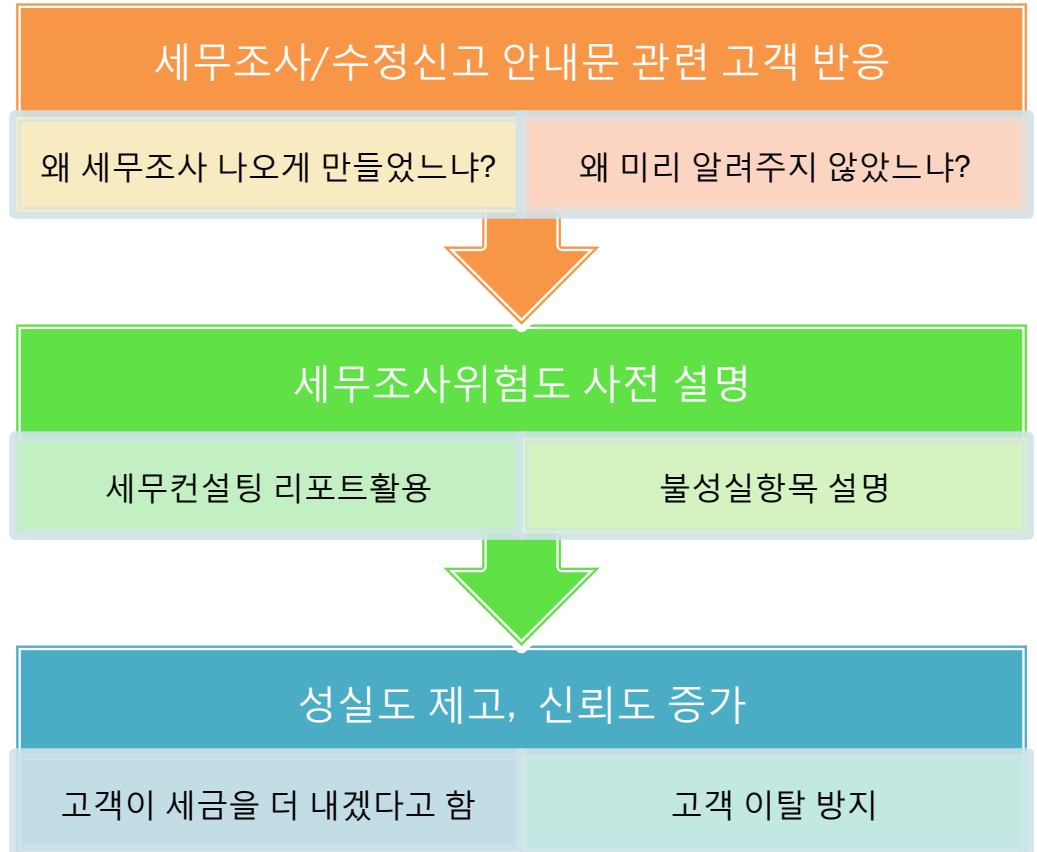
객관적인 자료를 제시하며 위험성안내
조사위험을 본인이 선택하게 함

- 병의원 등 전문직은 객관적인 자료 신뢰

신문기사, 통계자료 필요
통계를 이용한 구체적 컨설팅 필요

- 음식점 등 기타업종

동업종간 세금비교자료 필요



2. 세무컨설팅리포트를 활용한 거래처 관리 사례

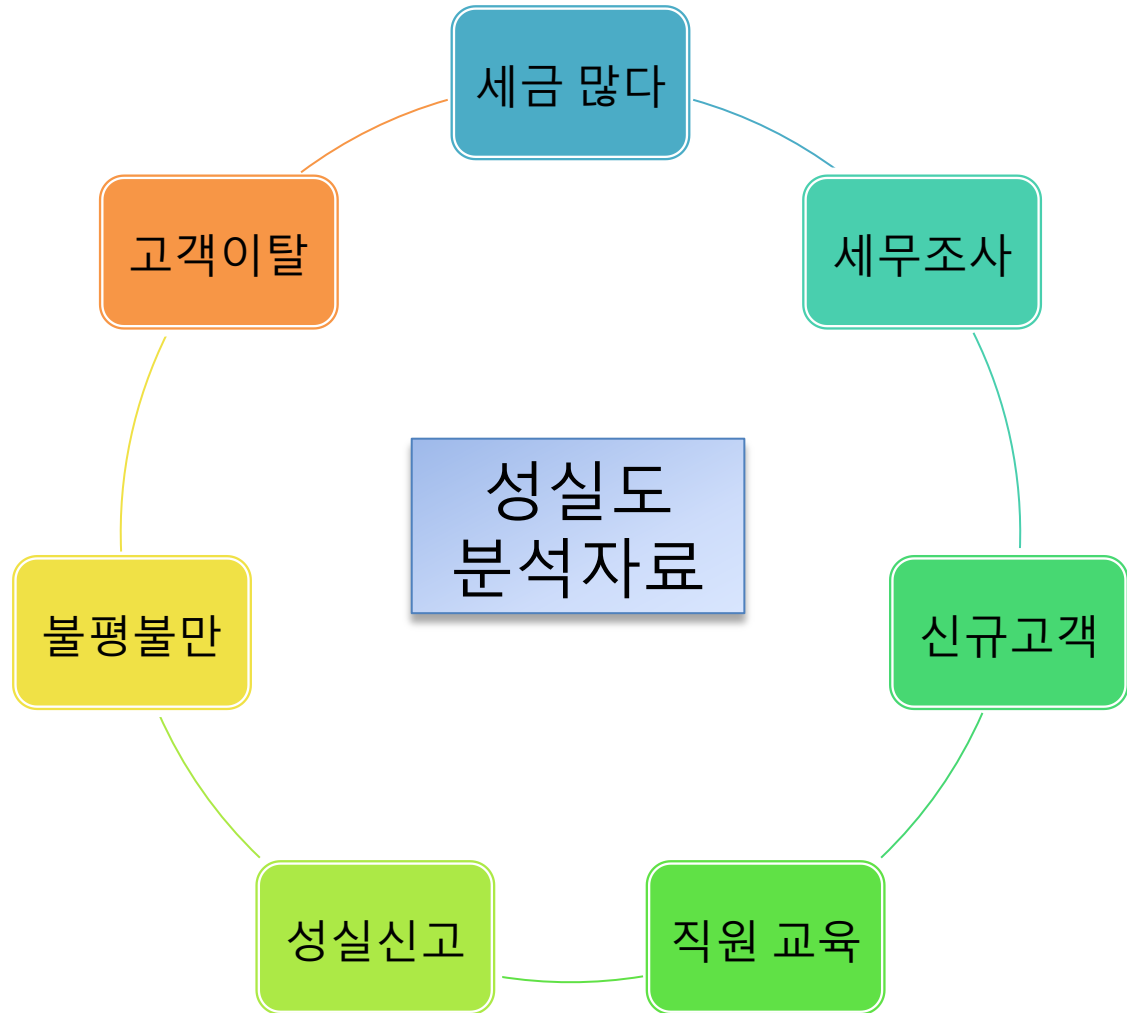
(3) 세금이 많다면 불만인 고객

(4) 성실신고 확인대상 고객

(5) 신규고객/주요 고객

(5) 직원교육

(6) 언제 어디서든지



2. 세무컨설팅리포트를 활용한 거래처 상담 사례

- 신규개원 한의원에 무슨 세금이 이리 많이?

공무원이셨던 아버님이 찾아옴

매출액 대비 소득율, 비보험비율, 현금비율, 의약품 사용량 통계활용

- 왜 옆집 음식점 보다 세금이 많아요?

다른 데로 옮기겠다!

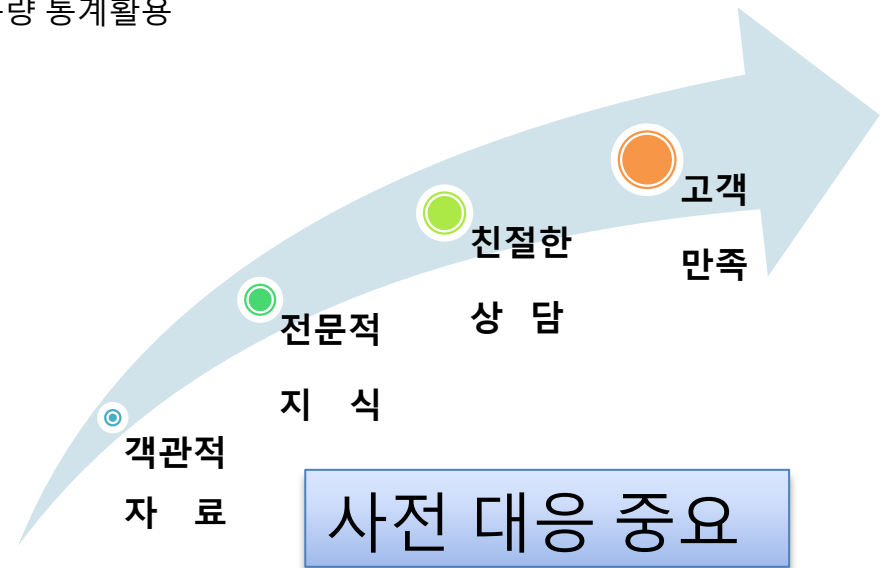
카드/현금비율/의제매입비율 통계 활용

- 악마가 천사로 변한 성형외과 원장님

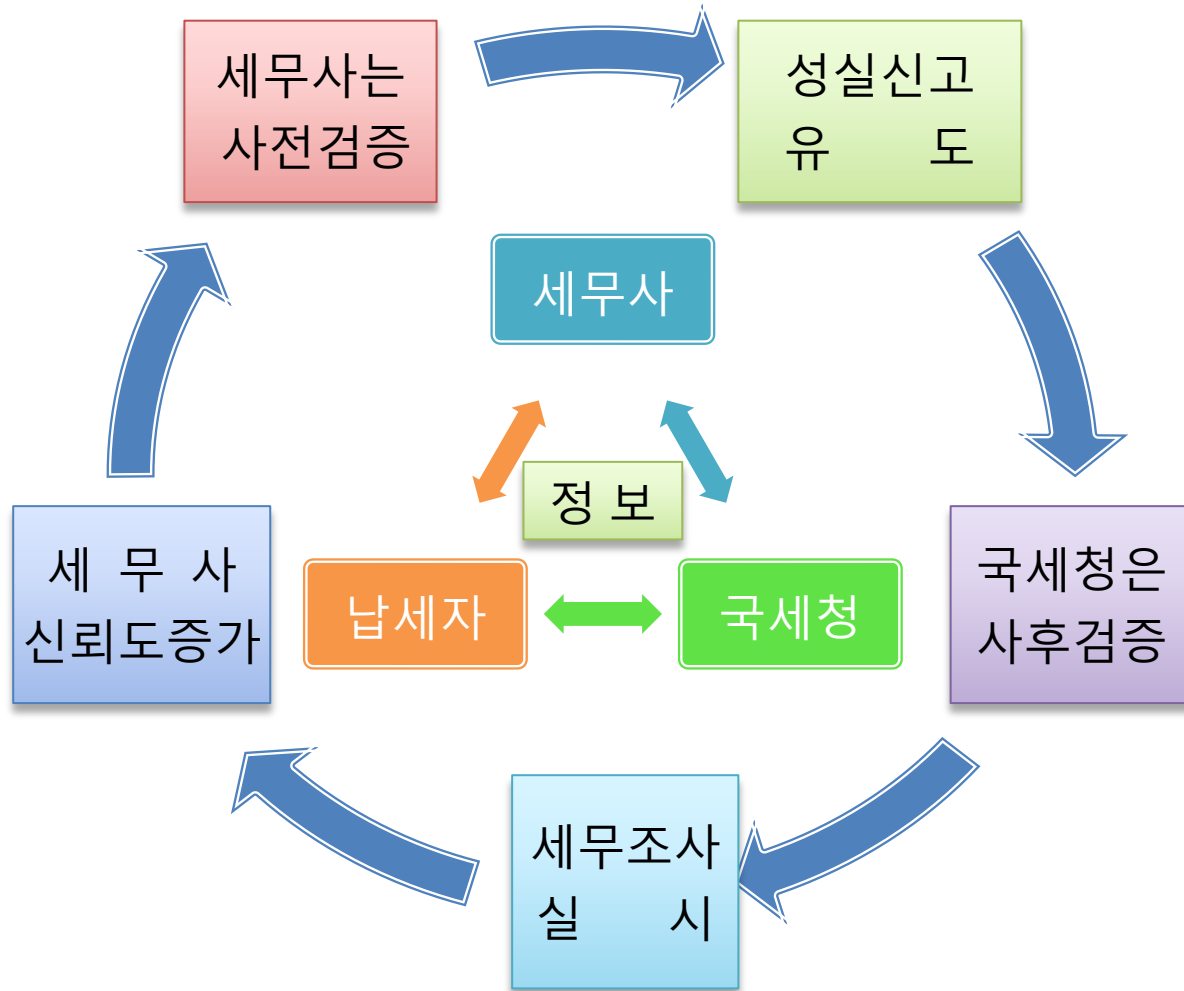
통계자료 제시, 회식비는 덤으로

- 명동의 신규 호텔을 구리 소재 세무사가 수임?

세무컨설팅 리포트 등 객관적 통계표 한 장에...



국세청 vs 세무사 업무역할 구조



감사합니다.