

## HOT/COOL Player

### お客様の「困った」

弁護士 大山滋郎 Jiro Oyama



**7** 年前に、弁護士として独立開業した。「人権。人権。」というばかりで、顧客のニーズを無視している既存の弁護士達に不満はあった。自分なら、多くの顧客の支持を得ることができると考えた。

大学卒業後15年間、企業の法務部門でサラリーマンをしていた。弁護士になった後は外資系の法律事務所勤務した。自分自身の力で顧客開拓した経験など一度もなかった。自分としては「企業法務」には自信があったが、それに対する需要があるとは思えなかった。

**そ** れまでの弁護士業界では、良い仕事さえしていれば、仕事は紹介で来るものだというのが、暗黙の了解事項になっていた。イソ弁として修業しながら、少しずつ自分の顧客を増やしていく。独立した後は、それまでに作った顧客と、ボスから暖簾分けしてもらった顧客を核にして、だんだんと紹介で顧客を増やしていく。しかし、元サラリーマンの、即独に近い自分には、これは無理だとわかっていった。

独立前に、経営や営業の本をむさぼり読んだ。多くのことを学んだが、特に次のことが心に残った。松下幸之助の教えである。

世の中には、「顧客ニーズ」など存在しない。顧客にあるのは「困った」だけ。その「困った」を掬い上げて、解決してあげることが商売なのだ！ 目から鱗が落ちた。

**多** くの人たちの「困った」は何なのか、四六時中考えた。自分なりに沢山の仮説を立てた。そのうちの1つに、刑事弁護があった。

先に書いたように、基本的に弁護士の仕事は紹介で来ることになっていた。しかし、こと刑事弁護が問題になると、このような紹介のシステムは原則として働かないのではないかと考え付いたのである。

「うちの娘が覚せい剤で捕まったんだけど、どこかに良い弁護士さんいないかしら？」

「それなら、うちの夫が痴漢で捕まったときの弁護士さんを紹介してあげるわ！」

こういう形の紹介は、99%起こらない。

唯一、刑事弁護で紹介制度が機能していたのが、反社会的勢力であった。当時、刑事専門の弁護士などというと、ごく少数の名前が売れている人以外は、ヤクザ専門の弁護士と思われていた。私が独立したときに、弁護士をしている従兄弟から、「刑事弁護は止めとけ。変なヤツラに引きずり込まれるぞ！」と言われたのを覚えている。紹介制度のみに頼っている限り、刑事専門とはヤクザ専門とならざるを得なかったのだ。

**し** かし、このような状況は、利用者である一般市民にとっても、望ましくないことだった。痴漢や暴行の比較的軽い罪で逮捕拘留された被疑者やその家族たちは、誰からも弁護士の「紹介」を受けることができず、心配で心配でたまらない時間を過ごしていた。そこに、多くの人たちの「困った」が存在したのだ。

私のしたことは単純であった。紹介を受けることができない人たちのために、刑事弁護専門のHPを立ち上げた。だれにも頼ることができない、被疑者や家族の気持ちに寄り添った。たったそれだけのことだが、開業1日目から、多くの反響があった。これだけ多くの人たちの「困った」があったのだ。

司法改革の下、弁護士数は非常に増加している。弁護士の中には、「需要がないのに、弁護士数を増やすのはおかしい。」などと言っている人が沢山いる。そういう人たちにとって、「需要」というのは、自分が何もしなくても、他の人たちがお膳立てしてくれるものなのだろう。しかし、そんな考えは、あまりにも世間の常識とずれているのではないだろうか？

**世** 中にあるのは「需要」ではない。顧客の「困った」である。弁護士に対する「需要」はなくても弁護士として解決できる「困った」は、世間に溢れている。

7年前に独立したときのこの思いを忘れることなく、弁護士稼業を続けていきたい。