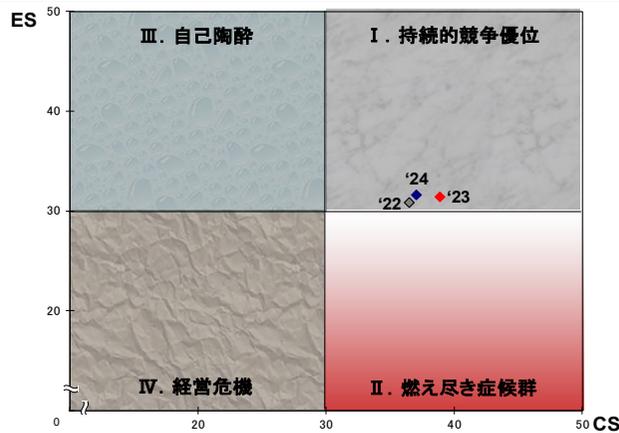
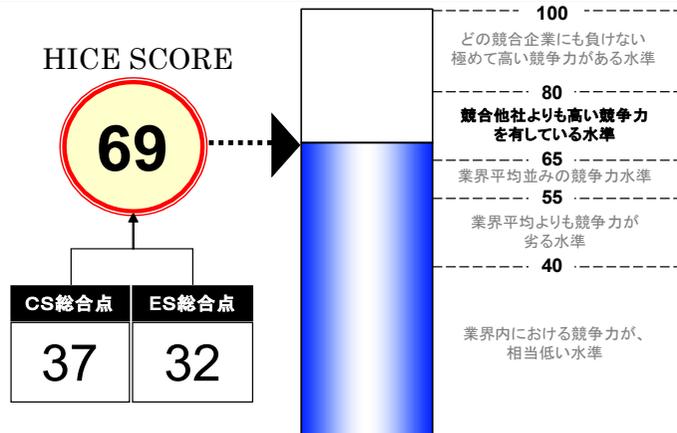


組織診断



HICEスコア



さらなる競争力強化に向けた課題

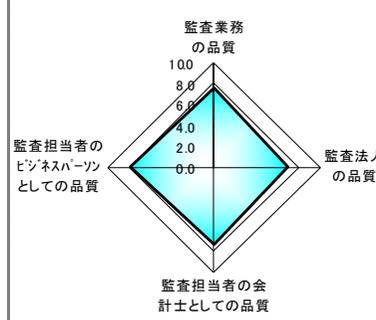
【ロイヤル顧客の積み上げ】
 「長期的に/今後しばらくは付き合いたい」と考えるクライアントの割合は95%超とベストに近い状態になったので、今後は「長期的に付き合いたい」クライアント比率を現状の60%台から70%台まで積み上げていきたい。そのためには「監査法人としての信頼感」「パートナーのコミュニケーション」を高めていくことが重要となる。

【監査の効率性&対応スピードの改善】
 昨年と比較し、ロイヤル顧客の満足度水準が低下したので、来年に向けては改善を図りたい。特に「監査の効率性」「対応スピード」はクライアントからの指摘もあるので、チームレベルで検討を行い、具体的なアクションに落とし込んでいきたい。

【SA/JA層の「仕事のやりがいと自己実現」の底上げ】
 SA/JA層の「当法人で働くことの安心・安定感」「仕事のやりがい」「モチベーション」「能力適性」「成長実感」「キャリアパス」の満足度は相対的に低く、P/M層とのギャップが大きい。若手・中堅層の中長期的な成長と定着化を図っていくためには、SA/JA層の「仕事のやりがいと自己実現」の底上げが重要と考えられる。若手・中堅層の声に耳を傾け、何故ギャップが生まれているかを見極め、対策を講じたい。

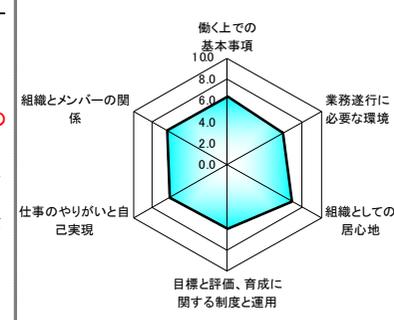
CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- CSは昨年から少し低下したが、全体としては高い満足度水準を維持している。
- 「監査の効率性」「対応スピード」「状況変化に対する対応」「パートナーのコミュニケーション」「監査担当者同士の情報共有」「期日管理」の低下幅が比較的大きい。
- クライアントは「監査業務の品質」を最も重視している。昨年と比べ「報酬水準」「監査の効率性」「監査担当者の対応の誠実性」の重要度が上がった。
- 「長期的に/今後しばらくは付き合いたい」と考えるクライアントの割合は95%超と大きく向上しており、取引継続意向において顧客基盤の安定性はさらに高まった。
- 満足度水準低下の要因は、取引継続意向の高いロイヤル顧客の「監査の効率性」「対応スピード」「期日管理」への不満感が強まったことが大きく、気を引き締めたい。
- 「迅速な対応と合理的な見解」「誠実かつ真摯な姿勢」が評価されている一方、「監査チーム内の情報共有/引き継ぎ」「効率的な監査」を期待されている。

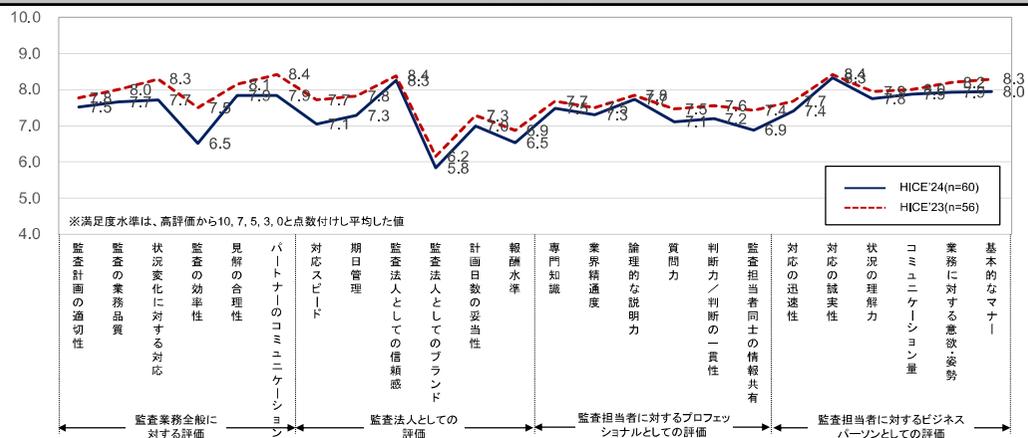


ES【従業員満足度】の現状評価と考察

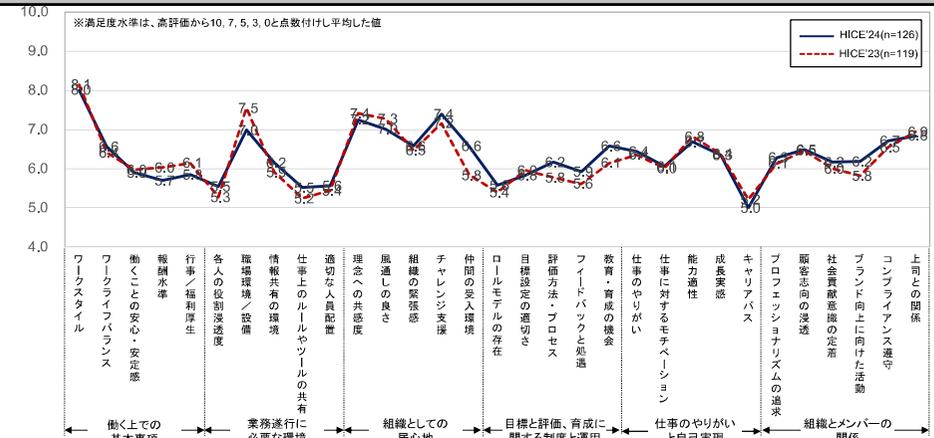
- ESは昨年から若干向上し、メンバーの満足度水準としては良好な状態にある。メンバー数が増加している中、ESが改善傾向を維持している点は評価できる。
- 昨年とほぼ同水準の項目が多い中、「仲間の受入環境」「教育・育成の機会」「評価方法・プロセス」は向上し、「職場環境/設備」「報酬水準」は低下した。
- 職位別ではP/M/SA層の満足度水準は微減し、JA層の満足度水準が向上した。JA層の「評価方法」「フィードバック」「教育・育成」の満足度が向上した点が喜ばしい。
- SA/JA層の満足度水準は相対的に低めの状況にあり、P/M層と比較して「働く上での基本事項」「仕事のやりがいと自己実現」のギャップが特に大きい。
- メンバーからは「多様な働き方が認められている」「チャレンジの機会が多い」「風通しが良い」ことを評価する声が多い。一方で、「若手メンバーの育成」「ブランド力(知名度)の向上」「業務負荷の偏りの解消」が求められている。



CS項目別満足度の状況



ES項目別満足度の状況



クライアントの声(満足した点/改善要望点)

- 事業規模にあった、過不足のない、適切かつ合理的な監査
- 礼儀正しく、きめ細かな相談ができて安心して監査をお願いできる
- 全体的に真摯かつスピード感を持って対応してくれている
- 経理体制についての的確な助言をいただき、大きく改善できた
- チーム内のコミュニケーションをより密にしていきたい
- 担当者交代に伴う引継ぎ不足による再質問を減らして頂きたい
- メリハリの効いた監査により監査業務の効率化を期待したい
- 監査担当者との連絡スピード(タイムラグ)の改善

アヴァンティアメンバーの声(今後も維持すべき点/改善・強化すべき点)

- 優秀な人財の積極登用/若手抜擢による早期の機会提供
- Avantia2030という将来を見据えた具体的な組織方針
- 変化を恐れず様々な取り組みにチャレンジし続けている
- リモートワーク/副業可能など働き方の選択肢が多数ある
- 若年層に対する育成、教育、当事者意識の醸成
- 管理職以上のロールモデルが増えていけば、若年層がイメージしやすい
- 現場から忌憚のない意見を吸い上げていくこと