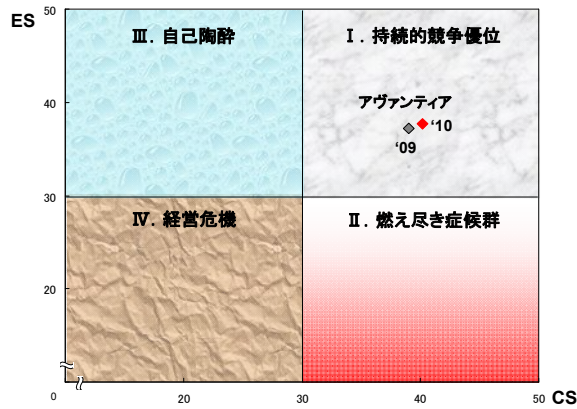
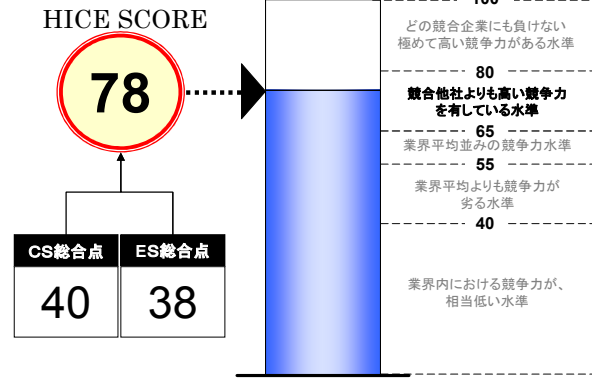


組織診断



HICEスコア



さらなる競争力強化に向けた課題

【クライアント数の拡大】既存クライアントからの評価は安定化し、メンバーの満足度も高水準を維持していることから、組織として次のステージに進むべき好機である。これから2~3年は、積極的にクライアント数を増やし、組織の規模を拡大していくことに集中すべきと考えられる。

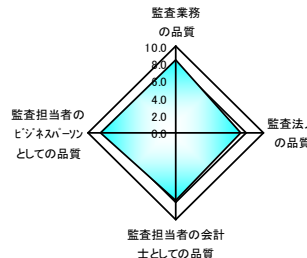
【ブランド力の強化】業界における存在感を高め、新規顧客の獲得につなげていくためには、ブランド力向上に向けた取り組みを戦略的に行っていくべき。これまで以上にメディアへの情報発信力を高め、組織的にブランド力強化に取り組むたい。

【情報(ノウハウ)共有の強化】情報やノウハウの共有が属人ベースになっていることへの改善要望の声が多いことから、チーム内、チーム間、組織全体でどのような仕組みで情報(ノウハウ)共有を行うべきか検討し、仕組み化するべき。一方でメンバー一人一人には、自ら情報共有を行う機会を創りだす努力をすることを促したい。

【専門知識/業界精通度の向上】メンバー一人一人が、日常業務において重点的に意識・強化すべきは「専門知識」と「業界精通度」の2つである。特に「業界精通度」を意識して、クライアントとの関係を強化すべきである。

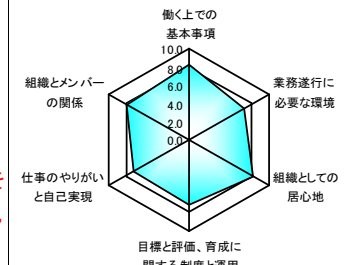
CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- ・昨年と比べてCSは全般的に向上しており、アヴァンティアの仕事ぶりは、引き続きクライアントから高い評価をうけている。
- ・特に「見解の合理性」「監査法人としての信頼感」「対応の誠実性」は極めて高い評価を受けており、クライアントと強固な信頼関係を築いている。
- ・「監査業務の品質」と「監査担当者の会計士としての品質」の重視度が上がり、現場で提供されるサービス品質の高さがより重要になっている。
- ・全てのクライアントが、中長期的にアヴァンティアとの関係を維持したいと答えており、既存顧客のロイヤリティはこれ以上ない水準に上がっている。
- ・クライアントによっては「パートナーとのコミュニケーション」「担当者同士の情報共有」「質問力」など特定の項目について不満を持っている。担当チームは、その背景・原因を共有し、今後の対応方針を明確にすべきである。

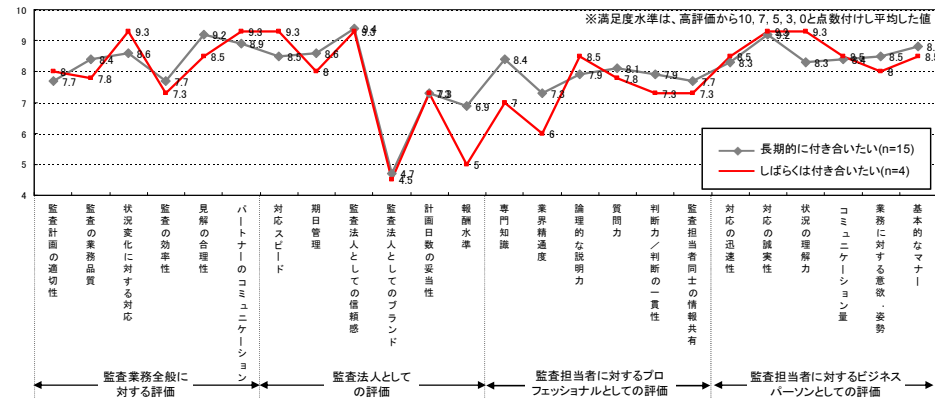


ES【従業員満足度】の現状評価と考察

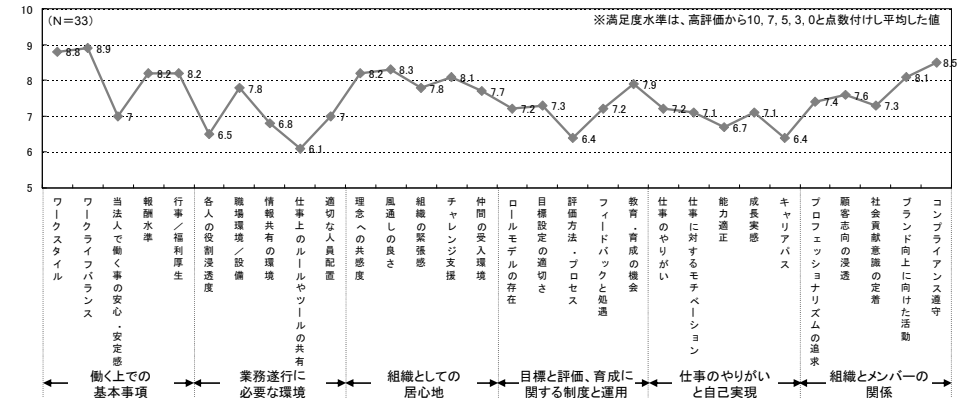
- ・アヴァンティアにおけるESは、昨年に続き高い水準を維持しており、メンバーは充実感とやりがいをもちて仕事に臨んでいる。
- ・メンバーが特に重視するのは「組織としての居心地」から「仕事のやりがいと自己実現」に移っており、組織としては次のステージに移ってきた。
- ・「ワークスタイル」「ワークライフバランス」「理念への共感度」「風通しの良さ」に関しては極めて高い満足度を上げており、メンバーはアヴァンティアで働くことの意義と愛着を感じており、メンバーの離反可能性は相当低い。
- ・「情報(ノウハウ)の共有」、「業務の標準化・効率化」について問題意識を持っている人が10人前後おり、定期的に議論してよいテーマである。
- ・「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、「カベ」にぶつかっている人が一定割合いることが伺える。



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)

- ・四半期レビューミーティングはとても有効
- ・監査項目以外の質問にもすばやく対応して頂き感謝
- ・正しいものと正しくないものの判断が出来ている
- ・会計士としての専門知識が豊富な方が多い
- ・監査対応者の臨機応変なご対応
- ・日程が期末監査に集中しすぎていた
- ・弊社の対応すべき課題などのご助言、ご指導を
- ・もっと実践的な対応可能な「レンジ」での対応をコミュニケーションしたい
- ・良い距離感・関係性を維持していただける事を期待

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)

- ・個人の能力が高く判断に迷う場面安心して相談可能
- ・上下関係にかかわらず自分の意見を言い合える
- ・比較的大胆に仕事を任せてもらえ、やりがいがある
- ・無駄を削り、本質的な業務に集中しようとしている
- ・オンとオフの切り替えが重視されている
- ・ブランド/認知度向上のため、情報発信を強化すべき
- ・監査チームメンバー間の情報共有
- ・当法人、クライアントの状況に関する情報共有の充実
- ・顧客獲得能力・戦略の強化
- ・手続書や調書の標準フォーマットの充実