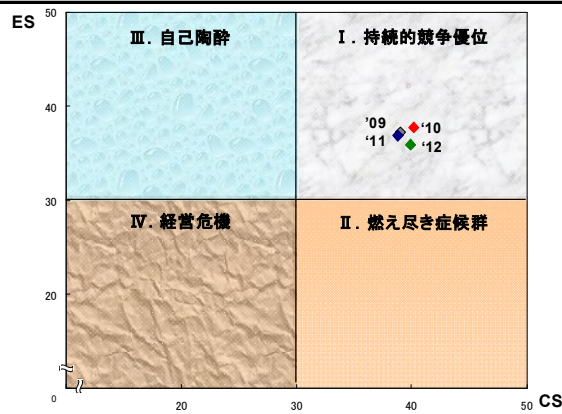
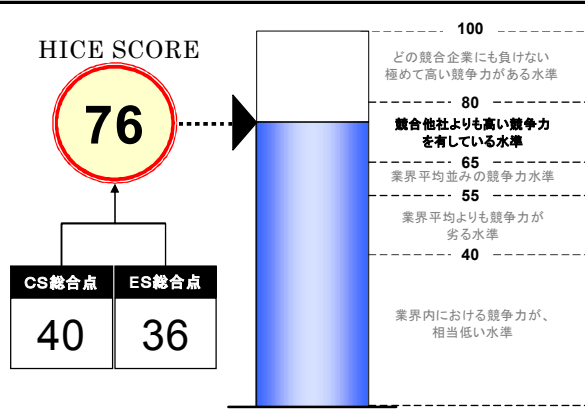


組織診断



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】
 昨年よりクライアント数は増加しており、徐々に顧客基盤は拡大してきている。過去4年にわたって、CSは39~40点と安定しており、アヴァンティアはこの規模での高水準CSを維持する実力を有している。クライアント数を増やすことで、メンバーや組織の成長につなげていきたい。

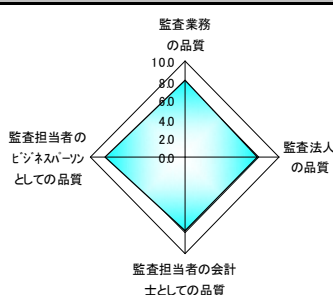
【ブランド力の強化】
 クライアントからのブランド力に対する評価は、今までの取り組みの成果が上がり、年々着実に向上してきている。今後も、継続的な情報発信や執筆活動を行い、アヴァンティアの知名度を高めていくことが求められる。

【情報共有の強化】
 クライアントおよびメンバーから、組織／チーム内の情報共有不足に関する指摘が挙がっている。特にクライアントが感じている問題意識に対して、どのような方法で対応するのか、各チームで検討してみるべき。

【顧客志向やプロフェッショナリズムの底上げ】
 「プロフェッショナリズムの追求」「顧客志向の浸透」の評価はプロフェッショナル・サービス・ファームとしては低く、課題といえる。シニア・中堅メンバーの若手への指導・意識伝播が不十分な可能性があり、底上げしたい。

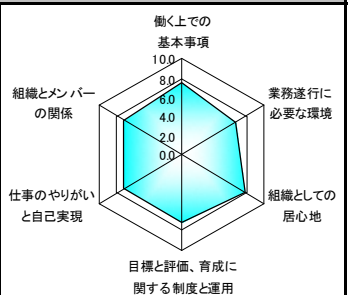
CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- ・昨年と比べて、全体的に満足度水準は向上しており、特に「**監査の業務品質**」「**期日管理**」「**論理的な説明力**」は大きく向上している。また、「**監査法人としての信頼感**」と「**基本的なマナー**」に対する満足度は極めて高い。
- ・一方で、「**監査法人としてのブランド**」、「**報酬水準**」、「**業界精進度**」に対する満足度は低く、「**業界精進度**」の評価は昨年より低下している。
- ・評価が低かった特定顧客についてはサービス内容の検証・見直しが必要。
- ・監査法人を評価する上では「**監査の業務品質**」が圧倒的に重要視されており、クライアントのクオリティに対する意識はさらに強まっている。
- ・約8割のクライアントが中長期的な取引継続意向を持っており、安定した顧客基盤を有しているといえるが、個別クライアントへのフォローは必要。
- ・クライアントからは「**担当者同士の情報共有**」、「**見解／判断の一貫性**」に関する指摘が複数なされており、反省点がないか要検証。

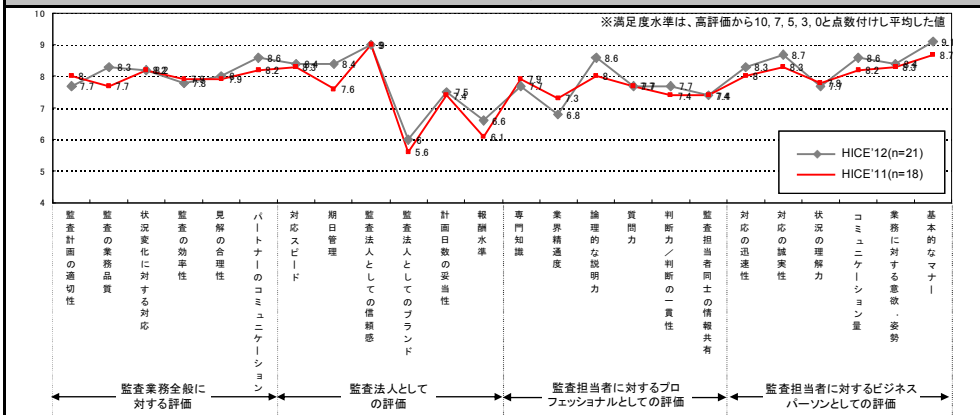


ES【従業員満足度】の現状評価と考察

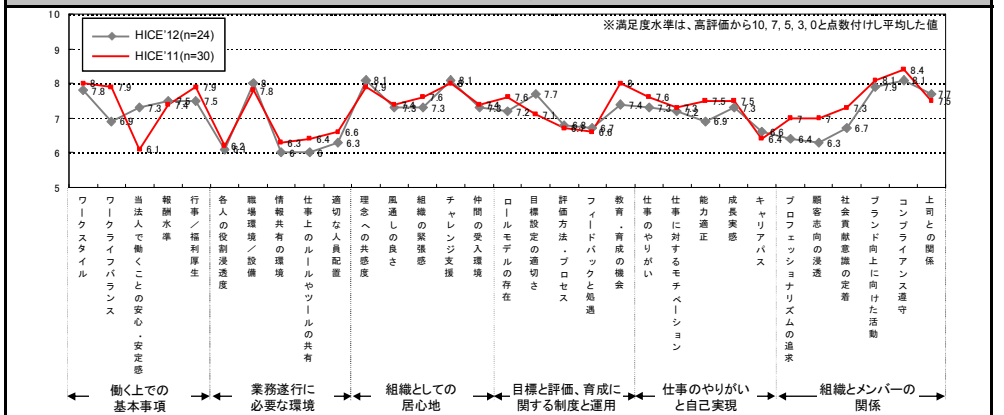
- ・昨年と比べて満足度を下げている項目が多く、「**ワークライフバランス**」、「**顧客志向の浸透**」が大きく下がっている。一方で、「**当法人で働くことの安心・安定感**」「**目標設定の適切さ**」の満足度は向上している。
- ・メンバーが特に重視するのは「**仕事のやりがいと自己実現**」。昨年と比べて、「**組織としての居心地**」の重視度が下がり、「**働く上での基本事項**」の重視度が上がった。
- ・全体的な満足度水準は依然高く、メンバーの離反可能性は低い。
- ・「**情報共有の環境**」「**仕事上のルールやツールの共有**」「**顧客志向の浸透**」の最高評価はそれぞれ1人だけからならず、課題を感じさせる。
- ・メンバー間の情報共有不足に関する指摘、新人・スタッフの育成に関する指摘が比較的多い。スタッフの意識や実力に個人差が広がりがつづることへの懸念が出てきている。



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)

- ・パートナーのフットワークが優れている。
- ・対応が迅速であり、信頼して相談できる。
- ・大手監査法人に聞くような割り切った冷たい関係でなく、会社と同じ方向を向いて監査業務をしている。
- ・教育研修が行き届いていると感じられる。
- ・情報の共有が充分でないと感じた。
- ・期中での取引をもう少し時間をかけて見てほしい。
- ・監査担当者により、見解が異なるケースがあった。
- ・代表社員の方々の姿勢を、若い会計士の方々に是非継承してほしい。

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)

- ・クライアントとのリレーション重視の姿勢。
- ・メンバー同士がお互いに助け合って仕事を行っている。
- ・パートナーと身近で仕事ができる。風通しの良さ。
- ・チャレンジ機会が常に与えられる環境にある。
- ・官僚的・閉鎖的な組織になっていないこと。
- ・法人内、クライアント状況等の情報共有強化。
- ・新人に気を遣うより、押し付けるぐらいの方がいい。
- ・自分で調べ、考え、答えを出すというプロセスをスタッフレベルで強化していくことが必要。
- ・前期に引き続きブランド力の強化は必須。