

### 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】**  
CS総合点は5年連続で39~40点と高水準で安定しており、既存のクライアントについては強固な信頼関係を築いている。また、新規契約のクライアントも獲得できており、引き続き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くことに注力したい。

**【ブランド力の強化】**  
クライアントの維持・拡大のためにも、ブランド力の強化は、粘り強く行っていくべきである。法人の知名度をさらに上げることを意識して、今までと同等以上の継続的な情報発信・執筆活動を積極的に行っていきたい。

**【取引継続意向の底上げ】**  
一般的には極めて高い取引継続意向を獲得できているが、個別クライアントのみとすると底上げを狙いたい。そのためには、「対応スピード」「判断力/判断の一貫性」「監査計画の適切性」に磨きをかけるべきである。

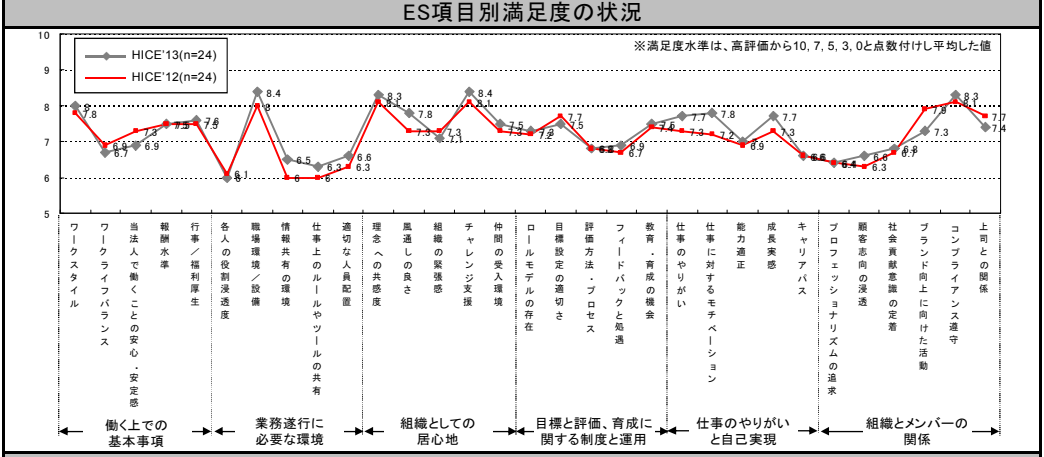
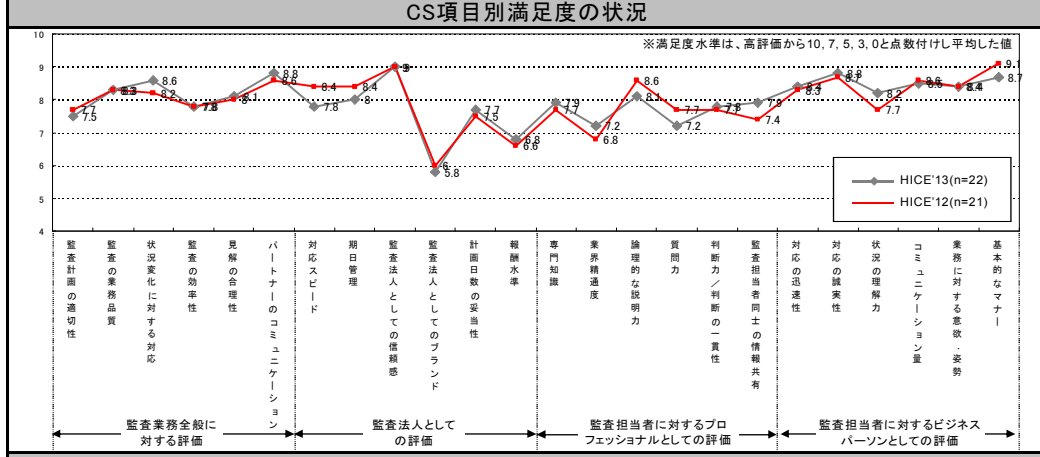
**【中堅層の計画的な育成】**  
主査をできる人員数が少ないということが、組織上のボトルネックとなる可能性があり、法人として中堅層(マネージャークラス)の計画的な育成に取り組む必要がある。明確な目標設定(人数と期限)から始めるのも一案。

### CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- ・クライアントの満足度水準は依然として高いレベルにある。
- ・昨年と比較して、「監査担当者同士の情報共有」「業界精通度」「状況の理解力」は向上したが、「対応スピード」「論理的な説明力」「質問力」は評価が下がった。
- ・今年も「監査業務の品質」に対する重視度が最も高いが、「監査担当者の会計士としての品質」に対する重視度は昨年より高まっている。
- ・クライアントの取引継続意向は極めて高いが、「長期的に付き合いたい」と考えているクライアントと、「しばらくは付き合いたい」と考えているクライアントの満足度水準の差ははっきりしており、**まだ改善の余地がある。**
- ・クライアントによっては「監査計画の適切性」や「計画日数の妥当性」「質問力」「監査担当者同士の情報共有」などの個別項目において不満(改善希望)の意思表示がなされており、**現場レベルでの検証・確認が必要。**

### ES【従業員満足度】の現状評価と考察

- ・全体的な満足度水準は依然高く、「業務遂行に必要な環境」「組織としての居心地」「仕事のやりがいと自己実現」の満足度は全般的に向上した。
- ・一方で、「ブランド向上に向けた活動」「当法人で働くことの安心・安定感」「上司との関係」に対する満足度は若干下がった。
- ・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」であり、その意味において「仕事のやりがい」「仕事に対するモチベーション」「成長実感」の満足度が向上したことは喜ばしい。
- ・「ワークライフバランス」「キャリアパス」「当法人で働くことの安心・安定感」については、人による満足度の差が比較的大きい。特に「ワークライフバランス」については、留意しておいた方がよい。
- ・中国に進出する等の事業展開に対する評価の声がある一方で、**中国人メンバーに対する仕事分担や育成方針について戸惑いが見受けられる。**



### クライアントの声(満足した点/改善要望点)

- ・当初の監査計画を大幅に修正しなければならなくなったにもかかわらず、真摯にご対応いただいた
- ・スケジュール管理がしっかりしている
- ・個別の象について、実態をきちんと理解して頂いている
- ・不明点等に対しても迅速に対応していただいた
- ・質問対応や開示に関する指摘事項において、内容・根拠が不明瞭な点があり、安心感に欠ける部分があった
- ・中堅の先生が少ない
- ・往査の際に見つかる修正点や改善点について、書面に落とし込んで頂ければ、その場だけで終わらずに済む

### 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)

- ・やる気さえあれば、チャレンジできる環境、風土
- ・中国に進出するなどグローバルな事業展開
- ・人間的に好感の持てる人材が揃っている点
- ・下の者の意見を、積極的に聞く、風通しの良さ
- ・長期的な観点で法人を運営していること
- ・チームメンバー間の情報共有と助け合い
- ・法人代表に依存した営業体制
- ・プロフェッショナルとしての意識の底上げ
- ・次世代のパートナー及びマネージャーの育成
- ・中国人メンバーへの仕事分担と育成方針の明確化