

### さらなる競争力強化に向けた課題

**【新規クライアントへのフォロー強化】**  
 新規クライアントと継続クライアントの満足度水準に開きがあり、新規クライアントに対しては十分な満足度を実感させられていない可能性が高い。「監査法人としての信頼感」に大きな差があり、アヴァンティアの良さが十分に伝わり切っていない可能性がある。個々のクライアントが重視する事項には特徴があるため、各クライアントが求めていることに耳を傾け、重点的なフォローを行うことを推奨したい。

**【チームバランスの確保と中堅層の成長促進】**  
 クライアント数が増えたことにより中堅層の負荷が高まり、若手へのフォローがし切れなかったことが離職の原因の一端となり、人手不足が進んだ様子がある。チームバランスの偏りを可能な限り解消し、中堅層がパフォーマンスしやすい環境を整備の上、パートナー/マネージャーは個々の中堅メンバーの成長につながる機会提供・後押しを行ってほしい。

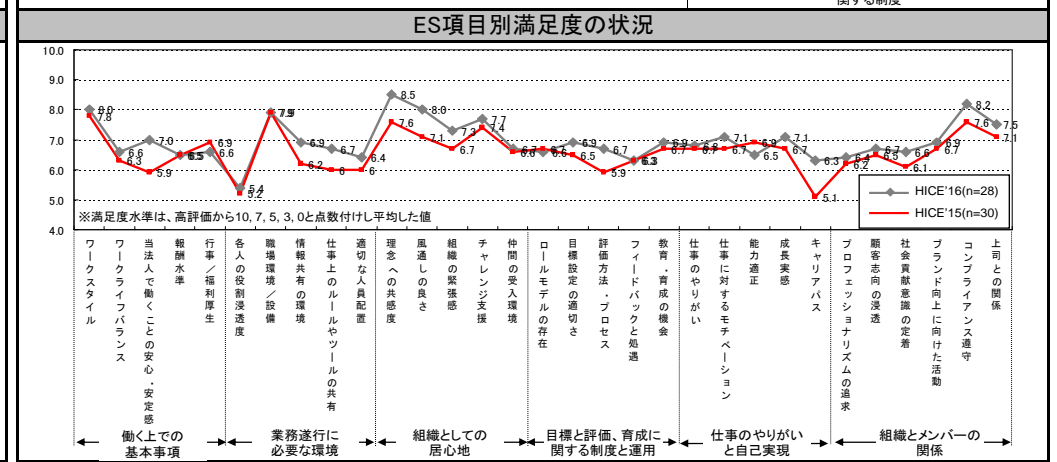
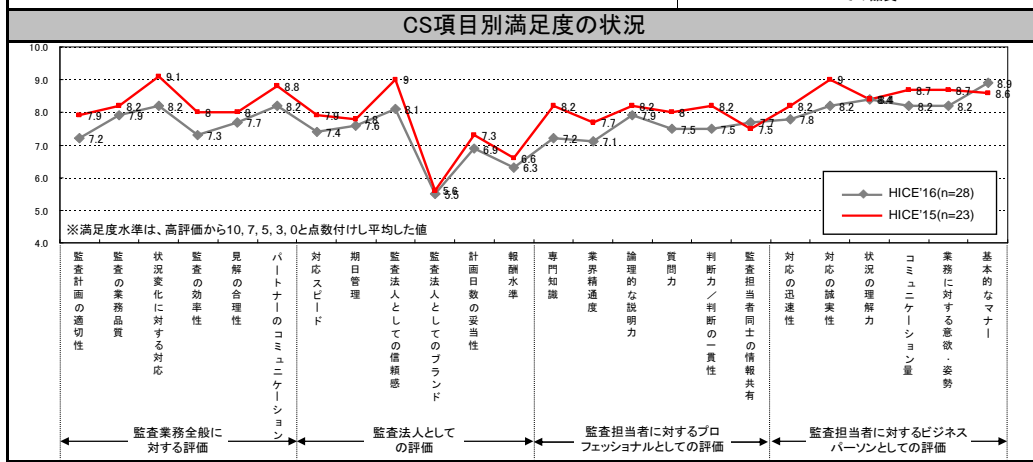
**【クライアント数のさらなる増加とブランド力の強化】**  
 CS総合点・ES総合点ともに高水準を維持しており、顧客基盤を拡大する地力を有している。引き続きクライアント数を増やしつつ、ブランド力向上に努め、組織の持続的な成長を実現していきたい。

### CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- 引き続き高い満足度水準は維持しているが、昨年と比べると全般的に低下がみられる。昨年からの継続クライアントの満足度水準に変化はないが、新規クライアントの満足度水準が低いことが水準低下の要因。
- 昨年と比較して、「専門知識」「監査法人としての信頼感」「状況変化に対する対応」の評価の下がり幅が大きい。
- クライアントは、「監査業務の品質」を最も重視しており、次いで「状況変化に対する対応」「監査法人としての信頼感」「監査の報酬水準」を重視。
- クライアントの取引継続意向は極めて高い状態を維持している。他社への推奨可能性も向上しており、この水準を維持していきたい。
- 多くのクライアントから「パートナーのコミュニケーション」「担当者の誠実・迅速な対応」が評価されている。一方、担当者の交代による影響を指摘されており今後の事業運営上の改善点として活かしたい。

### ES【従業員満足度】の現状評価と考察

- 昨年と比べて、メンバーの満足度水準は全般的に上がっている。
- 特に「キャリアパス」「働くことの安心・安定感」「風通しの良さ」「理念への共感度」「評価方法・プロセス」が大幅に改善した。
- 昨年からの在籍のメンバーの満足度水準に大きな変化はなく、新しく加入した新メンバーの満足度水準が高さが全体の水準を押し上げている。
- 「仕事のやりがいと自己実現」の重要度が昨年に続き最も高くなっており、次点の「目標と評価、育成に関する制度と運用」の重要度が特に高まった。
- Jr.マネージャー層の「働く上での基本事項」「目標と評価、育成に関する制度と運用」の満足度水準が昨年に続き低く中堅層へのフォローが必要。
- クライアント数の増加を評価する声が出てきている一方で、若手メンバーの離職の発生に伴い、人材の採用・育成に対する課題感が強まっている。



### クライアントの声 (満足した点/改善要望点)

- 監査に対する姿勢、対応の真摯さ、会社視点での助言
- 監査担当者の情報共有がなされており、無駄がない
- 突発事案に対して、適切かつ極めて迅速な対応と合理的な見解をもって対処頂いたことに、大変感謝
- 相談事項に対して常に誠実に対応いただいている
- 経営がすべき事・なさねばならない事を示唆頂きたい
- 監査担当者へのヒアリングの強化
- 担当会計士の交代の際の情報共有がややおろそか
- 社内のチェック体制や仕事の精度に対する指摘・助言
- 専門的事項に関する納得のいく回答が欲しかった

### 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)

- やりたいことをチャレンジさせてくれる
- 何事にも意思決定が早く、柔軟な対応力がある
- 代表が設立当初の意識・考え方を変えていない
- 監査のみならず多種多様な経験ができればバランスが良い
- 官僚主義的にならずに品質を保とうとするところ
- 期限までに必ず終わらせるという意識の強化
- IPO案件の成功例を早く出すこと
- 新卒3年目までを中心に若手メンバーへのフォロー
- 定期検証をまめに行うべきである
- 人材の採用と育成制度の強化