

さらなる競争力強化に向けた課題

【処分勧告における指摘事項に対する改善活動の徹底】
 CSについては、全体的な満足度水準は昨年と大きく変わらず、顧客離反も起きていないことから、処分勧告の影響は本調査時点では限定的といえる。ESについては、昨年の検査以降、スピーディに品質管理の体制や制度を整備してきたことで、多くのメンバーが一定の評価をしているものの、「働くことの安心・安定感」が大きく下がったことを含め、全般的に満足度水準が下がった。CS、ESの両面において競争力強化を図っていく上では、本勧告における指摘事項について、法人をあげて実効力のある改善活動を行い、クライアント・メンバー双方が安心・信頼できる品質管理体制を構築することが極めて重要である。直近1年で大幅な人員補強が既に行われているが、当面の間は、新規クライアントとの契約は停止することが適当と思われる。

【組織運営における抜本的かつ改革的な取り組みの実施】
 組織運営に関して数多くの課題がメンバーから指摘されている。経営リソースを組織運営にシフトするだけでなく、組織管理機能を高めるための人材の採用や外部専門機関の活用を行い、今までも踏み込んだ組織運営改革に着手し、構造的にメンバーの組織への不安・不信が生まれる状態を早期に脱するべきである。

CS【顧客満足度】の現状評価と考察

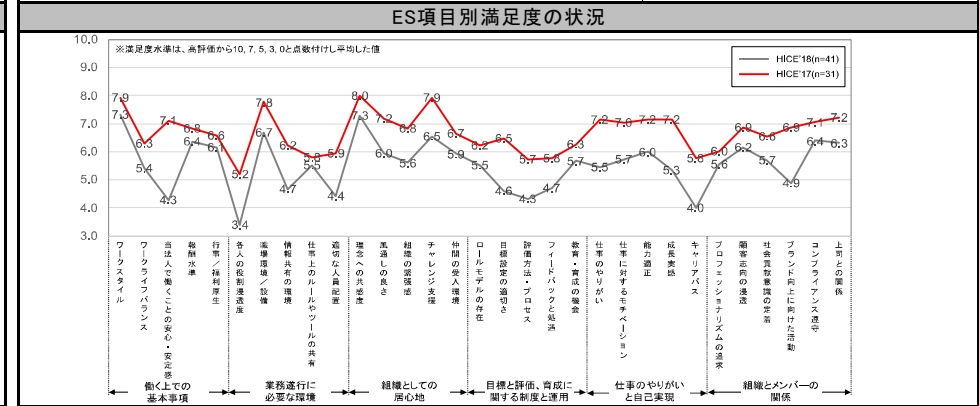
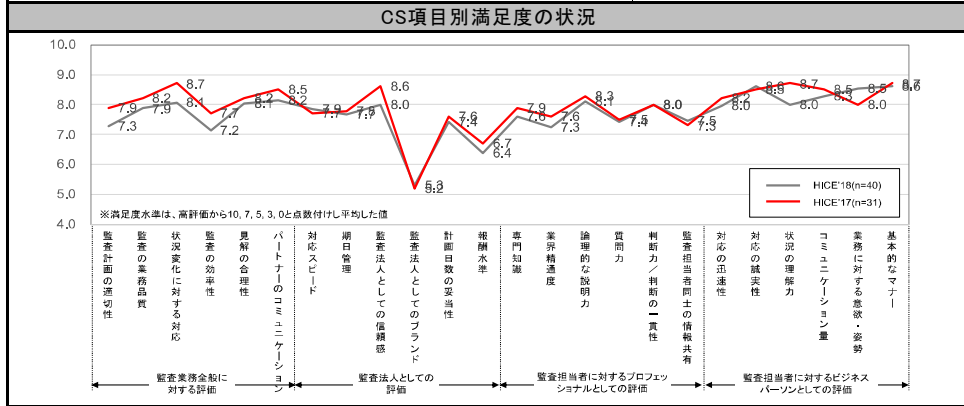
- ・昨年と比べるとやや低下したが、全体としてかなり高い満足度水準を維持している。
- ・満足度が低下した項目は、「監査計画の適切性」「状況変化に対する対応」「監査の効率性」「監査法人としての信頼感」「状況の理解力」。
- ・クライアントは、「監査業務の品質」を最も重視しており、次いで「状況変化に対する対応」「見解の合理性」「監査の効率性」を重視している。
- ・クライアントの取引継続意向は高い状態を維持しているが、昨年と比べると低下しており、処分勧告が取引継続意向に一定の影響を与えた可能性は否定できない。
- ・取引継続意向をさらに高めるために、「監査の業務品質」、「状況変化に対する対応力」、「パートナーのコミュニケーション」、「監査の効率性」の4つを改善したい。
- ・多くのクライアントから「迅速かつ柔軟な対応」「誠実で真摯な態度」が評価されている一方、「監査担当者の変更の多さ」「チーム内の情報共有」を課題視されている。

監査業務の品質 (高) | 監査法人としての信頼感 (低)

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ての項目で下がっており、従業員満足度は全般的に水準が低い。特に「働くことの安心・安定感」「ブランド向上に向けた活動」「目標設定の適切さ」「成長実感」「キャリアパス」の満足度下落幅が大きい。
- ・職位別では、どの職位においても全体的な満足度水準の低下傾向は見られるが、特にジュニアマネージャー層の満足度水準はかなり低い状況にある。
- ・「ワークスタイル」と「理念への共感度」については、高満足度を維持している。
- ・働く上での重要事項としては「仕事のやりがいと自己実現」が最も重視されている。
- ・組織風土や人間関係について評価する声を引き続き多い一方で、「業務量の偏りによる労働環境の悪化」「人事評価に対する不透明感」「チーム内の情報共有不足」「チーム編成(アサイン)の偏り」など多くの課題がメンバーから指摘されている。
- ・1年間でのESの下げ幅の大きさを考えると、処分勧告を受けたことの影響は深刻。

働く上での重要事項 (高) | 働くことの安心・安定感 (低)



クライアントの声 (満足した点/改善要望点)

- ・監査の品質や会計知識は非常に満足している。
- ・長期的な企業価値の向上を考慮する環境を作って頂ける。
- ・パートナー、担当者ともに誠実で真摯なお人柄で信頼できる。
- ・よい緊張感の中で、適正な統制の構築にご助力いただきたい。
- ・監査担当者がよく変更になることが多少気になる。
- ・処分勧告の内容について適切な改善をお願いします。
- ・担当者間で情報共有が十分でないケースがありました。
- ・時間の余裕をもってまとめて質問をいただきたい。

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)

- ・形式的ではなく、顧客目線を大事にした現実的な監査判断。
- ・独立自尊の精神で、個々の実力の発揮を促す社風。
- ・品質管理の適正化に取り組んでいる。
- ・上下関係を強く意識することなくコミュニケーションができた。
- ・適正規模を再定義し成長スピード等について認識共有すべき。
- ・メンバーの希望を取り入れたある程度柔軟なチーム編成。
- ・本人への評価フィードバックの実施と、評価と処遇の連動。
- ・業務負荷の増加に伴うメンバーモチベーション減退への対策。