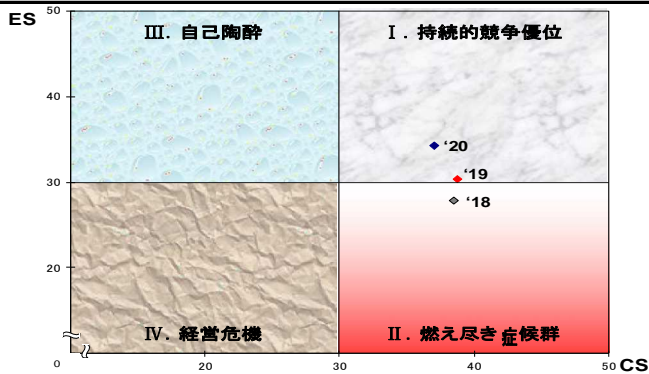


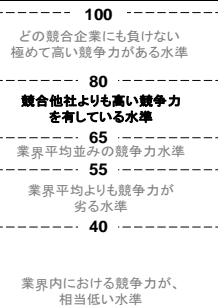
組織診断

HICEスコア

さらなる競争力強化に向けた課題



HICE SCORE

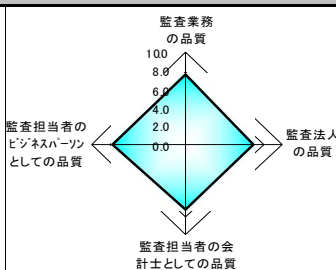


【顧客の声に基づく監査チーム運営の品質改善】
CSは昨年と比べて若干低下し、取引継続意向もやや低下した。過去10年以上に渡ってCSが安定的に高評価であったことを踏まえると、今年の変化は僅かではあるが、経営としては留意すべき変化ともいえる。「監査担当者のビジネスパーソンとしての品質」の低下幅が高めであることから、組織規模が拡大し、ジュニアのメンバー数が増えていることが影響している可能性はある。比較的多くのクライアントは「担当者変更による影響の軽減」「担当者間の情報共有」を期待しており、監査を受ける上での負担(手間)を下げたいという意向が表れている。そうした個々のクライアントの改善要望点を踏まえ、各監査チームで実務上の改善に取り組んでいくことが肝要である。

【中堅層の採用・若手の育成によるバランスのとれた組織体制の構築】
ESは昨年と比べて大幅に改善し、全般的に良好な組織状態となった。去年・一昨年の組織健全度が低い状態(燃え尽き症候群)は、完全に脱したといえる。一方で、若年層の割合が増えたことで、中堅層の負担が増え、人による業務量の偏りが大きいとの指摘が多い。中堅層の採用、若手の育成(成長支援)により、徐々に業務負担の偏りを解消し、バランスのとれた組織体制の構築を目指していくべきである。

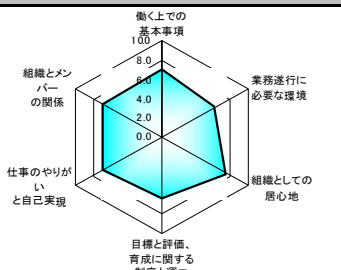
CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- CSは昨年から若干低下したものの、引き続き高い満足水準を維持している。
- 満足度が改善した項目は、「監査法人としての信頼感」「論理的な説明力」。低下した項目は、「監査担当者同士の情報共有」「状況の理解力」「対応の誠実性」など。
- クライアントは「監査業務の品質」を最も重視している。今年はCOVID-19の影響があり、「監査法人として状況変化に対する対応力」の重要性が急に上がった。
- 取引継続意向は昨年と比べ若干低下し、注意深く留意することが必要と思われる。
- 取引継続意向をさらに高めるために、各監査チームで、クライアントごとの改善要望点を十分理解し、改善へ取り組む必要がある。リモートによる監査は取引継続意向に影響を与える可能性があり、クライアントごとに柔軟な対応をすることが望ましい。
- 多くのクライアントから「迅速かつ柔軟な対応」「丁寧で的確な説明」が評価されている一方、「担当者変更による影響の軽減」「担当者間の情報共有」を期待されている。

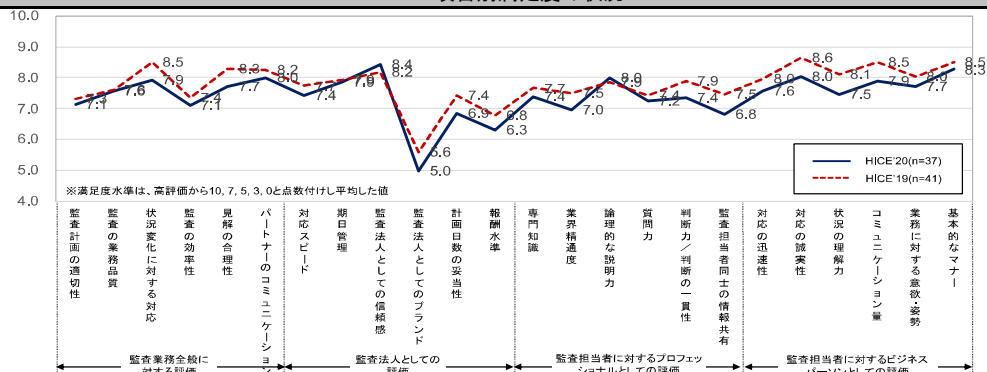


ES【従業員満足度】の現状評価と考察

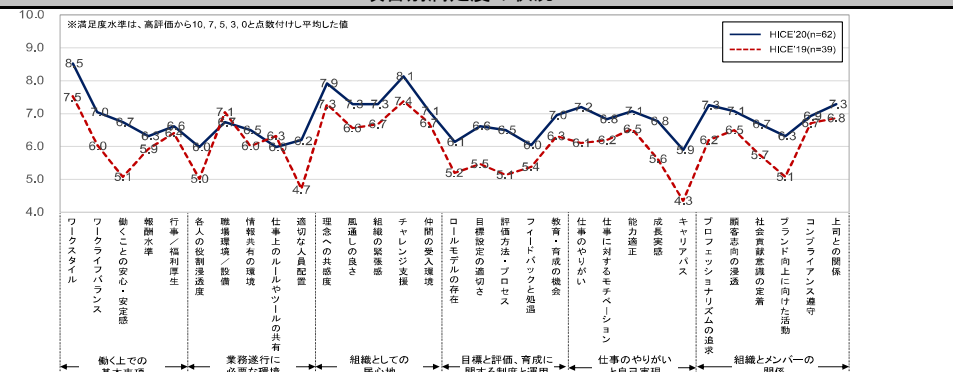
- ESは昨年と比べて全般的にかなり改善し、メンバーの満足水準は高い状態に回復した。特に「働くことの安心・安定感」「適切な人員配置」「目標設定の適切さ」「評価方法・プロセス」「キャリアパス」「ブランド力向上に向けた活動」の改善幅が大きい。
- 職位別では、ジュニアアカウント層の満足水準が高い一方で、ジュニアマネージャー・シニアアカウント層の満足水準はやや低い状態にある。
- 「ワークスタイル」「理念への共感度」「チャレンジ支援」は高満足度を維持している。
- 働く上での重要事項として、「仕事のやりがいと自己実現」「組織としての居心地」が重視されており、昨年と比べ「働く上での基本事項」の重要度が低下した。
- 「リモートワーク体制への迅速な移行」「チャレンジが奨励される組織風土」「人材育成に力を注ぐ点」について評価する声が多い。一方で、「リモートワーク環境の改善」「中堅層の補充・育成」「人による業務量の偏りの改善」が求められている。



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)

- 短期間で要点のまとまったクオリティの高いレポートを頂ける
- 質問に対するレスポンスが早く、回答がわかりやすい
- 難しいコミュニケーションが必要な中、適切に情報共有を頂いた
- 新型コロナの影響がある中、適切・柔軟な対応を頂いている
- チームでの情報共有化をもう少し改善いただければと思う
- 極力、担当監査人は数年程度は継続してほしい
- もう少し資料依頼や監査日程の進捗を早めにしてほしい
- リモート対応が多くなれば、報酬面での多少の見直しを希望

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)

- リモートワークに対する環境整備をトップ主導で実施している
- 人事考課制度等、事務所内ルールが明確になった
- 高い意識とポテンシャルがあれば一つ上の仕事にチャレンジできる
- アヴァンティアアカデミアなど教育研修制度が充実している
- リモートワーク環境(サーバー、PCスペック、通信環境等)の更なる改善
- 中堅層が薄く、業務が一定の層に集中してしまっている
- リモートワーク下でのメンバー間のコミュニケーションの深化
- チャレンジさせてくれるが、フィードバックが少ない