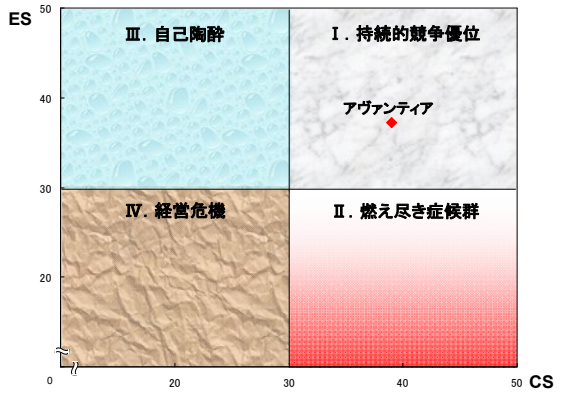
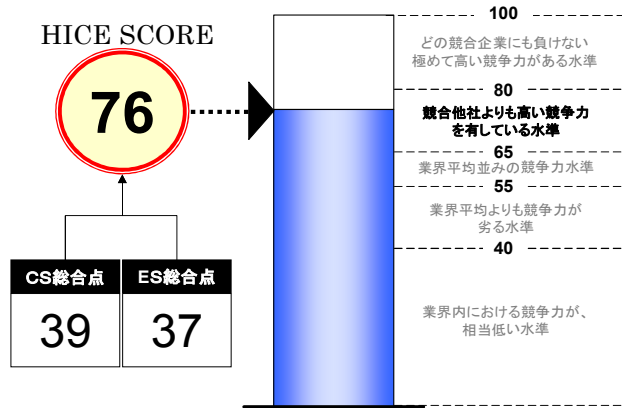


組織診断



HICEスコア

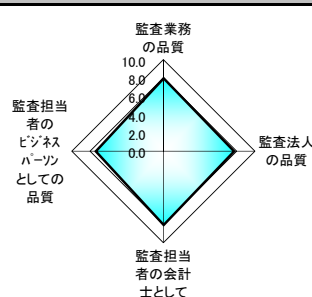


さらなる競争力強化に向けた課題

【**チームレビュー／情報共有の強化**】調書レビューの量・質を高める取り組みを重点強化するとともに、メンバー間の情報共有を促進する仕組みを整備すること
 【**専門知識の拡充**】参考図書の充実を図るとともに、研修の内容・運営面の改善を図り、組織的に個々人の専門知識を高められる体制の構築を行うこと
 【**人事諸制度の整備**】アヴァンティアの理念との合致度を重視し、メンバーが公平公正に評価・処遇される透明性の高い人事制度の構築すること
 【**ブランド力の向上**】業界における存在感を高め、新規顧客の獲得につなげていくためには、ブランド力向上に向けた取り組みを戦略的に行っていくこと
 【**顧客接点の重視**】メンバー一人一人は、「専門知識」「業界精通度」「対応の迅速性」「基本的マナー」の4つを日常業務において重点的に意識・強化すること
 【**若手とのコミュニケーション**】マネジャー層は、引き続き若手スタッフとのコミュニケーション量を重視し、仕事振りやマインドセットなど適切なアドバイスを実施すること

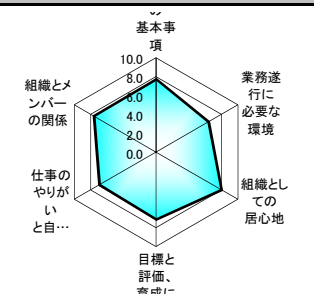
CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- ・クライアントのCSは全体的に高く、アヴァンティアの仕事振りは高い評価を受けている。満足度が高くない項目は、「監査法人としてのブランド」と「報酬水準」だけである。
- ・クライアントは「監査の業務品質」を最重視しており、アヴァンティアはこの項目で高い評価を受けている。アヴァンティアが提供するサービス品質の高さが「監査法人としての信頼感」につながっている。
- ・95%のクライアントが、中長期的にアヴァンティアとの関係を維持したいと答えており、既存顧客のロイヤリティ(取引継続意向)は極めて高い。
- ・既存顧客のロイヤリティの高めるためには、「パートナーのコミュニケーション」「担当者の専門知識」「担当者の業界精通度」「担当者の対応の迅速性」「担当者の基本的マナー」が重要となる。

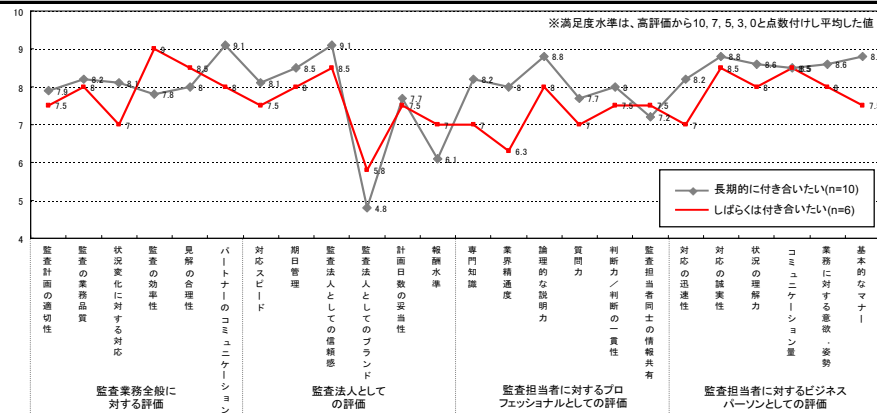


ES【従業員満足度】の現状評価と考察

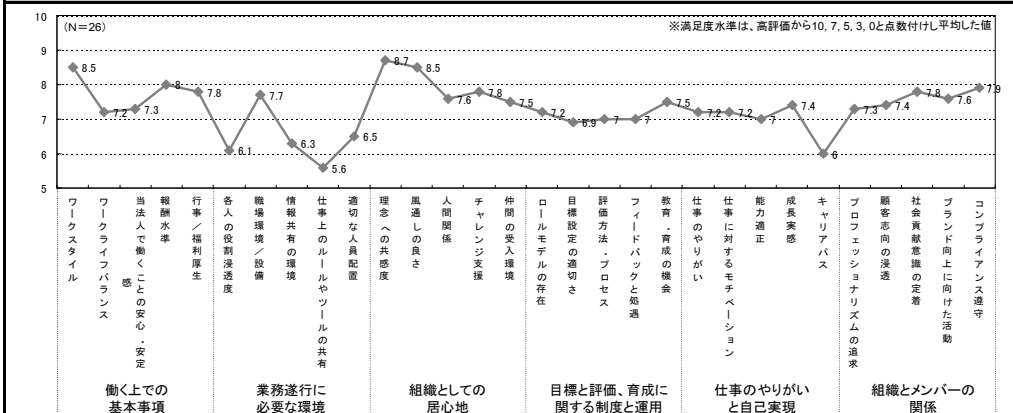
- ・アヴァンティアにおけるESは、全体的に高く、メンバーは充実感とやりがいをもって仕事に臨んでおり、組織としての健全度は極めて高い。
- ・メンバーが特に重視する「組織としての居心地」に関する整備状況が素晴らしいため、組織員が求めているものを提供できている状況にある。
- ・また、従業員の離反可能性が圧倒的に低く、組織としての一体感が高いことが、アヴァンティア特有の強みと言える
- ・従業員規模が50名以下で、創業パートナーの求心力が高いことが、現在の組織風土の源泉であり、ESの高さにつながっているともいえる。
- ・一部の若年層(スタッフ・シニア)が十分に活性化していない可能性があること、人事諸制度の現状やブランド向上に対する取り組みについての現状認識が甘い可能性があることが懸念点である。



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)

- ・合理的な見解を示し、監査法人として信頼感があり、対応のスピードも早かった。
- ・率直に問題を指摘していただくことは、歓迎します。これからも遠慮せずに指摘していただきたい。
- ・担当者の誠実さ・真剣さには、特に満足している。
- ・会計関連情報(当社としてのトピックなど)をさらに共有し、検討可能なスタイルを構築できることを期待します。
- ・監査担当者によって能力のバラつきがある。
- ・ベテランスタッフの増員。
- ・商品棚卸し時のスタッフの対応が、適切でなかった。

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)

- ・事務所の雰囲気がよく、風通しのいい職場である。
- ・仕事ができる人が多いこと。有能な人が多いと自分自身に良い刺激になる。
- ・パートナーの現場関与度合の強く、距離が近い。
- ・仕事とプライベートの両方の充実を重視している。
- ・インチャージ業務を担う人材のさらなる育成。
- ・調書レビューの徹底。質・量ともに不足している。
- ・知名度が低い。良いブランドイメージを確立すべき。
- ・制度、規定などでまだはっきりしていないものがある。
- ・業務上の情報共有がまだまだよくできていない。