

### 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】アヴァンティアは、3年連続で持続的競争優位のポジションにあり、CS・ESともに安定的に高い満足度を維持している。現在のポジションを維持するだけで十分であるが、監査法人としてさらなる高みを旨とするためには、安定的に組織成長していくことが肝要である。そのためには、今まで以上に営業活動へ注力し、クライアント数を拡大していくべきである。

【ブランド力の強化】昨年、昨年とメディアへの情報発信に力を入れてきた結果として、クライアントのアヴァンティアのブランド力に対する評価は上がってきた。ブランド力を高めるためには、継続的に取り組んでいくしかなく、今年もこれまで以上にメディアへの情報発信力を高め、組織的にブランド力強化に取り組むたい。

【現場力の向上】クライアントの全体的な満足度水準は高いものの、もう一段コミットを高めて欲しいと考えているクライアント企業も存在している。「パートナーのコミュニケーション」は勿論重要だが、現場レベルのスタッフは「質問力」、「担当者同士の情報共有」を特に意識して取り組むべきである。

### CS【顧客満足度】の現状評価と考察

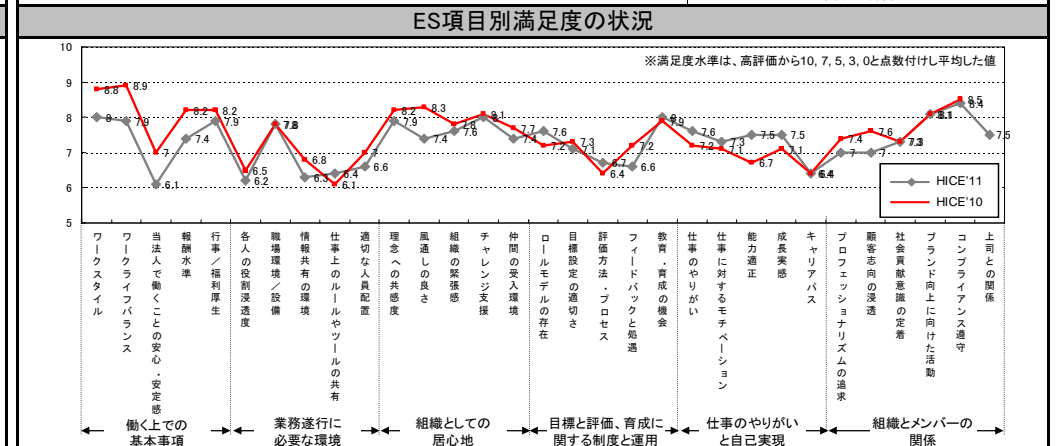
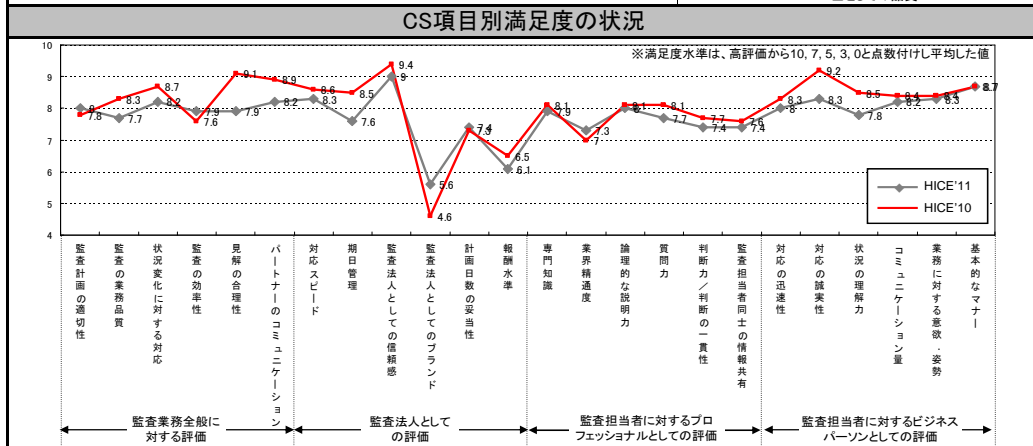
- 極めて評価が高かった昨年と比べると、CSは低下したが、満足度水準は依然として高いレベルにある。
- 「監査法人としての信頼感」は極めて高い満足度を維持している一方で、「見解の合理性」「対応の誠実性」は評価を落とした。
- 今年は「監査業務の品質」の重視度がさらに上がり、クライアント側のクオリティ意識は年々高まっている。
- 昨年に続き、クライアントの取引継続意向は極めて高いが、他社の営業に魅力を感じている会社もあり、個別クライアントに対する丁寧なフォローが必要状況にある。
- クライアントによっては「担当者同士の情報共有が十分ではないこと」「本来あるべき指摘や投げかけ(質問)がなかったこと」に対する改善要望がでており、現場レベルでの検証・確認が必要。

監査業務の品質、監査法人の品質、監査法人のビジネスパーソンとしての品質、監査担当者の会計士としての品質、監査担当者のビジネスパーソンとしての品質

### ES【従業員満足度】の現状評価と考察

- 「働く上での基本事項」及び「組織としての居心地」に関する満足度は下がっている一方、「仕事のやりがいと自己実現」に関する満足度は向上した。
- 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」と「組織としての居心地」であり、この2つのバランスを維持したいという想いが強い。
- 突出して高い満足度をあげている項目は少なくなったが、全体的な満足度水準は依然高く、メンバーの離反可能性は低い。
- 「当法人で働くことへの安心・安定感」の満足度が下がっており、組織が安定的に成長することに対する渴望感が垣間見える。
- 組織の風通しの良さを評価する声がある一方、パートナーとメンバー間のコミュニケーションが少なくなってきているとの意見が出ており、要留意。
- 若手を中心にメンバー個々人の知識やスキルの底上げを求める意見は多く、専門知識・業界精通度の向上を意識すべき。

働く上での基本事項、組織とメンバーの関係、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、目標と評価、育成に関する制度と運用



### クライアントの声(満足した点/改善要望点)

- 真摯に会社と向き合ってくれている姿勢に満足
- IFRSの検討など、状況変化に対応する姿勢が強い
- 環境変化による会計処理への影響を素早く相談できる
- レビュー精度が高いので継続していただきたい
- ビジネスパーソンとして、素晴らしい方が多い
- 開示日直前の日程がタイトとなり、修正漏れが生じた
- 「経営アドバイス」的な見解を頂けると有難い
- スタッフレベルの方々からの指摘漏れが気になった
- 監査日程をもう少し早くしてほしい
- 担当者間で情報の共有がなく、説明の手間が増えた

### 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)

- 各自の夢を応援していること
- 自身の実力よりちょっと高めの仕事が割り振られるため、職務実施上の閉塞感が無い
- 事務所の経営についての透明性を維持している
- 事務局スタッフが優秀
- 営業力。全メンバーでクライアントを獲得していく必要有
- さらなるブランディング強化
- ビジネス能力を高める研修を増やすこと
- メンバー間の情報共有
- 調査レビューを徹底し、スタッフレベルの底上げを図る