

さらなる競争力強化に向けた課題

【現場意見を踏まえたバランスのとれた組織運営】
CSは昨年と比べて若干改善し、安定的に高い満足度水準を維持できている。但し、「監査法人としての信頼感」の重要度が上がっている点、担当者の変更に対する指摘が複数なされている点には留意したい。ESは昨年と比べて全般的に改善したが、一昨年と比べるとまだ低く、水準としてはさらなる改善を図りたい。メンバーは、基準の改定に伴う業務上の新ルール導入により、高稼働な状態が続きストレスを感じる機会が多いことが伺える。以上を踏まえると、現場の実態や要望を踏まえた上で、十分なコミュニケーションをとり、適切かつ柔軟な組織運営を行うことが望ましい。また、新人事評価制度を導入したが、ES面で成果が現れ始めるのは今後であり、多くのメンバーが適切な目標設定とフィードバックを通して、成長し続ける好循環を構築したい。

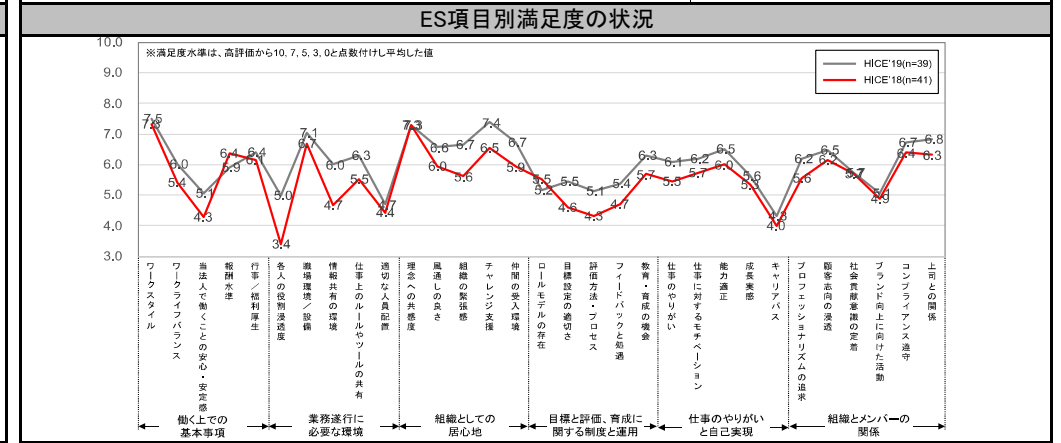
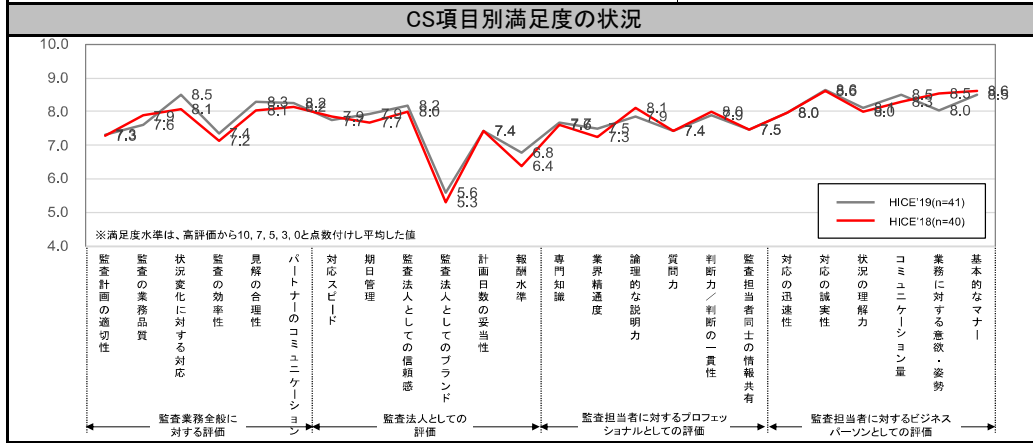
【中堅層採用と若手の育成(成長)による業務負荷の偏りの解消】
監査現場における中堅層を充実させる必要性や、特定メンバーへの業務負荷の偏りを指摘する声が多く、即戦力採用を強化することで、現場負荷を軽減する必要性が高い状態にある。その上で、これまで通り若手人材を育成し、中堅層に押し上げていくことで、バランスのとれた人材配置がとれるようにしていきたい。

CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- CSは昨年と比べると若干改善し、**かなり高い満足度水準を維持**している。
- 満足度が改善した項目は、「状況変化に対する対応」「報酬水準」。低下した項目は、「業務に対する意欲・姿勢」「監査の業務品質」。
- 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「監査法人としての信頼感」を重視している。昨年と比べ「法人としての信頼感」の重要度が急に上がった。
- クライアントの取引継続意向は**高い状態を維持**しており、昨年と比べると改善した。
- 取引継続意向をさらに高めるために、「**監査の業務品質**」「**監査法人としての信頼感**」「**判断力/判断の一貫性**」の3つを改善する必要がある。
- 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**」「**経営トップとの良好な関係**」が評価されている一方、「監査担当者の変更による影響の軽減」「担当者間の情報共有」「会社事情に合わせた助言・情報提供」を期待されている。

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**全般的に改善**した。特に「各人の役割浸透度」「情報共有の環境」「組織の緊張感」「目標設定の適切さ」の改善幅が大きい。
- 職位別では、どの職位においても満足度水準の改善傾向は見られるが、**ジュニアマネージャー・シニアアカウント層の満足度水準は依然低い**状況にある。
- 「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、**創業以来初めて「働く上での基本事項」が最も重視**されている項目となった。次いで「仕事のやりがいと自己実現」が重視されている。
- 「年次に関係なく活躍の機会があること」「組織の風通しが良いこと」「研修制度が充実していること」について評価する声が多い。一方で、「**業務負荷の一部メンバーへの偏り**」「**新制度や新ツール導入に伴う負荷の増加**」「**新人の育成**」など監査業務の遂行に伴うリソース強化に関する課題を指摘する声が多い。



クライアントの声(満足した点/改善要望点)

- ・しっかりヒアリングした上で、合理的な説明・監査をしてくれる点
- ・形式にはまらない事象もある中、常に最適な判断をしてくれる
- ・専門性とコミュニケーション等の対応力に非常に満足
- ・余計な監査工数・コストをかけずに監査いただける点
- ・IPO段階のため、先読みで対応・助言をいただきたい
- ・会計処理に係る最新動向の情報提供をお願いしたい
- ・業務、会計・財務面でのアドバイスをいただきたい
- ・監査チームの人員異動が少し多いことに、若干の不安を感じる

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)

- ・スタッフの意見を真摯にきみ取り、人事評価制度を刷新したこと
- ・メンバーが顧客に対する品質の向上を当然の事と意識している
- ・若手でも積極性があれば仕事を任せられる優れた成長環境
- ・アカデミアのような自己研鑽プログラム制度があること
- ・マネージングパートナー2人への依存度が高い
- ・新制度導入によるスタッフの高稼働の状態が続いている
- ・適材適所の人財配置(人による業務の偏りの解消)
- ・部下・後輩を積極的にサポートしていく姿勢・風潮がより必要