

さらなる競争力強化に向けた課題

【対応スピード・期日管理・コミュニケーションの改善】
 顧客満足度は、全般的には高い満足度水準を維持しているものの、直近3年では緩やかな低下傾向にある。顧客からサービス品質に関する具体的な指摘が挙がっていること、取引継続意向の「1年ごとに契約内容を吟味」の割合が増えていることを真摯に受け止めた。具体的には、「パートナーのコミュニケーション」「対応スピード」「期日管理」「コミュニケーション量」「担当者間の情報共有」について、個別クライアントのフィードバックを踏まえ、監査チームごとに具体的な改善活動の計画・実行につなげていきたい。

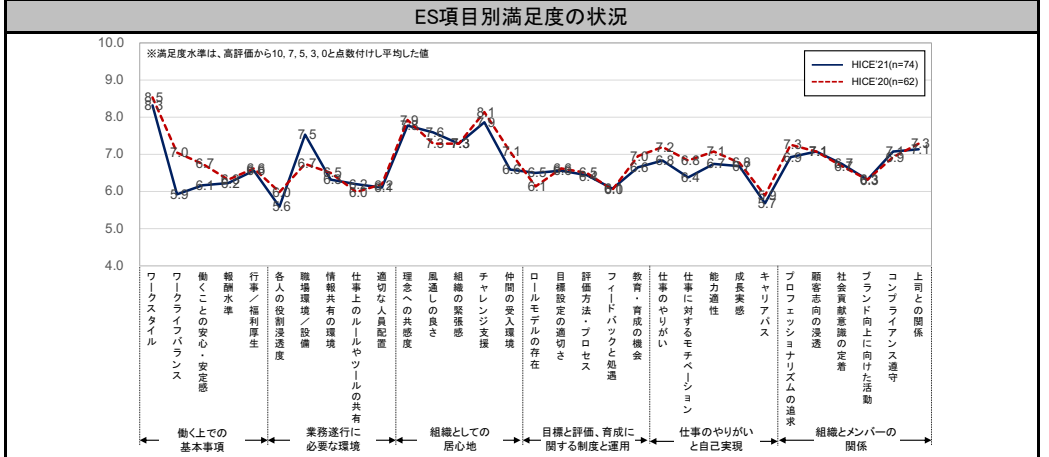
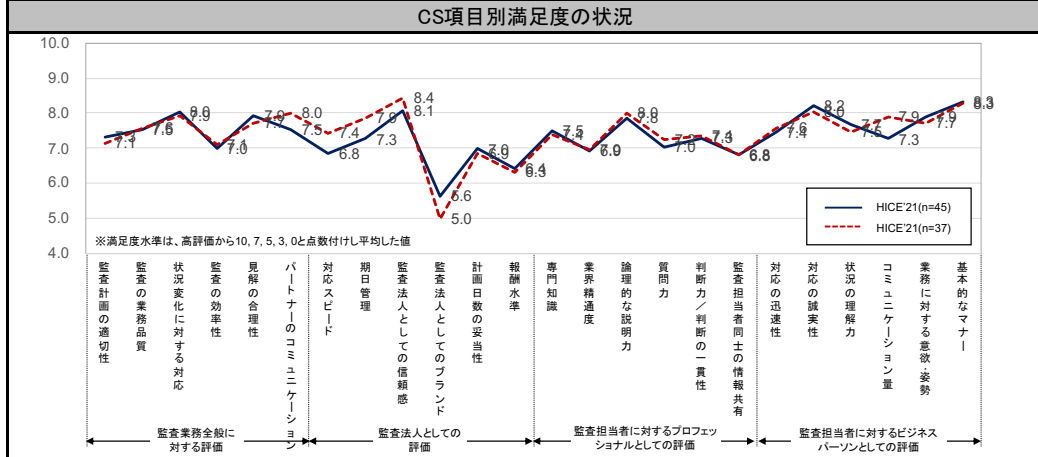
【業務負荷の偏りの解消と組織の一体感醸成に向けての取り組み】
 従業員満足度は、全般的に高い満足度水準を維持しているものの、昨年からは若干低下した。クライアント増に対応してキャリア人財および新規人財をそれぞれ10名前後増強しているが、リモートワークの推進、厳格さを増す規制環境への対応等により「ワークライフバランス」が低下している。職員の一部には、業務負荷の高まりから余裕がない状態が見受けられるので、業務量の調整を行い、負荷軽減を図りたい。合わせて、増加する新規人財に対する、いわゆるオンボーディングの仕組みの整備や、既存メンバーとの親和を図る施策を通して、組織の一体感醸成に向けた取り組みを行いたい。

CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- CSは昨年から大きな変化はなく、引き続き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、「監査法人としてのブランド」。低下した項目は、「コミュニケーション量」「期日管理」「対応スピード」「パートナーのコミュニケーション」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。昨年と比べて、「監査の報酬水準」「監査の業務品質」の重要度が上がった。
- 取引継続意向は昨年と比べ、「1年ごとに契約内容を吟味」の割合が増えた結果、全体としてはやや低下した。クライアントの意向の背景(理由)を把握しておきたい。
- 取引継続意向をさらに高めるために、「対応スピード」「報酬水準」「コミュニケーション量」がポイント。スケジュール管理や、早期のコミュニケーションを心掛けたい。
- 多くのクライアントから「会社の状況への理解」「迅速かつ誠実な対応」が評価されている一方、「対応スピード」「期日管理」「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は昨年から若干低下したが、メンバーの満足度水準は高い状態を維持している。
- 「職場環境/設備」の満足度は、昨年から大きく改善した。一方で「ワークライフバランス」の満足度は大きく下がり、業務負荷が高まっていることの影響が出ている。
- 「仕事のやりがい」「モチベーション」「能力適性」など「仕事のやりがいと自己実現」に関する満足度が下がっており、組織としての疲弊感が少し出ている可能性がある。
- 職位別では、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やや低い状況にある。一部のメンバーは不満感が明確に出ており、適切なフォローが必要。
- 昨年と同様「仕事のやりがいと自己実現」「組織としての居心地」の重要度が高い。
- 「リモートワーク環境が充実している」「働き方に関する自由度が高い」「研修制度が充実している」ことを評価する声が多い。一方で、「リモートワーク下での組織の一体感醸成」「ジュニア層への成長支援の強化」「業務量過多の解消」が求められている。



クライアントの声(満足した点/改善要望点)

- 会社の状況をよく理解し、適切に対処いただいている点に満足
- 信頼して会社の実情を共有、相談できる監査法人は他にない
- 監査人の方々は、非常に紳士的であり好感が持てる
- 早期の方針決定が行われ、実務面で効率的に作業が行えた
- 同じ資料の提出依頼があるので、資料共有を徹底いただきたい
- テレワークのため監査工数がどうなっているのか見えない
- 当社経理担当者ともう少し活発な情報交換があってもよかった
- チームとしてのスケジュールマネジメントを徹底していただきたい

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)

- トップが法人ビジョン、未来に向けての方針を明確に示している
- デジタル化、リモートワークの推進に意欲的であること
- 専門職員の研修制度や福利厚生はとても手厚い
- 外的環境の変化に対して柔軟かつ迅速な対応をする組織風土
- リモート下での従業員間のモチベーション向上
- 新人の成長スピードに差があることは全社的に理解が必要
- 各人の業務量を見直し、余裕のあるアサインにする必要がある
- 特定の人に仕事が集中していることがあり、健康状態が心配