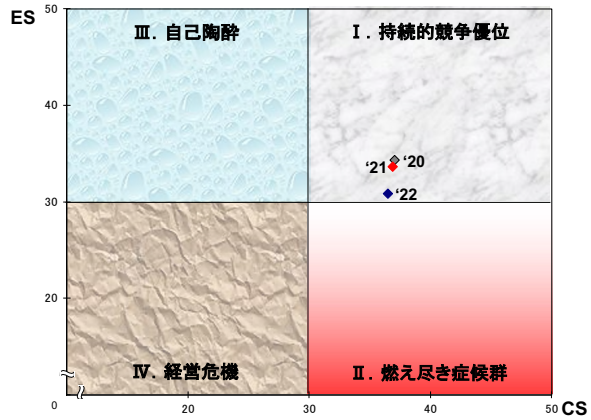
# 監査法人アヴァンティア御中

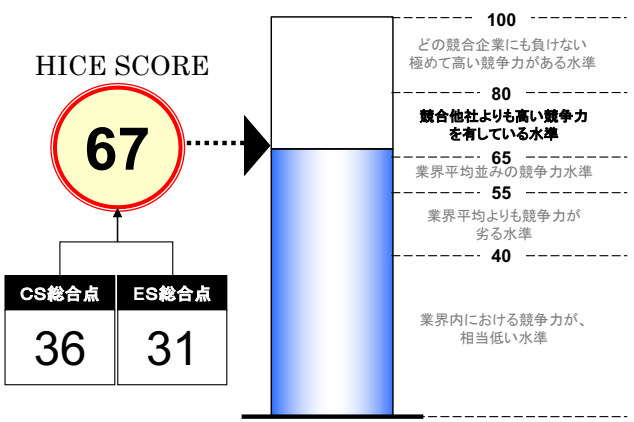
# HICE OFFICIAL CERTIFICATE '22

# 2022年7月実施

## 組織診断




## HICEスコア




## さらなる競争力強化に向けた課題

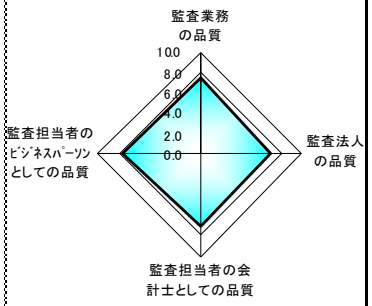
【非ロイヤル顧客へ提供するサービス水準の底上げ】顧客満足度は、高い満足度水準を維持しているものの、「長期的に付き合いたい」と考えるクライアント(＝ロイヤル顧客)とそうでないクライアント(＝非ロイヤル顧客)との満足度の差が拡大している。非ロイヤル顧客は、当法人の提供するサービス水準の低下を感じ取っており、「監査の効率性」「監査計画の適切性」「担当者同士の情報共有」を中心にサービス品質向上に向けた具体的な取り組みがなされるべきである。

【法人組織として求心力強化】リモートワークの浸透、法人規模の拡大に伴い、当事者意識の低下など組織風土の問題につながっている。業務ルールの周知、コミュニケーション系統の整備、人事評価制度の見直しなど、組織への帰属意識を高める取り組みを通して、職員のエンゲージメントを高め、法人組織としての求心力・一体感を醸成していくべきである。

【中堅層の採用と若手層の育成・成長】今期は、クライアントの獲得を控えめにするとのことであるが、クライアント数増加→中堅層の逼迫→若手層への指導不足→若手層の育成長期化という構造問題の解決が必要。中堅層の拡充&グロースサポート強化で、職位間の人員バランスを整え、若手の指導・育成をしっかり行なっていきたい。

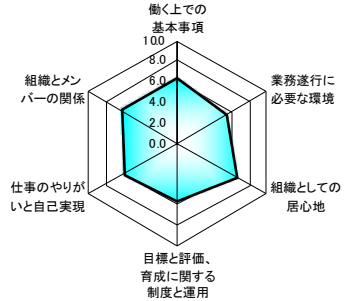
## CS【顧客満足度】の現状評価と考察

・CSは昨年から若干低下しているが、引き続き高い満足度水準を維持している。
・「パートナーのコミュニケーション」「報酬水準」の満足度が向上した一方で、「監査の効率性」「基本的なマナー」など、満足度低下した項目がやや多い。
・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「見解の合理性」の重要度が上がり、「状況変化に対する対応力」「報酬水準」の重要度が下がった。
・「長期的に付き合いたい」と考えるクライアントの割合が増え、取引継続意向は改善傾向にある。但し「1年ごとに契約吟味」のクライアントが約1割いることは要留意。
・「長期的に付き合いたい」クライアントの満足度水準は向上している一方で、それ以外のクライアントの満足度水準は低下し、満足度の二極化現象が起きている。
・「真摯かつ誠実な対応」「柔軟な監査対応」が評価されている一方、「効率的な監査」「担当者の業務品質」「担当者間の情報共有」の改善を期待されている。

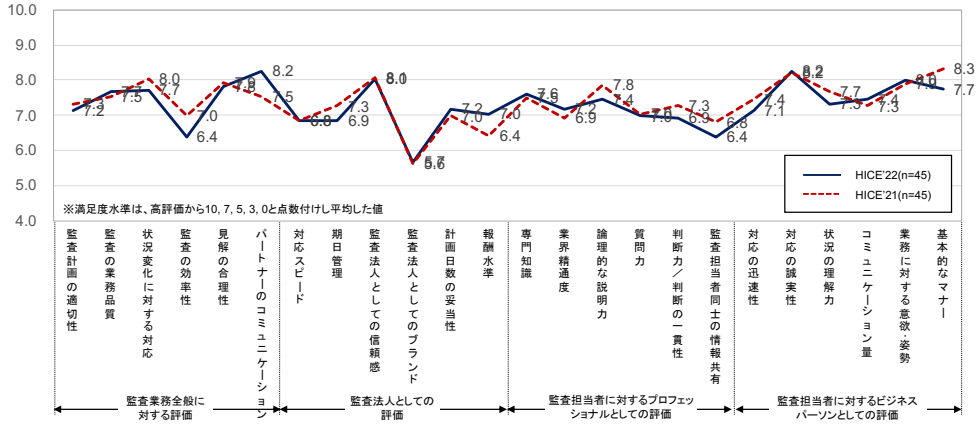



## ES【従業員満足度】の現状評価と考察

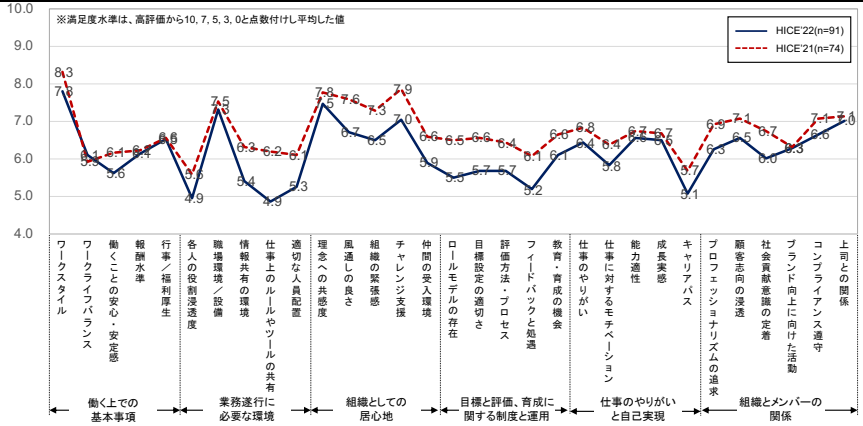
・ESは昨年から大半の項目で低下しており、メンバーの満足度は普通の水準。
・「仕事上のルールやツールの共有」「ロールモデルの存在」「情報共有の環境」「目標設定の適切さ」「フィードバックと処遇」「風通しの良さ」の低下幅が大きい。
・職位別では、ジュニアマネージャー・シニアアカウンタント層は全般的に満足度水準は低めの状況にあり、「目標・評価」の不満感が強い。ジュニアアカウンタント層は「仕事のやりがいと自己実現」関連の満足度が低く、やや気がかりな状況。
・昨年と同様「仕事のやりがいと自己実現」「組織としての居心地」の重要度が高い。
・「リモートワーク体制の充実」「組織としての対応スピードの速さ」「多様な働き方が可能」を評価する声が多い。一方で、「特定メンバーの業務負荷の偏りの解消」「新人を含む若手の育成・成長」「メンバーの当事者意識・責任感の向上」が求められている。
・組織規模の拡大に伴う成長痛が見られ組織課題の解決に取り組む必要性がある。




## 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)

・どんな些細なことでも、いつも真摯かつ誠実に対応頂いている
・当社の現状に寄り添い、専門的な見地からのアドバイスや指摘
・当社ビジネスの理解が非常に深く、説明や判断も合理的
・大手と比べ形式・体裁に捉われず、柔軟で本質をみる姿勢
・チーム内の連携が取れていない点が多少垣間見えた
・直接顔を合わせる機会が減っていることに物足りなさを感じる
・担当者によって少し対応や仕事の質にバラツキを感じる
・トップの孤独を理解しあえる良きパートナーとなることを期待

## 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)

・トップの目指すところや考えが常日頃から伝わっている
・能力ある者に相応の仕事を割り当て、成長を強く促している
・組織として迅速で、意思決定からアクションまでが非常に早い
・リモートワーク・副業・週3,4勤務など働き方の自由度が高い
・若手層に対してスキルアップを促す体制(研修、コミュニケーション等)のさらなる充実 / 一部のメンバーに業務が集中したり、逆にアサインが少ない等のバラツキの改善
・中途採用者のオンボーディング(受入体制)の充実