



さらなる競争力強化に向けた課題

【監査チーム内の情報共有(スムーズな引継ぎ)】
 全体的にCSは向上しており、来年に向けては、現状の顧客満足度水準を維持したい。非ロイヤル顧客の「監査担当者同士の情報共有」「監査の効率性」が顕著に改善した点は素晴らしい。クライアントの声を踏まえ「監査チーム内の情報共有(スムーズな引継ぎ)」を重視し、改善に向けた仕組みやツールを整えていきたい。

【若手層の育成・成長(グロースサポートの重視)】
 組織規模が大きくなった反面、クライアントから若手メンバー(の知識・経験値)に対する懸念の声が一部出ている。法人内でも、新人を含めた若手層に対する指導・フォロー・フィードバックが十分ではないと捉えているメンバーが一定数おり、若手層に対するグロースサポートをより重視し取り組むことが、今後の安定成長にとって大切。

【リモートワークによる弊害の是正】
 パートナー・マネージャー層からはリモートワークによる弊害(現場離れ・コミュニケーション不足・業務負担の偏りなど)が指摘される一方、ジュニア層からフルリモートの維持を望む声もある。何のためのリモートワーク制度なのかを改めて明確にし、チームワークを重視して、全体最適の視点で仕事に取り組めるような制度運用を志向したい。

CS【顧客満足度】の現状評価と考察

- CSは昨年と比べると全般的に満足度は向上し、**かなり高い満足度水準**にある。
- 「監査の効率性」「対応スピード」「期日管理」「監査担当者同士の情報共有」の満足度が大きく向上し、「報酬水準」以外の全ての項目で満足度が向上した。
- 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「状況変化に対する対応力」「会計士としての専門知識」「報酬水準」の重要度が上がった。
- 「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。「1年ごとに契約吟味」のクライアントが**5%未満**となったことが喜ばしい。
- 取引継続意向の高さに関わらず、満足度水準は全般的に向上していることから、クライアントから当法人の**サービス水準の向上を評価**いただけている。
- 「真摯で的確な助言」「柔軟で迅速な対応」が評価されている一方、「**監査チーム内の情報共有**」「**効率的な監査**」を期待されている。

ES【従業員満足度】の現状評価と考察

- ESは昨年から若干改善し、**メンバーの満足度水準としては良好な状態**にある。メンバー数が増加している中、ESが改善している点は、**非常に評価**できる。
- 昨年とほぼ同水準の項目が多い中、「**情報共有の環境**」「**フィードバックと処遇**」「**風通しの良さ**」は向上し、「**行事／福利厚生**」「**ブランド向上に向けた活動**」は低下した。
- 昨年まで満足度水準の低かったジュニアマネージャー層は、**今年は多くの項目で満足度が上がった**。特に「**ワークライフバランス**」「**フィードバックと処遇**」が大きく向上し、**状態が改善**。
- ジュニアアカウント層のキャリアパスに対する満足度が低いので留意が必要。
- 直近10年で**初めて「組織としての居心地」の重要度が最も高くなった**。
- メンバーからは「**リモートワーク体制の充実**」「**組織としての柔軟性の高さ**」「**風通しの良さ**」を評価する声が多い。一方で、「**リモートワークの課題克服**」「**新人を含む若手の育成・成長**」「**情報共有のルール・ツールの充実**」が求められている。

