

さらなる競争力強化に向けた課題

**【非ロイヤル顧客に対する業務品質の向上】**  
 昨年と比べて、ロイヤル顧客と非ロイヤル顧客の満足度の差が広がっている状況を踏まえ、非ロイヤル顧客の当法人に対する期待や改善要望としっかり向き合い、業務品質の向上に努めるべきである。特に「監査の業務品質」「見解の合理性」「監査法人としての信頼感」「報酬水準」への取り組みを重点的に行っていく。

**【若手・中堅層の成長促進(OJT強化)】**  
 持続的な競争力強化に向けては、主査に準ずる役割を担える中堅スタッフの早期育成を通して、主査の負担軽減と、監査チームとしての業務品質の向上を目指していくべきである。先進的に取り組んでいる監査業務のDX化、特にAIの活用を加速させ、OJTの中で、若手・中堅の成長スピードをどう高めていくかが重要になる。

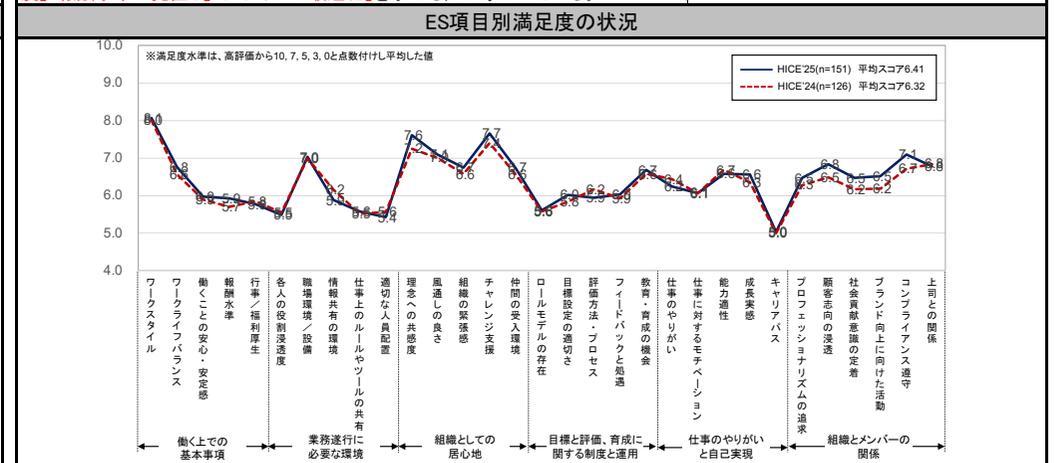
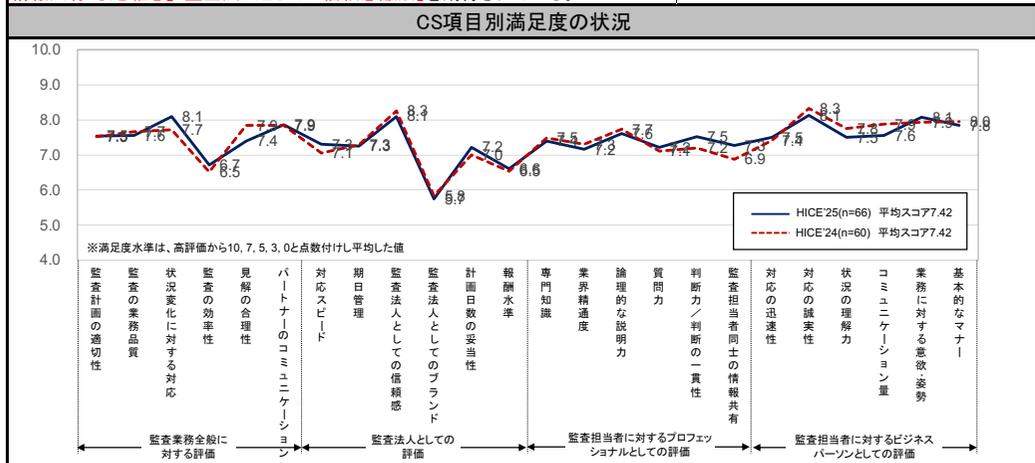
**【2030年を見据えた人事評価制度の見直し】**  
 昨年と比べて、人事評価制度(報酬含む)の改善を求める声が増えている。現人事評価制度を導入したのは2019年(職員数50名規模の時)であり、制度疲労が起きている可能性がある。AVANTIA2030で掲げているビジョン実現に向けて、人事評価制度の見直し(再構築)を行い、より強固な経営基盤の構築を目指したい。

**CS【顧客満足度】の現状評価と考察**

- CSは昨年と同水準であり、全体としては**高い満足度水準を維持している**。
- 「監査担当者同士の情報共有」「状況変化に対する対応」「判断力/判断の一貫性」の満足度が向上し、「見解の合理性」「コミュニケーション量」の満足度が低下した。
- 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「見解の合理性」「状況変化に対する対応力」の重要度が上がり、「報酬水準」の重要度が下がった。
- 「長期的に/今後しばらくは付き合いたい」と考えるクライアントの割合は、昨年の96%から88%へと低下しており、**取引継続意向は依然高いものの、注意が必要**。
- 取引継続意向低下は、「**監査の業務品質**」「**見解の合理性**」「**監査法人としての信頼感**」「**報酬水準**」に対する満足度低下が影響している可能性がある。
- 「迅速かつ確かな助言」「丁寧で誠実な対応」が評価されており、「**監査チーム内の情報共有/引き継ぎ**」「**監査法人としての信頼感醸成**」を期待されている。

**ES【従業員満足度】の現状評価と考察**

- ESは昨年より若干向上し、**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、**3年連続でESを向上できている点**はとても評価できる。
- 昨年とほぼ同水準の項目が多い中、「**理念への共感度**」「**コンプライアンス遵守**」「**顧客志向の浸透**」は向上し、「**情報共有の環境**」評価方法・プロセスは低下した。
- 職位別ESは、P>JA>SA>Mの順となっている。昨年と比べてP/SA/JA層の満足度水準は向上した一方で、M層の満足度水準は低下しており、注意が必要である。
- M層では「**働く上での基本事項**」「**仕事のやりがいと自己実現**」関連の満足度が低下しており、特に「**働くことへの安心・安定感**」「**報酬水準**」「**モチベーション**」が課題。
- メンバーからは「**働き方の自由度が高い**」「**若手が挑戦できる環境**」「**風通しが良い**」ことを評価する声が多い。一方で、「**若手・中堅層の育成**」「**公平・公正な人事評価制度**」「**報酬水準の見直し**」「**アサインの最適化**」を求める声が増えている。



**クライアントの声(満足した点/改善要望点)**

- 一般論に捉われず、合理性を前提にゼロベースで議論できる
- 迅速かつ丁寧な対応と的確な指摘/助言、実務に即した提案
- 監査業務の効率化が進み、監査報酬について納得感がある
- パートナーとの距離が近く、相談に対する対応が迅速
- メンバー間の情報共有をより強固なものにしていただきたい
- 監査チームの要となるシニアスタッフ層の育成を期待
- 受け手が処理しやすい形に整えて質問・依頼して頂きたい
- IPOを支える監査法人としての信頼性を高めていただきたい

**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)**

- 風通しがよく、年次を問わず、意見が通りやすい組織風土
- 電子調査化やAI利用など挑戦的で未来志向の投資をしている
- 主査人事やプロジェクトなどで若手抜擢の文化がある
- 各個人の働き方(リモート勤務等)が柔軟であること
- 公正な人事評価と公平な処遇反映、評価フィードバックの充実
- 業務品質の底上げ(若手・中堅層のスキルの底上げ)
- 主査の負担軽減(業務量のばらつきを解消)
- アサインの最適化(調整方針の共有・アサイン日程の適正化)