

## 第二回 ES（従業員満足度）アンケート調査を実施しました。

近年の労働環境では「労働力の流動化」が当たり前になった状況下では、どんな会社であっても、この「定着・退職」の問題は、避けて通ることのできない事態になってきています。

弊社では「理念」として「顧客満足」「社会貢献」といった内容の文言とともに、「社員一人ひとりがいきいきと仕事をする」「プロとしての誇りを持ち続ける」「成長していく実感を持つ」といった「ES」にかかわる内容のものを掲げています。

そのため、当然、そういった「ES」を実現することが、自社としての重要な業績指標の一つであるにとらえており、逆に、この「ES」の実現無しに、「業績が良かった」とは言えないと確信しています。

従業員に対し、トップ・責任者が声を大にしてCSの重要性を訴えても、従業員の日常における業務におけるストレスを軽減しなければ掛け声だけに終わってしまいます。

ES対策は金銭面による報酬だけでなく、従業員がよい仕事ができるような社内環境をつくることです。

CS(顧客満足)はよく使われる言葉ですが、ESがCSより後回しにされています。

顧客満足の向上には、同時に従業員満足(ES)の向上も不可欠です。

「従業員満足度」とは、従業員の仕事や会社・職場に対する満足感の総称として使われています。

顧客と接する従業員が満足していなければ、顧客に真の満足を与えることはできない。

経営者・責任者がいくら顧客満足の重要性を唱えたとしても、顧客と実際に接する従業員にその意志が理解されていなければ、顧客満足の向上は実現しません。

そのためには、従業員が仕事に意欲的に取り組む環境を整備し、従業員満足を高める必要があります。