



従業員満足度調査の必要性

従業員満足度調査(1)

中小企業活力向上オンラインセミナー
人材・組織分野

中小企業活力向上プロジェクトアドバンス実行委員会事務局



従業員満足度(ES)とは

- 従業員満足度とは
「企業のビジョンに対する共感」
「経営に対する信頼、納得」
「職場の環境」
「人間関係」
「仕事の負荷や働きがい」
などについての、従業員の満足度
- 従業員満足度＝Employee Satisfaction「ES」と略されます
- 顧客満足度＝Customer Satisfaction「CS」と略されます



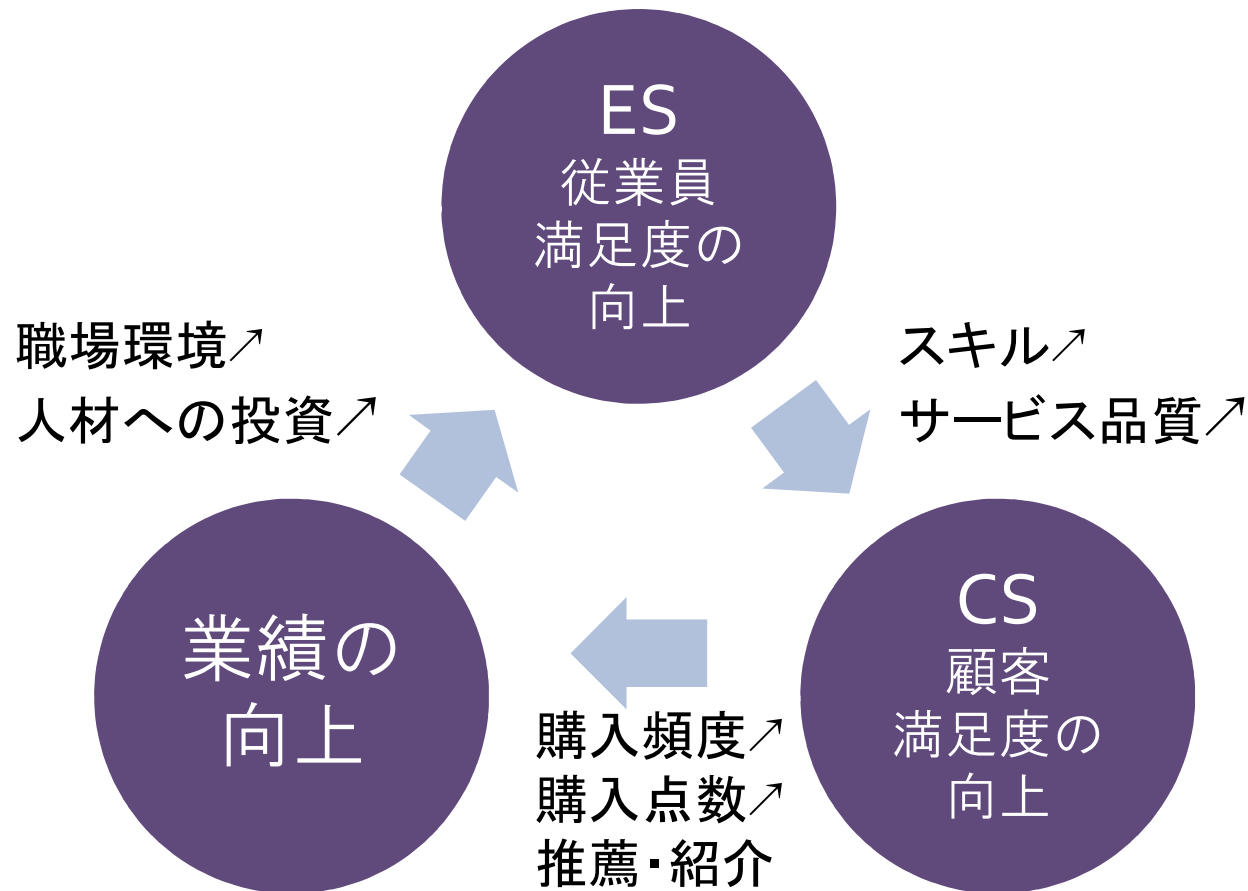
ESが注目される背景

- 労働力不足
- 価値観の多様化
- 健康であることの大切さ
- 幸せなキャリア選択
- 地域コミュニティとの関わり
- 経済的な満足



ESとCSは業績に影響する

サービスプロフィットチェーン(概念図)





ES向上のための2大要因

- 動機付け要因: 仕事の満足度に関する要素
 - 「達成すること」
 - 「承認されること」
 - 「仕事そのもの(やりがい)」
 - 「責任・権限」「昇進・向上」
- 衛生要因: 仕事の不満に関する要素
 - 「経営方針・管理体制」
 - 「給与」「福利厚生」
 - 「同僚との人間関係」
 - 「上司との関係」



ES向上による効果

- CS(顧客満足度)の向上
サービス品質の向上による効果
- 業績(売上高・利益)向上
CS向上により、購買行動にプラス効果
- 離職率の改善効果
不満の解消と満足の要因を高めることで、勤続年数向上
- リクルーティングの効率向上
従業員によるリファーマル採用(※)の増加

※リファーマル採用: 従業員の推薦による採用の手法。一般の採用よりも定着率が高く、コスト面でも有利とされる