

香川県支部

「従業員満足度向上プログラム実態調査」

～従業員満足度向上のために、香川県内の中小企業はどのようなことを行っているのか～

近年では、数ある商品やサービスの中から自社の商品やサービスを“選択してもらう”ため、顧客満足（Customer Satisfaction＝CS、以下「CS」）の向上に取り組むことは、企業戦略の一つとして、すでに一般化しているといえるだろう。

顧客満足度向上を目指す企業は、CS推進室やCSセンターといったCS部門を新設し、精緻なCSマニュアルを策定する。そして従業員に号令をかけ、CSマニュアルを実践させる。留意すべきなのは、こうした取り組みは、顧客満足度向上への第一歩でしかないということである。

仮にこの段階で取り組みを終えてしまうと、CSは形式的なものとなってしまいかねない。

顧客満足度向上への取り組みは、本当はここから先が重要といえる。企業はCSの意識が企業風土として定着するまで、顧客満足度向上への取り組みを怠ってはならないからである。

そのためには、従業員が日ごろの業務に誇り・自信・喜びを持ち、心から顧客のためにサービスを提供することが日常化するための動機づけを、企業は従業員に与え続ける必要がある。この動機づけに密接にかかわってくるのが、従業員満足（Employee Satisfaction＝ES、以下「ES」）といえる。

そこで、社団法人中小企業診断協会香川県支部では、顧客満足度向上を図るためには従業員満足度向上が重要な役割を担うという視点から、従業員満足度向上のために、香川県内の中小企業はどのようなことを行っているのか、現状・実態を調査した。そして、CSとESの関係性を考えるとともに、企業にCSを定着させるためのES導入の手法について考察を行った。構成は、以下のとおりである。

第1章 顧客満足度向上を実現するESの考え方と具体的手段

第2章 調査の概要

第3章 インタビュー調査の結果

第4章 総括

顧客や株主が第一ではなく、従業員が第一。ESの追求がCSにつながり、それが企業業績の向上を通じた株主利益にも貢献するという、この因果関係への理解がスタートなのではないだろうか。また、最終的には、「当社では、どのような状態になれば従業員満足度が高いといえるか」の目標を設定すること、換言すると自社の従業員が笑顔で仕事ができる状況をイメージすることが重要となるだろう。