



企業の競争力強化に資する、従業員満足度(ES)向上のための施策とは

企業で満足度といえば顧客満足度(CS)のことを指すことが多いですが、従業員の企業や業務への満足度を犠牲にして顧客満足度を引き上げようとするだけでは、その成果は持続的なものとはなりません。少子高齢化や中途採用市場の活発化によって企業から簡単に人が流出していく現代において、人材流出を防ぐために従業員満足度を高めることはどのような企業においても不可欠と言えます。

従業員満足度の向上は、従業員の定着率向上に直結するだけでなく、企業の業績向上にもつながるため、ポイントを押さえて取り組むことに大きな意義があります。今回は従業員満足度向上のために有効な施策について、解説します。

従業員満足度とは

従業員満足度とは、その英語の訳語(Employee Satisfaction)の頭文字からESとも呼ばれ、従業員が自分の働いている企業についてどれだけ満足しているのかを示す指標です。CS(Customer Satisfaction)とも呼ばれる顧客満足度から派生して発達した考え方で、従業員を企業の内部にいる顧客と考え、その満足度を計測し、向上させることで業務を改善していこうという考えを背景に注目されています。

顧客満足度の計測方法がいくつかあるように、従業員満足度にも様々な考え方があります。従業員満足度を測る上で必要なのは、給与や待遇だけではなく、様々な面に目を向けることです。ソフト面ではチームワークや上司のリーダーシップ、社内の風通しの良さなどが挙げられます。ハード面では業務を効率的かつ快適に行うことのできるオフィス環境が特に重要なものとなります。どの要素を考慮に入れた計測の仕方をするのかは、それぞれの企業の目的に合わせて変えるべきでしょう。

企業の競争力強化と従業員満足度との関係

企業の競争力を語る上で重要なことの一つは、その企業にどのような人材がいるかです。それぞれの従業員の属性やスキルはもちろんのこと、従業員がその企業で働く上で、労働条件や人間関係、企業風土などに納得しているかということも忘れてはなりません。どれだけ能力のある従業員でも、その企業で働くモチベーションを失ってしまえば、結果は出しにくくなりますし、場合によっては企業から離職してしまうかもしれません。従業員が定着しない企業では、長期的な成長は見込みづらくなります。

したがって、企業の競争力を高める要素の一つとして従業員満足度を意識することが重要となります。ある企業では、自社の株価が底値の時にあえて従業員同士のランチ補助制度やオフィス環境改善によって従業員満足度を引き上げ、その後長期的に業績を伸ばしたという事例もあります。もちろん、即座に業績の向上につながるとは限りませんが、従業員満足度の向上が、企業が発展していくための重要な前提条件とも言えます。

従業員満足度向上のポイントと施策

条件面 **ただ給与を上げればいいわけではない**

条件面には次のような要素が考えられます。

- 給与
- 労働時間
- 休日・休暇

例えば、給与を上げるというのは、条件面で従業員満足度を上げる方法として真っ先に思い浮かぶ策でしょう。しかし、給与が高くてやりがいのない仕事であれば、意欲のある従業員は流出してしまいかねません。また、給与を長期間にわたって引き上げ続けるのは企業の財政を考えると現実的ではありません。同じお金を使うのであれば、後述するソフト面での補助制度のように、用途を指定して従業員に補助金を出すほうが、従業員の福利厚生を考えているというメッセージが従業員に伝わり、良い場合もあります。適切な給与水準を設定するのはもちろん重要ですが、給与の引き上げが従業員満足度を考える上での唯一の策ではないことはしっかりと意識しましょう。

ソフト面 **従業員のニーズに即した制度を**

ソフト面には以下のような要素が考えられます。

- 福利厚生
- 人間関係
- 企業風土

従業員の満足度を引き上げる方法として、社内での従業員同士の交流を活発化させ、従業員一人ひとりの企業への帰属意識を高める施策も考えられます。このための有効な仕組みとしてはしばしば、ランチや飲み会への補助制度、企業の近くに住んだ場合の家賃補助制度などが設けられますが、制度を作るだけではなく、実際に使われるように工夫する必要があります。もともと飲み会やランチに行くような習慣のない職場であれば、従業員同士の食事への補助があったとしても、それだけですぐに従業員と一緒に食事に行くとは限りません。積極的な広報で制度自体を知ってもらったり、ハード面の施策と連携することによって、制度をうまく広げていきましょう。

ハード面 **現場の働きやすさを考慮して**

ハード面には以下のような要素が考えられます。

- オフィス内環境
- オフィス立地

立地を変えるのはなかなか難しい部分もありますが、オフィス内の改善であれば取り組みやすいのではないのでしょうか。オフィス内環境改善に取り組むにあたって、まずはどのような働き方を従業員に求めるのかについて考えましょう。部門間の連携や部署内での各従業員の関係、リモートワークを認めるのかなど、どのように各人が働き、他の従業員と関わってほしいのかを企業として明確にしなければ、オフィスの設計計画を定めることはできません。いきなりオフィスの改修をするだけではなく、何を実現させたいのかをクリアにしましょう。

こうした点を整理したうえで、従業員がストレスなく、意欲をもって業務に携わることができるようなオフィス環境になっているか、改めてデスクや備品の種類・配置などを見返してみると、改善点が浮かび上がってくるものです。

まとめ

企業の競争力を強化するためには、従業員満足度を高めることが重要となります。従業員満足度を高めるための制度・環境の整備をすすめていきましょう。

Office Renewal お客様の声

**KOA 株式会社
むさし野工房 様**

リニューアルの狙い

- 老朽化した家具をリニューアルし快適性の高い空間を創出したい
- 社員の声を拾い上げ、誰もが気持ちよく働けるオフィスを目指したい



「働きやすさ」の満足度と「優先検討テーマ」

「働きやすさ」の満足度では「快適性」が最も低く、また優先検討テーマでは「コミュニケーション不足」「集中できる環境がない」「ON・OFFの切り替えができませんリラックスできない」の3つが優先順位が高いとの診断結果になった。想定していた課題と一致したことで、リニューアルの方向性に確信を持つことができた。

「ミーティング」「ソロワーク」「リフレッシュ」と用途で使えるエリアを新設

- 1つしかなかった「打合せスペース」が4ヶ所となり、不足を解消
- PCでの集中作業用に、電源を確保
- グリーンを基調とすることでリラックス効果を高め、ON・OFF切り替えやすく



エリアを活用させる工夫として業界紙や新聞を置いて情報収集の場としても使えるように



真の要求を把握するために 診断ツールを活用

リニューアルを考え始めた当初、社員の声を拾い上げるためのヒアリングを検討していたが、真の要求を把握することは難しいと悩んでいた折、働く環境診断『はたナビPro』を紹介され実施することに。

働く環境診断 『はたナビPro』とは

『はたナビ Pro』はインターネットを利用した簡易アンケートで社員の皆様の巻き込み「働き方」「働く環境」への考えを可視化することで、課題の優先順位付けを行うことができます。

重要度
オフィスのどのポイントが重要と思っているのか？

満足度
社員はどのポイントに不満を持っているのか？



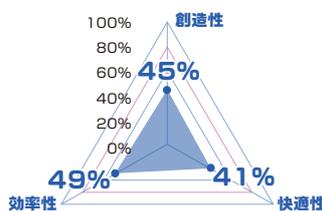
社員の働きやすさの満足度からオフィスに不足している要素が分かる



全質問59問の重要度・満足度評価

診断結果

“働きやすさ”の満足度



優先検討テーマ

- ☑ コミュニケーション不足
- ☑ 集中できる環境がない
- ☑ ON・OFFの切り替えができませんリラックスできない

会議室



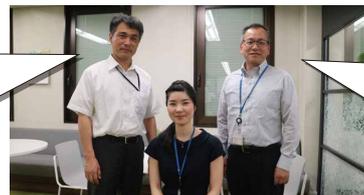
ハイテーブルを置いたセミクローズドの会議室。立ち会議にも使え、スピーディーな会議を促進。

執務エリア



執務エリアは働き方の変化や人員の増減にも柔軟に対応できるレイアウト変更がしやすいワークステーションを採用。

診断を実施したことで、社員に「自分たちでオフィスを変えていけるのだ」という実感を持ってもらえ、リニューアルに対して協力を得ることができました。



リニューアルをご担当されたKOA(株) 販売イニシアティブ マーケティングセンターの (左より) 今井様 石川様 福留様

当初はデザインや家具の選定を優先していましたが、スペースを活用することの大切さを知りました。今後も在籍するメンバーや用途・時代に合わせオフィスを変化させていきたいと思っています。

社員の声を聞くことで全員参加型のリニューアルとなり、自律的に活用される空間の構築に成功

お客様情報

KOA株式会社 むさし野工房

所在地 | 東京都府中市緑町2-17-2
 設立年 | 1993年8月
 職員数 | 43名(2018年8月31日現在)
 事業内容 | 各種電子部品の開発・製造・販売
 会社HP | <http://www.koaglobal.com>