

# ESサーベイ

(Employee Satisfaction)

## 従業員満足度調査

～ 組織改革・行動改革を実現する～

ESは従業員の不平不満に対する対症療法的施策ではなく、全社的に計画され、各施策が有機的に結びついた戦略的な”変革活動”でなければならない。

株式会社NMR流通総研

## ES調査の目的

従業員満足度を把握し、CS向上に向けた組織体質や職場環境の診断を行い、全社的モチベーションの向上、生産性の向上に結びつける。

<従業員満足（ES）の獲得が、顧客満足（CS）の近道>

## 貴社にこんな風潮を感じることはありませんか

事なかれ主義が横行している

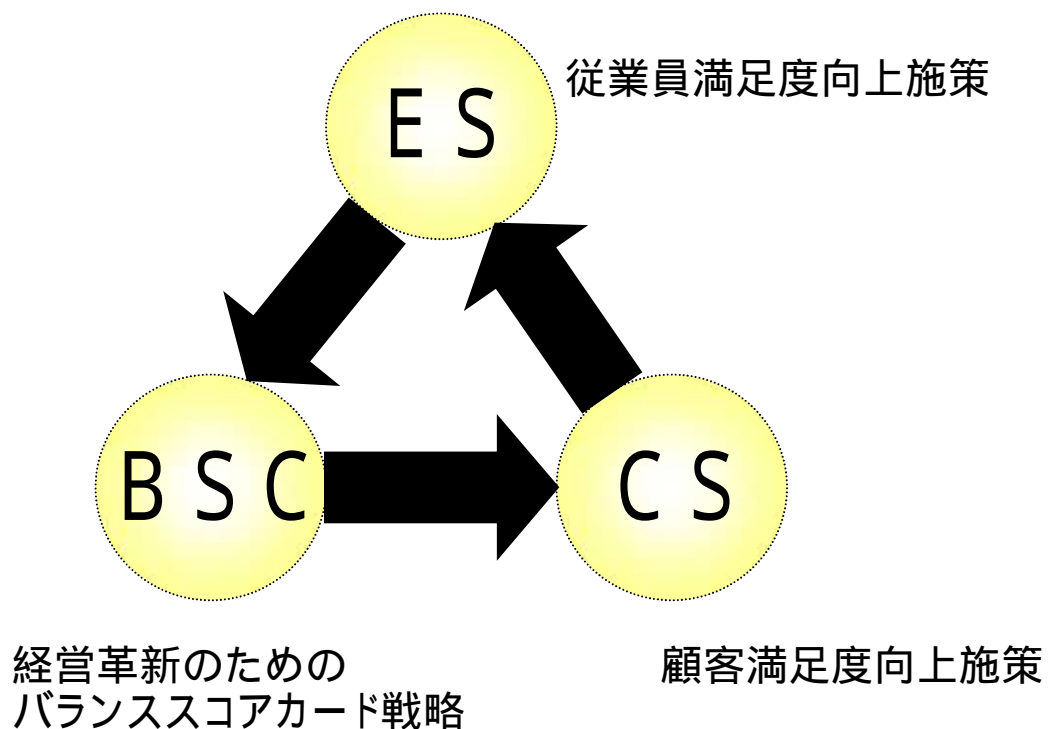
日和見意識・風が通り過ぎるのを待つ空気

改革対応でも、笛吹けど踊らず

仕事に対する意欲の低下・まんねり

生産性の低下・クレーム増加

## ES展開の3つの視点



## 満足度要素の近年の傾向

---

- ・「会社のビジョン」「時流に対応した方針」「その行動計画」等、会社の戦略的要素が従業員の現状評価ポイントとして重要視されている。
- ・働きがいに直接影響する要素として「顧客満足」「社会的評価」等が重視されており、従業員自身も自社にそれを強く求めている。
- ・仕事への対応と成果面では、成果に対する評価のしくみや運営方法の情報不足と位置づけ、透明性を高くあげている。
- ・能力の開発は、仕事の質の向上評価よりも自分にとってのスキルアップ機会と捉えている傾向が強く、自己改善の機会として重視している。

## 主な調査の構成要素

---

経営ビジョンや経営革新に関する評価

顧客対応力・商品・サービスに関する評価

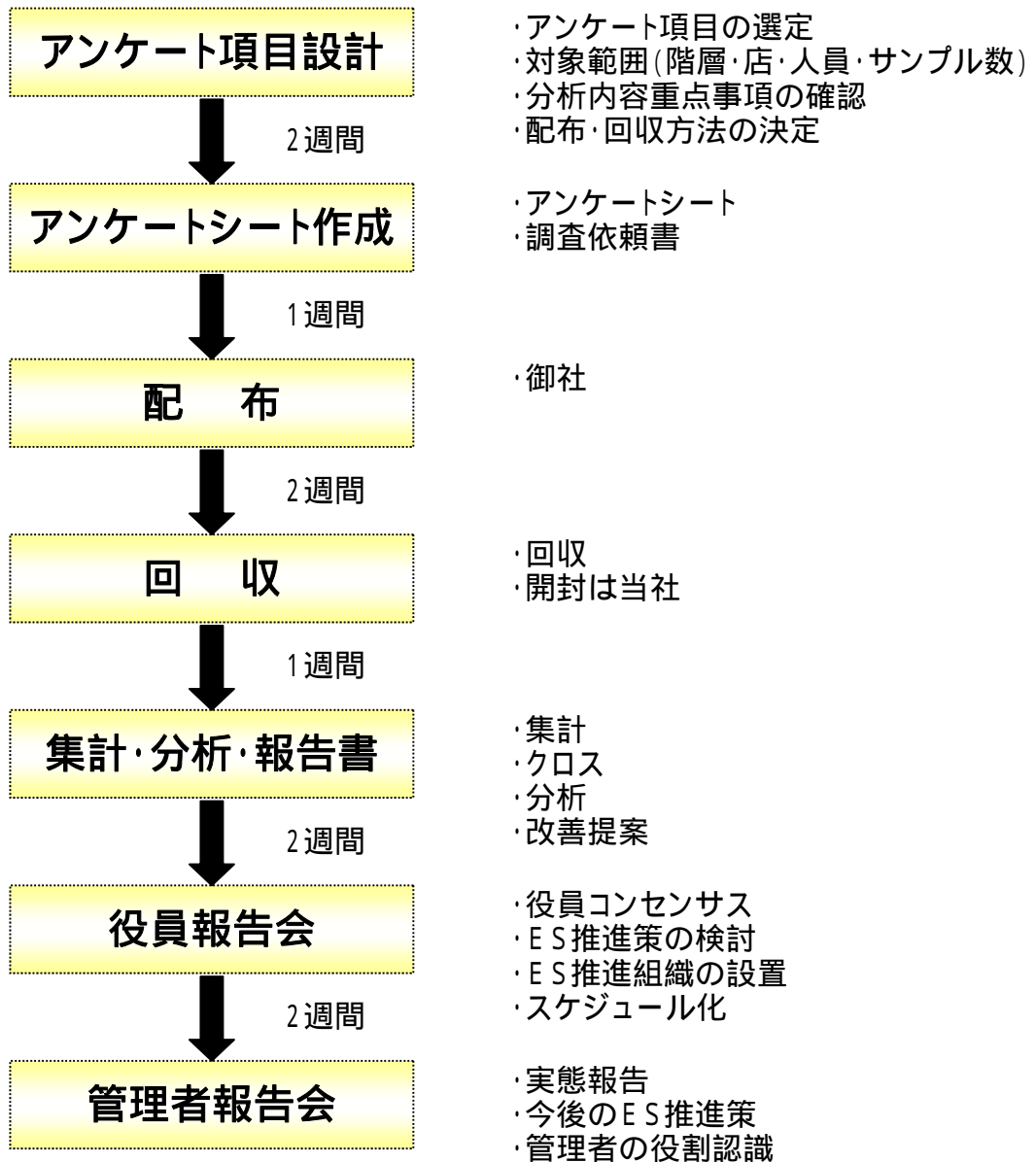
日常業務における目標意識や業績に関する評価

日常業務における人間関係環境等に関する評価

仕事面の負担・勤務時間等の評価

教育機会・福利厚生サービス等に関する評価

# 調査スケジュール

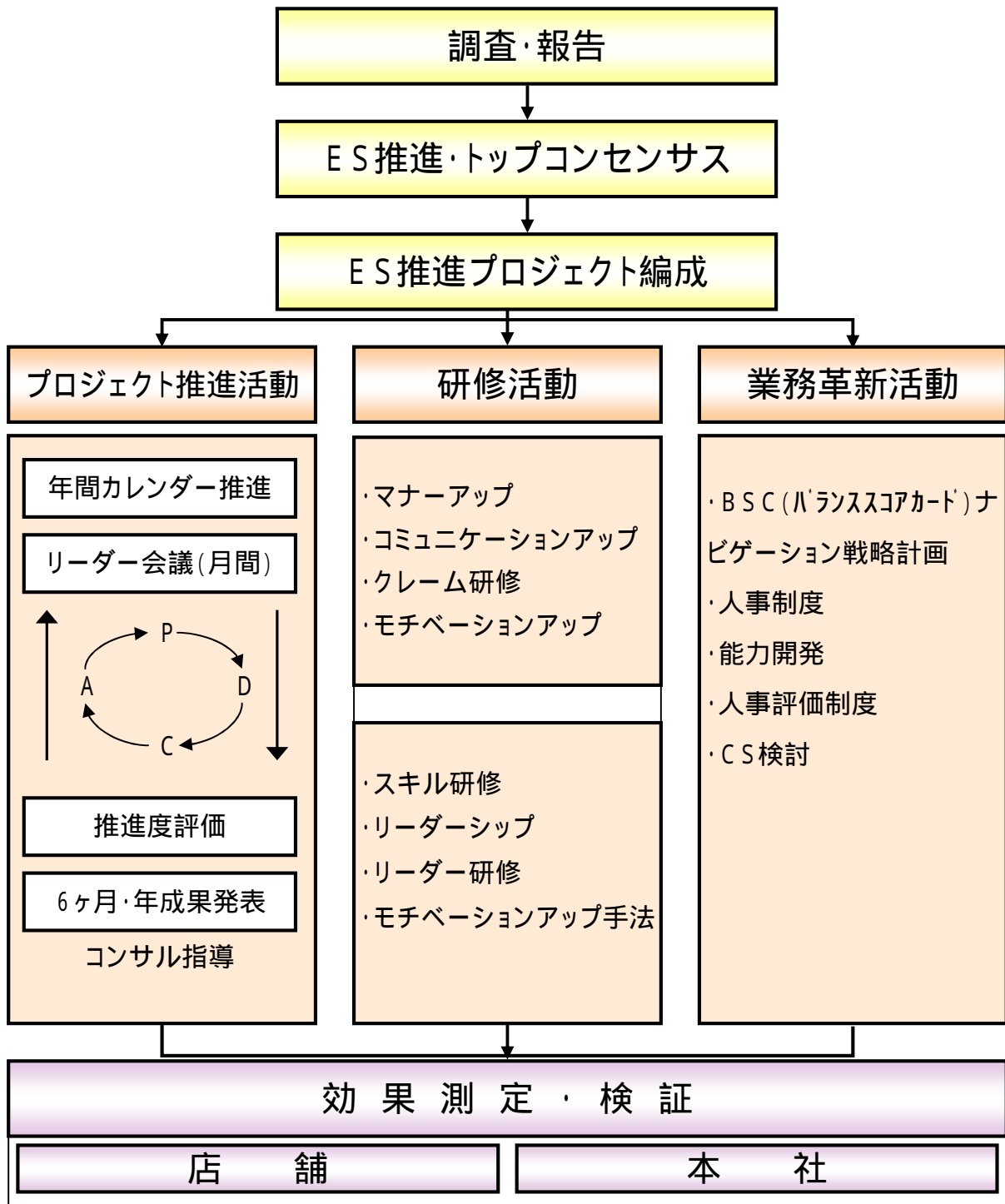


\* アンケート項目の設計については、基本ベースシートをもとにしながら、御社のニーズとの整合性を図りながら、目的に対応した項目及びOutputを確保します。(項目数 30~50程度)

## <ご参考>

調査結果をいかに生かすか、成功プログラムを数多く有しています。ご相談の上、ご検討を進めます。

## ESの展開フロー



ES調査・ESサーベイについてのご質問・お問い合わせは  
お気軽にご連絡下さい。



〒532-0011

大阪府大阪市淀川区西中島6丁目4-15NMRビル

tel:06-6305-6110 fax:06-6304-8756

e-mail: [nmr@fa.mbn.or.jp](mailto:nmr@fa.mbn.or.jp)

Webサイト: <http://www.nmr-inc.jp/>