



HDI

Leading IT Service & Support

高い従業員満足度
は組織のすべての
問題を解消する

HDI従業員満足度調査 サービス/ベンチマーキング



サポートセンターはPeople 60%、Process 30%、Technology 10%と言われ、人の要素が最も大きくなっています。また高い従業員満足がなければ、高い顧客満足を得ることはできません。そして従業員満足度(ES)調査は継続して実施し、センター独自の改善の進捗に合わせて調査内容を進化させていくことと、HDIのような第三者による一般調査を行い、業界比較(ベンチマーク)を含めて推進することが望まれます。

HDIの従業員満足度調査は、HDI国際サポートスタンダードに基づいて測定すべき4つの分野(Job, Organization, Financial, General)をカバーし、マルコム・フライ氏が提唱するクオリティ調査手法に基づいて、「どれくらい良いか」「どれくらい重要か」をペア質問することにより、着手すべき改善ポイントを明確にする、従来の調査手法では得られない調査結果を得ることができます。

調査実施に当たっては、各センターよりHDIのES調査専用Webサイトにセキュアにアクセスすることにより、一人一人の従業員の真の声を聞き取ります。そしてHDIスペシャリストが結果に基づく改善アドバイスを、業界比較と合わせてご報告いたします。

HDI-Japan (ヘルプデスク協会)

運営:シンクサービス株式会社
〒215-0021 川崎市麻生区上麻生
3-13-1 ベルクレエ新百合ヶ丘1205

HDIサービスセンター
TEL:044-969-5031
FAX:044-969-5032
www.HDI-Japan.com

なぜHDI従業員満足度調査か

非常に多くの満足度調査が、ある一面のみについて尋ねているので改善策や優先順位組み立てには活用できません。一般的に調査質問は「どれくらい良いか」を聞いて、「それがどれくらい重要か」とは聞いていません。例えば8が良い1が悪いという8段階評価の調査で、以下のとおり3つの課題について結果が返されたとします。

課題-1 … 2 課題-2 … 5 課題-3 … 7

通常改善を行うのは、明らかに結果が2の課題-1からとなります。

しかし、もしそれぞれの課題についてもう一つの質問「それはどれくらい重要か(8が重要度高、1が重要度低)」を「どれくらい良いか」質問とあわせて聞いて、次の結果が返されたとします。

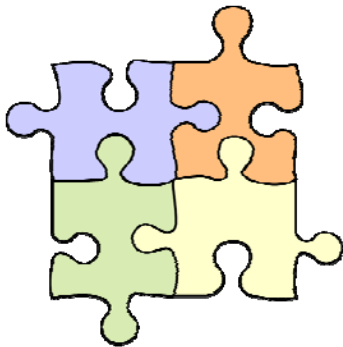
	どれくらい良い	どれくらい重要
課題-1 …	2	1
課題-2 …	5	8
課題-3 …	7	1

どれくらい良いか

1	2	3	4	5	6	7	8	
				2				8
								7
								6
								5
								4
								3
								2
	1						3	1

どれくらい重要か

するととたんに異なった対応策が浮かび上がってきます。「良い/重要」の組み合わせ質問により、課題-1は悪いが従業員はそれほど気にしていないことがわかります。また課題-3は良いけれどもやはり従業員はそれを気に留めていません。しかし平均または並程度の結果の課題-2については、従業員は間違いなく注目しているのです。それでも課題-1から改善を行おうとするでしょうか。やはり課題-2の改善が優先課題となります。つまり従来型のある一面のみの質問から構成された満足度調査は効果がないのです。



測定すべき4つの分野

従業員満足度調査では次の4つの分野を調査する必要があります。

- Job … 仕事、業務に関して
- Organization … オフィス、設備に関して
- Financial … 給与、評価に関して
- General … 全体、総合的な観点に関して

これはHDIサポートセンター国際標準の従業員管理の項目より、正しく従業員管理を推進する必要性から出ています。

HDI従業員満足度調査の流れ

1. 事前準備(2~4週間)

HDIスペシャリストと打合せをします。調査項目、調査対象数、調査期間、調査方法などを具体的に取ります。またセンター内での告知や、専用Webサイトの準備を行います。

事前打ち合わせ
センター内告知
Webアクセス準備

ES調査
収集状況フォロー
センター内促進

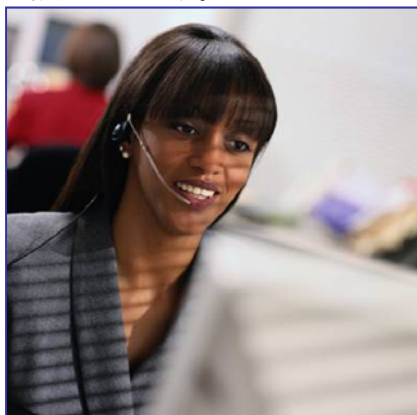
調査結果分析
報告書作成
プレゼンテーション

2. ES調査実施(2~4週間)

実際に従業員の方に調査に参加していただきます。HDIより進行状況(登録数)を随時ご連絡し、現地では調査参加の促進をしていただきます。

3. 結果分析及び最終報告(2~4週間)

HDI及びHDIパートナーにて、調査結果を分析します。一人一人の従業員が記入したコメントについても、全て詳細に確認しカテゴリ分けなどを含めてご連絡します。また結果に基づく改善のポイントおよび優先順位についてもご報告いたします。



HDI従業員満足度調査費用

調査対象(報告)数	基本費用(税込)
~50名	525千円
~100名	630千円
~200名	840千円
~300名	1,050千円
~400名	1,260千円
↓	↓
1,000名~	2,520千円~

なお調査項目の追加などにつきましてはお問い合わせください。