

高い従業員満足度は
組織のすべての問題を
解消する

HDI-Japan

運営: シンクサービス株式会社
〒215-0004 川崎市麻生区万福寺1-2-3
アースビル9F

TEL: 044-969-5031
FAX: 044-969-5032

www.HDI-Japan.com

従業員一人一人の真の声を聞き取る

HDI従業員満足度調査 Service & Benchmarking



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。

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、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し、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。



測定すべき4つの分野

HDIサポートセンター国際標準の従業員管理の項目より、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

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サイトを通して、一人一人の従業員の真の声を聞き取り、HDI担当者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。

なぜHDI従業員満足度調査か

非常に多くの一般的な満足度調査が、「どれくらい良いか」を聞いていて、「それがどれくらい重要か」とは聞いていません。例えば「8 良い — 1 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A・・・2 課題B・・・5 課題C・・・7

通常改善を行うのは、明らかに結果が2の課題A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A …	2	1
課題B …	5	8
課題C …	7	1

		どれくらい良いか								どれくらい重要か
		1	2	3	4	5	6	7	8	
	8					B				
	7									
	6									
	5									
	4									
	3									
	2									
	1	A							C	

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Aについては従業員はそもそもそれほど重要視していないことがわかります。また課題C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B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Aから改善を行おうとするでしょうか。やはり課題Bの改善が優先課題となります。

HDI従業員満足度調査の流れ



1. 事前準備(2~4週間)

HDI担当者と打合せをします。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とめます。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。

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(3~6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

■ 1センター単位 ■	
調査対象(報告)数	基本費用(税込)
~50名	550,000円
~100名	660,000円
~200名	1,100,000円
~300名	1,540,000円
~400名	1,980,000円
~500名	2,420,000円
100名増加毎に	+ 440,000円

※調査項目の追加などにつきましてはお問合せください。

HDI JAPAN www.HDI-Japan.com
 215-0004
 川崎市麻生区万福寺1-2-3 アーシビル9F
 TEL:044-969-5031