

### 3 社員満足度診断とは

社員満足（ES：Employee Satisfaction）とは、社員等が企業理念、人間関係、職場環境、職務、人事・報酬等にどの程度満足しているか、どのような自己成長を期待しそれにどの程度満足しているか等をいいます。

社員等が会社に何を期待し、何に満足し、何に不満を持っているかは、人間の健康状態と同じように見ただけで判断することは難しくなかなかできません。

社員満足度診断とは、人間の健康診断と同じように社員満足に影響を及ぼす各種要因に対する満足度をアンケートによって診断し、その実態を把握して問題点等を「見える化」とするとともに必要な施策とその優先順位を明らかにすることです。

社員満足に影響を及ぼす要因は、性別、職域、職位特に年齢層によって大きくその価値観が左右されます。

具体的には個々の社員が次のような要因について満足して就業をしているかどうかを診断することです。

- ① 企業理念
- ② 経営管理
- ③ 人物評価
- ④ 自己成長
- ⑤ 組織風土
- ⑥ 人間関係
- ⑦ 職場環境
- ⑧ 労働条件
- ⑨ 仕事

### 4 社員満足度診断の必要性

企業は、前述のとおり常に維持・成長していくことが必要です。そしてそれを創り出し支えているのは紛れもなく個々の社員等です。この個々の社員等の満足度は、仕事に対するやる気に直接影響します。

このため、社員満足は、企業等における生産性や製品品質またサービスの善し悪し等を大きく左右します。

先にも述べましたが、社員満足と顧客満足がうまくリンクしてはじめて株主利益が発生するという考えのもと、社員の満足度を向上させることが、顧客満足につながり企業業績の向上に貢献するということです。

企業業績を向上させるためには社員満足度が高くなければならないとの認識のもと、社員満足度を重要な経営指標の一つとし位置づけりる企業が増えています。

このように企業業績を向上させるための原点は社員満足度を正確に把握することにあ

り「社員満足度診断」は必要不可欠のものとされております。

## 5 社会保険労務士が社員満足度診断を行うことの意義

現在、大企業等で行われている「従業員満足度調査」等は、その多くが調査結果に基づき具体的な対策を施すことは少なく、現状認識にとどまり顧客満足度と同様に対外的PRに使われていることが多いように思えます。

これは企業の管理者の多くが従業員満足度調査の活用についての知識に乏しく、活用しようにもできないのが実情と思われれます。

皆様、社会保険労務士は言うまでもなく労務管理の専門家であり、常に事業主と一体となって企業運営をサポートいたしております。

その社会保険労務士が社員満足度診断を行うことによって、企業の実態に応じたきめ細かな診断が可能となり、そして得られたデータに基づき的確なアドバイスを行うことができます。

このことにより企業における有限の資源を効率的かつ重点的に運用できるという観点からもその意義は大きいものと思われれます。