

カリキュラム

機構施設名： 静岡職業能力開発促進センター

実施機関名： 株式会社プロフェッショナルディベロップメント

26-22-12-085-076

B. 組織マネジメント

組織力強化

085 従業員満足度の向上

コースのねらい

従業員満足度が企業に与える影響と調査・分析方法について理解し、従業員満足度の向上に活用できる知識・技能を習得する。

講義内容	「基本項目」	「主な内容」	訓練時間 (H)	日程				
				月 日	時刻			
講義内容	1 従業員満足度の概要	(1)従業員満足度とは【演習あり】 従業員満足度(ES)の定義と概念。従業員満足度とエンゲージメント(個の成長=組織の成長)。満足度が企業業績(生産性・離職率・顧客満足度)に与える影響(事例)。経営組織論の視点から、モチベーション理論の関係性(働きがい・報酬・人間関係・評価制度など、満足度を構成する主要な要素を体系的に整理)。日本企業と海外企業の従業員満足度を高める戦略について。【演習】チェックシートを活用して現状を把握する。個人の考える「満足度の高い職場」を記載し班ごとに共有し話し合う。ESの高い低いでのロジックツリーを制作し企業への影響を探究する。	1.0	令和8年 9月29日(火)	9:30~16:30 昼休憩 12:00~13:00			
		(2)従業員満足度が企業に与える影響【演習あり】 従業員満足度は「感情的な問題」ではない=経営戦略の重要なテーマである。満足度・生産性の関係性(事例)。従業員満足度と人的資本投資(離職率・採用コスト・教育コスト)。顧客満足度(GS)との相関関係。組織風土や企業ブランドへの影響(事例)。従業員満足度低下(メンタルヘルス・欠勤率・プレゼンティーズム)による影響。不祥事や内部統制リスクの増加について。長期的な組織価値の形成(事例)≧短期的な売上げや成果。【演習】経営層視点から従業員満足度向上による利点を考察する。採用教育費や離職コストを試算して人的資本投資につき探究する。	1.0					
	2 従業員満足度の調査と分析	(1)従業員満足度の調査【演習あり】 従業員満足度調査の目的(何のための調査なのか)。定量調査(アンケート)・定性調査(インタビュー・自由記述)の使い分け。調査の設計(設問数・設問項・尺度)を理解する。匿名性・心理的安全性の確保。全社調査・部門別調査の違い。調査項目の代表例(評価制度・上司との関係・部下との関係・成長機会・ワークライフバランス)について。調査後のフィードバック・フィードフォワードの設置。【演習】良い設問(事例)・良くない設問(事例)から調査設計について話し合う。「従業員満足度計測基準表(ルーブリック)」作成の演習から自社に合う調査基準表について探究する。	1.0					
		(2)従業員満足度の分析【演習あり】 基本的な集計方法(平均値・中央値・分散・標準偏差)の活用。属性別分析(部門別・年代別・役職別)による傾向の表出。満足度と他指標(離職・業績)から関係性解析。自由記述コメントのテキスト分析。優先的に解決する課題の順位付けに活用する「重要度×満足度」マトリックス。経営層や現場に伝わるレポート作成。【演習】集計方法・属性別の分析の演習や自由記述コメントを分類し頻出キーワードを抽出する手法の体感から分析について探究し「重要度×満足度」マトリックスを作成する。	1.0					
	3 従業員満足度向上の取組み	(1)分析結果に基づく改善策の検討【演習あり】 分析結果を「具体的行動」に落とし込む思考プロセス。優先順位付け(影響度・実現可能性・緊急性)。論理的思考や原因と結果の法則を活かす。組織階層別(全社・部門・チーム)に分けた改善案。制度設計の改善、組織マネジメントの改革、個々の行動や意識の改善の仕分け。経営者から現場社員まで参画する改善プロセス(合意形成)。改善施策のKPI設定、フォローアップの設計。小さな改善の積み重ね=従業員満足度の高い組織形成。【演習】改善案の分類(環境整備、制度、人間関係、上司部下)、効果のある実現の高い小さな改善策の提案=3か月以内に3案の実行計画を記載する。	1.0					
		(2)従業員満足度向上事例【演習あり】 企業における従業員満足度向上の具体的事例(成功要因)から制度改革型・マネジメント改革型・組織文化改革型のアプローチの違いについて探究する。企業規模や業種による違いを理解する。上手くいかない事例の探究から要因について分析する(事例をそのまま応用する際の転用リスク)。企業の従業員満足度向上提案(職場改善提案)のための最適な案を作成する。「社員の幸福」経営(サイボウズ)、従業員体験(Salesforce)、働きがい向上(星野リゾート)の事例紹介。【演習】紹介した事例企業から成功要因について探究し、また上手くいかない事例も要因について話し合う。企業の従業員満足度向上においてすぐに実行する取組について記載する。	1.0					
			合計時間			6時間		

カリキュラム作成のポイント

本訓練は、従業員満足度が企業経営に与える影響を体系的に理解し、調査・分析から改善策立案までを実践的な履修を目的としています。満足度の定義、エンゲージメント、モチベーション理論との関係を整理し、満足度が生産性や離職率、顧客満足度に及ぼす影響を具体的事例を通して理解します。さらにアンケートの調査手法、設問設計、匿名性確保のポイントを押さえて、集計・属性別分析・相関分析を用いてデータを正確に解析し優先課題を特定する手法を学びます。結果と原因の法則から原因分析や優先順位付けを行い、実現可能性と効果を踏まえた改善策を検討し、国内外企業の事例も参考にしながら、自社への応用可能性を探り、最終的には職場改善提案を作成できるプロセスを習得します。経験から気づきをうながすワークや意見交換を多く取り入れ、受講生に有益となる情報交換や人間関係構築の場となるように演習・ワークを研修の50%以上を占めるよう制作しました。