

ES 向上

従業員満足とは？

Q1 そもそも、ES (従業員満足) とは
 どのようなことですか？



A 従業員満足とは、取り組む仕事に対して充実感や成長実感、社会に貢献できている感覚を得られていることだと思います。職場環境の整備や給与なども勿論影響すると思いますが、ただ仕事を受身的に行うだけでは得られないもので、自分でも目標を持つことと、それを達成できる仕事に上席や仲間がしっかり関与することや、困難を共に乗り越えて成し遂げること、お客さまに喜んでいただけることで得られるものだと思います。

電設事業本部 安全推進部 育成課 菅原 満 課長

Q2 部下のESを向上させるために
 課長は何をしますか？



A まずは、部下とのコミュニケーションをしっかり取り自由に意見を言える職場環境を作ること。そして、部下が何に満足をしていて何に不満を感じているかを聞き、その意見に真剣に向き合います。意見もただ聞くだけでは無く、具体的に行動に移します。また、部下に対して今行っている仕事の意義を伝え共有します。普段の仕事の中で行った良い行動や難しい課題を克服した時には、正しく褒めることを行います。

交通事業本部 車両整備部 整備課 内田 謙一 課長

Q3 課長自身のESは
 どのようなときに高まりますか？

A 達成したい明確な目標がある事です。ESを考えた時にまず思い浮かぶのは、給与、職場環境、時間外等ですが、満足感を得られた場面を振り返ると、ある目標に向かってがむしゃらに挑み、苦しく、大変でもやり遂げた時に達成感とともに満足感を得ていました。今は、掲げた目標に向かって課員とともに難題を解決しながら取り組んでいるときに充実感が得られています。きっとその目標が達成できたとき、より大きな満足感を得られると思います。

電設事業本部 信号工事部 信号二課 後藤 栄雄 課長



Q4 ESが向上すると仕事は
 どのように変わりますか？



A ESが向上すると気持ちに余裕が生まれ、何でも前向きに考えることができるようになります。周囲との協調性が生まれ、コミュニケーションも活発になり、生産性が向上します。このことは品質向上へとつながることとなり、結果的にCS (顧客満足) 向上となります。お客さまからの信頼、評価が上がれば従業員のやる気につながり好循環が生まれます。

交通事業本部 電子開発部 戸村 宏二 課長

もっと分かりやすく
 課長！教えてください

Q5 ES向上のために周囲に
 どのように働きかけますか？



A ESが向上することによって、従業員が高いモチベーションで仕事に取り組むことができ、やりがいや楽しさにつながります。私は立場上、各部門へ依頼をすることが多いので、受ける側の立場を自分に置き換えてみるようにしています。例えば、依頼されたことが理解できなければ、受け身となり、積極的・能動的な行動につながりません。立場や状況を考え、この仕事は「何のために」「どのように」役立っているのかを感じてもらおうと周囲にしっかりと伝え、ES向上へつなげていきます。

交通事業本部 事業戦略部 統括課 清高 哲治 課長

Q6 ESが向上すればCS (顧客満足) も
 高まりますか？



A 私はCSを向上させることこそがESを向上させる大きな糧になると考えます。なぜなら、「お客さまのニーズに期待以上で応える→お客さまから感謝の言葉をいただく→やる気になる」というフローが成り立つからです。CS向上のための方法はさまざまですが、ちょっとした気づかいでも確実にCS向上につながると思います。例えば、提出資料にひと工夫加え分かりやすくするような基本的なことでも良いのではないのでしょうか。私も管理職として自身がCS向上に努めることはもちろん、適切なアドバイスができるよう日々考えています。

営業本部 営業戦略部 電設設計二課 進 政信 課長