マーケットトレンド　「従業員」満足度向上で勝つ

（1面の続き）

ある時、他部門の人たちとのコミュニケーションに悩んでいるという相談があった。面談時に助言もするが、個人レベルではなく会社全体の問題でもあると感じた場合は、月1回4時間行うグループワークの議題にする。誰の悩みかは伏せる。

部門を超えたチームを作り、解決方法を話し合い、発表することで、会社の課題を解決できる。さらに社員間の交流にも繋がる。

「もやもやが溜まっていくと離職に繋がる。仕事への向き合い方も悪くなる。社風だけはしっかりと作っていきたい。社員が笑顔で仕事できないと良い仕事ができないし、社員の働きやすさも顧客に伝わる」と岡﨑社長は話す。

③働きがいを感じられる環境作りを

社内FA制度で手軽に異動相談

「意見箱」にいつでも投函

社員が仕事にやりがいを見いだせるようにサポートすることも重要だ。不動産やリフォームを手掛けるアンサー倶楽部（福岡県北九州市・年商14億円）は今年4月から「社内FA（フリーエージェント）制度」をスタートさせた。社員は野球のチーム移籍のように希望する部署異動を手軽に申告できる制度だ。今の部署ではなく違う部署で働いてみたいという希望を尊重して、離職を防ぐ狙い。

この制度は、「何でも意見箱」という社内の投函箱に、社員が希望する異動先を書いた紙を入れる。その後、直属の上長や異動先の上長と面談をして、人員配置などの社内調整を経た上で、異動が決まる。

アンサー倶楽部
三谷俊介社長

▲「何でも意見箱」という社内の投函箱

アンサー倶楽部の過去3年間の新卒採用者数・離職者数

年度	採用者数	離職者数	定着率
2019年	17人	2人	88.2%
2018年	11人	3人	72.7%
2017年	18人	3人	83.3%

投函箱は月に1回チェックされるため、今の仕事が合わない、成果が出ないといった際に、比較的短期間で相談ができたり、異動を検討してもらえる。不動産で成果が出ず、リフォームの仕事をやってみたいと異動し、活躍するというケースも見込める。相談ができないと離職に繋がりやすいため、制度化した。

同社の課題は、異動に関する仕組みが明確でなかったこと。過去に異動はあったが、管理職が個別対応で相談にのり、一律のルールはなかった。異動できるのかどうなのかも社員にわかりにくく、異動できず辞めてしまった人もいる可能性もあった。

同社では、「何でも意見箱」という社員の希望を把握する取り組みをしている。毎月1度、指定の投函箱に、希望する社員が投書する。社長が目を通し、良い意見は実行に移す。採用されると最大1万円の賞金が出る。FA制度はこの目安箱から実現した制度の1つだ。

別表の通り離職率は減りつつある。かつ同社は毎年平均15人ほどを採用。「社員数を10年以内に300人にしたい」と、三谷俊介社長は話す。

社員の自主的な学びを応援

週2回、押しつけなしの勉強会

「日々の業務だけに従事させて、社員自らが学びたいこと、知りたいことを我慢させているようでは社員満足度は向上しません」。こう語るのが、耐火被覆工事や断熱リフォーム事業などを手掛けるNENGO（神奈川県川崎市、2021年5月期売上高18億円）の的場敏行社長だ。

同社では社員が自分で学びたいテーマを自由に決めて勉強会を開けるようにしている。ゲスト講師を呼ぶときの費用など、経費は会社負担だ。

勉強会の名称は「NENGROW」。週2回、全社員が主催役割を担うまでに行われたのは、デンシャル生命保険のルスマンを招いて、月で営業成績を2「」などがある。

また、自らの学することも可。例ッフが主催した一の正しい接し方」みを聞き出すコツ

「あくまで自主あり、自由な学び う体裁を守るため 強会の内容には口 にしています」（的

所要時間は1時 自由参加だが参 加は強制していな 回70～80%ほどの してています。向学 役買っているよう 長）

2020年4月 を使ってオンライ 録画することで、 かった社員が後か きるようにして も学びを止めない いく。

▲担当社員がテーマを自由に設定できる勉強会「NENGROW」

NENGO
的場敏行社長

取材メモ

会社と従業員の価値観は違う

理念の共有で足並みそろえる

会社の方針と、各従業員の価値観があまりに違うと、従業員満足度は低下していく。考えがぴったりと合えば、ギャップに悩んで離職するようなケースは防げるが、100%合致するケースはそうない。そのためには会社の経営理念をしっかりと社員に共有し、向かうべき方向をそろえていくことが大事だ。

リフォーム会社のガーデン（京都府京都市）は定例会議で行うことがある。理念「Happyをつくる」という考えの全体共有だ。そのために社員から「普段の業務を通し、Happyを実現しているか」どうか、エピソードなどを話してもらうこともある。また、例えば新事業を立ち上げる際は、売上計画だけでなく、理念に沿っているかについても皆で共有する。