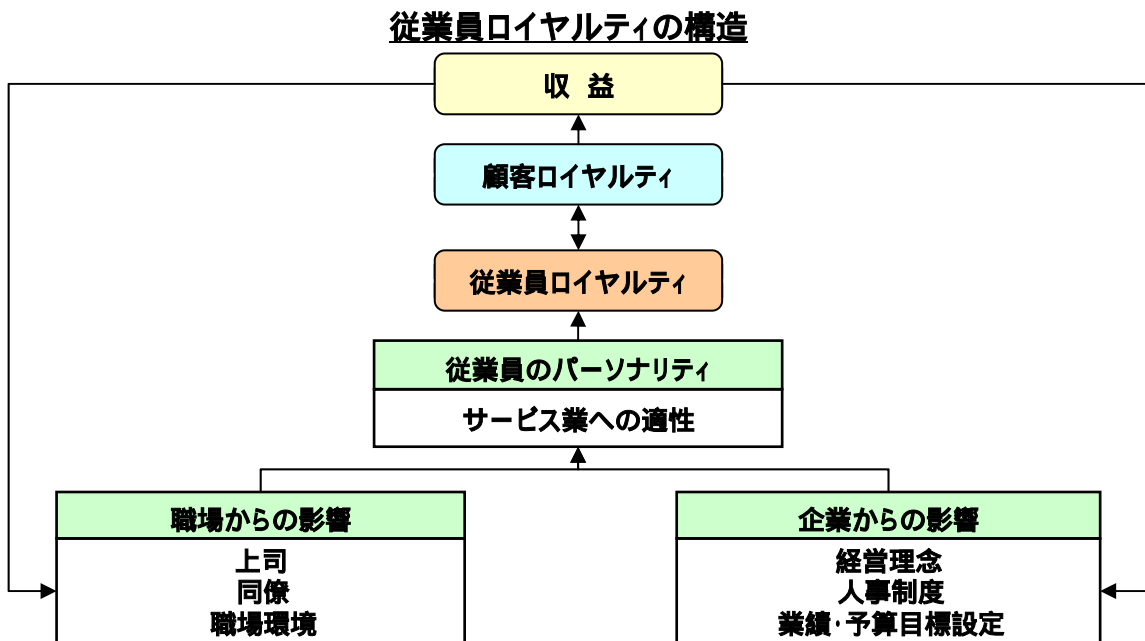


従業員ロイヤルティの向上

概要

- 金融サービス業が長期的に安定して収益を上げ続けるには、顧客の満足・ロイヤルティの向上が大変重要になります。「顧客満足の実現は、従業員満足の延長上にある」と言われていますが、両者は必ずしも一致していないのが現状です。
- その要因としては、従業員に与えられる目標の方向が顧客満足の実現と乖離していたり、人事制度や教育の仕組みなどが顧客満足の実現の制約となっているケースが多いと考えられます。
- また、部店長の経営方針や権限委譲の仕組みなどが顧客満足と相反している場合も見かけられます。
- これらの要因のうち、従業員の行動に何ほどの程度強く影響しており、何をどう改善すべきかを知るために、従業員に対する調査を行う必要があります。調査に基づいて、「顧客満足」と方向性の合った「従業員満足」を実現し、ひいては「従業員ロイヤルティ」を向上していく方策を探ります。

従業員ロイヤルティの構造



- 従業員のモチベーションやロイヤルティは、個人のパーソナリティが職場からの影響と企業からの影響を受けることで形成されます。
- サービス業では、顧客接点の従業員のロイヤルティが上がれば、顧客サービスの質が向上し、顧客のロイヤルティも上がりますが、同時に、お客様に喜んでもらえることが、従業員のやる気につながるという双方向の関係にもあります。

期待成果

- 行動～結果～評価の間の矛盾がなくなるため、短期目標達成のために長期的な顧客満足を犠牲にするという本末転倒の営業活動を行うことがなくなります。
- 従業員のモチベーション・ロイヤルティが高まることで、業務効率も上がり、顧客満足も高まるという正しい循環の実現への第一歩となります。