

従業員満足度の向上により

顧客満足度の向上を目指す

メルセデス・ベンツ日本

株式会社 様

200を超える全国の正規販売店にメルセデス・ベンツ車の供給を行うメルセデス・ベンツ日本株式会社。7万台に迫る販売台数で、純輸入車販売No.1を4年連続で獲得しています。

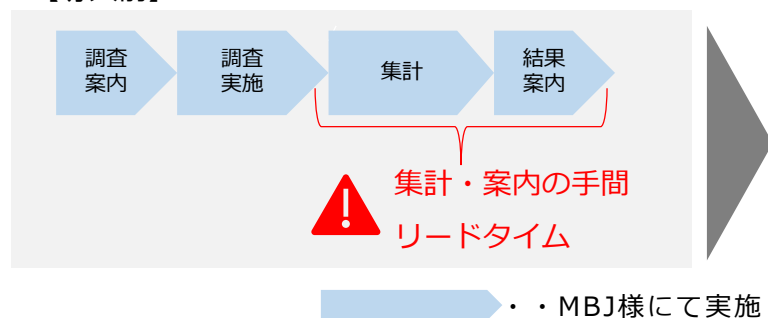
数多くのお客様にお車をお届けする正規販売店において、そこで働く従業員の皆様の満足度を向上させることも、継続的なビジネスの発展には欠かせません。お客様の満足のために、販売店スタッフが意欲的に仕事に取り組める環境づくりにも力を入れており、そのバロメーターとして定期的に正規販売店の「従業員満足度調査」を実施しています。

導入前の課題

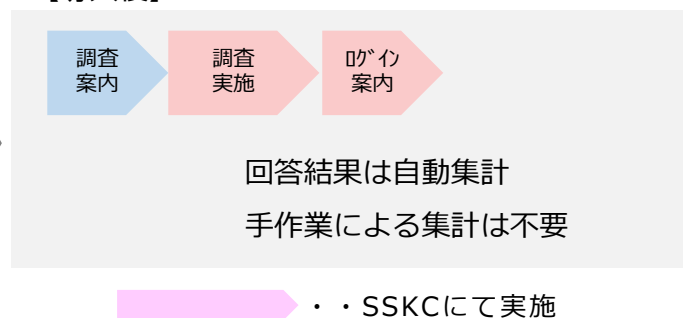
導入前は、アンケートサイトを利用し、各法人ごとの集計を手作業で実施。

集計の手間とリードタイムがかかることが課題でした。

【導入前】



【導入後】



リードタイム：長

MBJ様の負荷：高



リードタイム：短

MBJ様の負荷：低



SSKCのES調査の仕組みでは、回答結果が自動集計され、開示画面に表示されます。

開示画面のログイン情報を案内することにより、Web上で集計結果の確認が可能です。

利用システム ～従業員満足度調査～

【回答画面】

Q2-1 人事考課の仕組みや評価の決定プロセスに納得していますか？

十分に納得している

納得している

どちらでもない

あまり納得していない

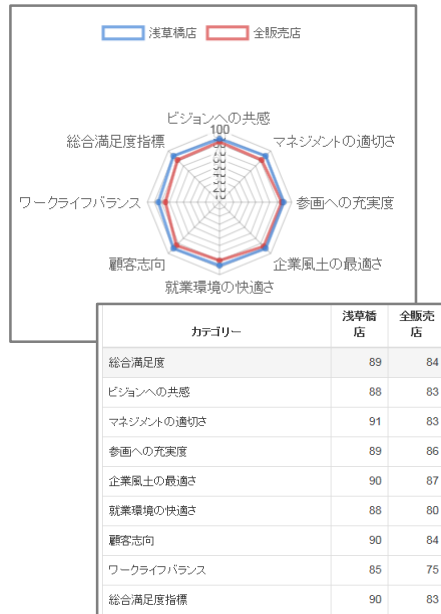
全く納得していない

Q2-2 上司は仕事全体を把握し管理していると思いますか？

とてもそう思う

そう思う

【開示画面】



総合評価	100	スコア	コメント
ビジョンへの共感	Q1-1: 職種が違っても方向性への理解	100	
	Q1-2: 会社の理念や目標	100	
	Q1-3: 会社の方針や目標	100	
	Q1-4: トップ層のビジョン	100	
	Q2-1: 人事考課・評価	100	
	Q2-2: 上司の管理	100	
	Q2-3: メンバーの把握	100	
	Q2-4: 上司からの説明	100	
	Q2-5: 上司の指導	100	
	Q2-6: 上司の判断力	100	
	Q5-6: 給与満足度	100	
	Q6-1: 自社商品・サービス	100	
	Q6-2: 商品・サービスの魅力	100	
	Q6-3: 顧客サービス向上のための努力	100	
	Q6-4: 苦情への対応	100	
	Q7-1: ワークライフバランス	100	
	Q7-2: 上司(関係)の付き合い	100	
	Q8-1: 知人への推薦の有無	100	
	Q8-2: 推薦理由	100	同業他社よりも給与水準が高く、仕事はそれほどつらくない、人間関係が良い
	Q8-3: 総合満足度	100	
	Q8-4: 伝えておきたいことや要望事項	100	人材育成のための教育プログラムを充実させてほしい
	Q8-5: 継続意向	100	

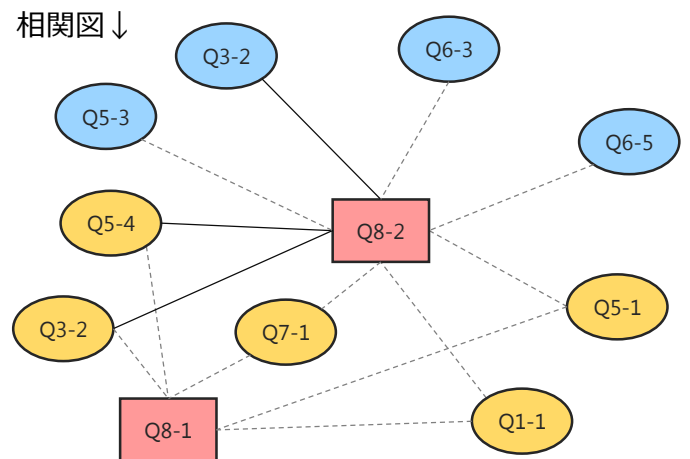
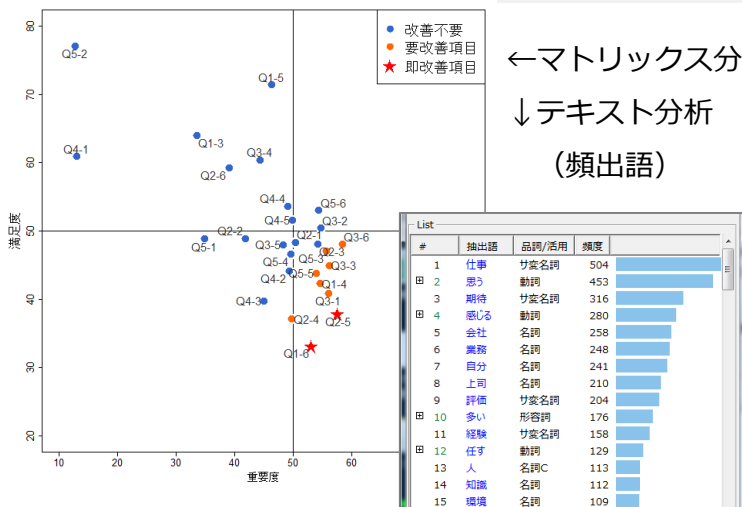
今後の展開

販売店の自主的な改善の支援

販売店のスタッフがお客様に満足を提供できるよう、各販売店が従業員満足度調査の結果を元に策定した施策を、支援していきます。

定期的に従業員満足度調査を実施し、時系列での分析を行う予定です。

この調査で利用できる分析手法



※このページで利用している画像はデモ環境のものであり、メルセデス・ベンツ日本株式会社様のものとは異なります。