

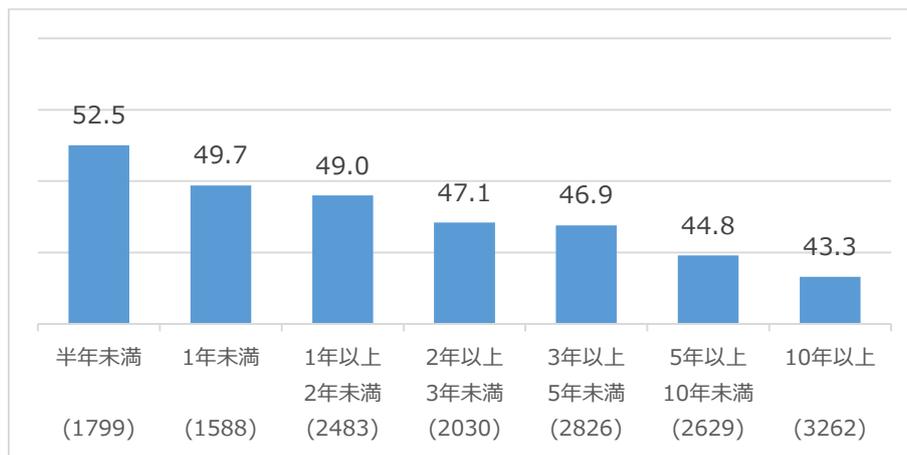
勤続年数が長くなるほど従業員の「成長感」は減少

放置することで、戦力化したベテラン従業員が離職する一因にも

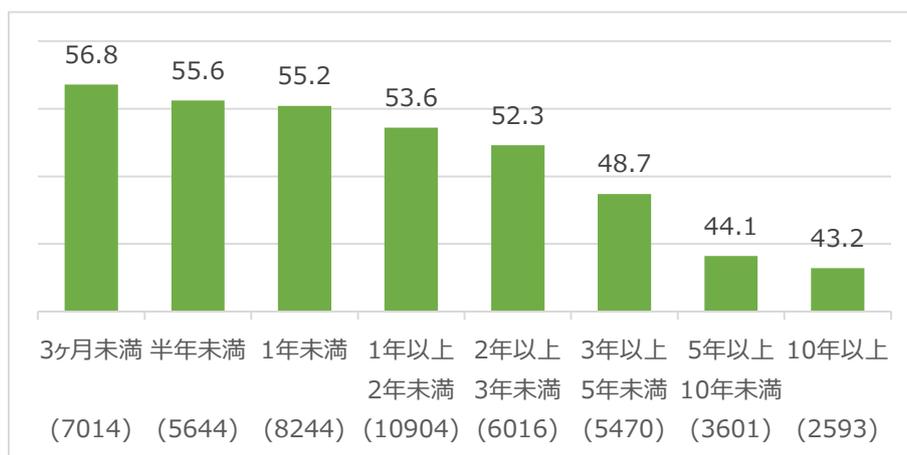
サービス業を対象に行う従業員満足度調査「サービスチーム力診断（以下、同診断）」を提供する株式会社 MS&Consulting(本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木 昭憲)が、同診断の回答データ 6 万 6 千件を分析したところ、「勤続年数が長くなるほど、『成長感』のスコアは下がる」ことが分かりました。

■ 勤続年数ごとの「成長感」スコアの比較

社員



アルバイト



※ 当社「サービスチーム力診断」2017年4月~2018年3月の総回答件数15万2千件のうち、今回の分析に必要なデータを満たす6万6千件を対象に分析

※ 括弧内はサンプル数

同診断では、「仕事において自分自身が成長していると感じるか？」を聞く「成長感」という設問があり、今回の結果はこの回答データを集計したものです。

この「成長感」は、モチベーションの理論として有名な「ハーズバーグの二要因理論」においても「動機づけ要因」に分類されており、継続的なモチベーションを形成するために重要な項目であると言われていています。また、当社のビッグデータ分析の結果においても、この「成長感」は従業員のロイヤルティを高めるために重要な項目の一つであることが確かめられています。

しかし、今回の分析では正社員、アルバイトの区別に関わらず、勤続年数が長くなればなるほど「成長感」は下がるという結果となっており、このことが、入社数年が経過し職場において重要な戦力に成長した従業員が離職してしまう一つの要因となっているという構図が見えてまいりました。

※ なお、本リリースのテーマである「成長感」を高めるための具体例については、以下の当社 web サイト掲載のコラム内でご紹介しております。

https://www.msandc.co.jp/column_msc/star_cms_014

■ サービスチーム力診断について

当社が提供するサービスチーム力診断は、人材定着、離職率低減を目的とした従業員満足度調査並びに改善のためのプログラムです。

一般的な従業員満足度調査では、ただ組織の状態を測定する、あるいは組織の状態に即した解決策の難易度を考慮せず、点数の低い項目に対してやみくもに解決策を講じる場合が多く見受けられますが、「サービスチーム力診断」では、従業員満足度の向上、ひいては従業員の定着率向上に対して実効性・効果性の高いソリューションを提供いたします。

■ 株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代 表 者： 代表取締役社長 並木 昭憲

所 在 地： 東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

設 立： 2008 年 5 月

資 本 金： 570,154 千円

U R L： <https://www.msandc.co.jp/>