

日刊 油業報知

H → 水素 → Hydrogen
 E → 電気 → Electricity
 L → 液化石油ガス → LPG
 L → カーライフ → CarLife
 O → 石油 → Oil

エネルギー業界の“今”と“未来”を応援します

HELLO

7/11(mon.)

関東版

この版へのお知らせは

東京本社

〒104-0033 東京都中央区新川2-6-8
TEL 03(3551)9201 FAX 03(3551)9206

WEBサイトアドレス

<http://yugyouhouchi.co.jp>

従業員の評価が自分を変えた

エンゲージメントスコア最高点獲得 セルフ徳丸SSの新店長・齊藤さん

6月1日からセルフ徳丸SSの新店長に齊藤氏が就任した。同店長は前任のセルフ大泉学園SSでリンクアンドモチベーション(東京都中央区、坂下英樹社長)が提供している「従業員エンゲージメント」(企業と従業員の相互理解)の「エンゲージメントスコア」(半年ごとに更新)でイタバシ全店中最高点となるトリプルA評価の89.1を獲得した。齊藤店長はセルフ徳丸SS異動にあたって、就任したSSの得点だけでなく、イタバシの都内全SSでの目標スコア68以上を目指すため、同社SSでの横のネットワークを強化していく展望を持っている。

「エンゲージメントスコア」の高得点を追いつける理由など話を聞いた。

良いニュースを共有することで 職場全体が話しやすい環境に!

イタバシでは4年前に、全社員がイキイキと働くために全SSのスタッフを対象にリンクアンドモチベーションによる「従業員エンゲージメント」の「エンゲージメントスコア」を導入した。130のアンケート項目で「満足度」と「期待度」を5段階で評価する仕組み。齊藤店長のセルフ大泉学園SSでは導入当初49.8と全国平均の50を下回り、特に「上司の満足度」が低かったことに「自分がやったほうが早いと思っていた。トップダウンで指示していたこともあり、(このスコアは) だろうなという気持ちがあっ

た」と納得したと同時に衝撃を受けた。

この結果を受け「もし自分の娘の上司が私だったとしたら、その職場で働かせたいかどうか考えたら、働かせたくない」と思い至り「自分が変わるしかない」と意識改革を行ったという。

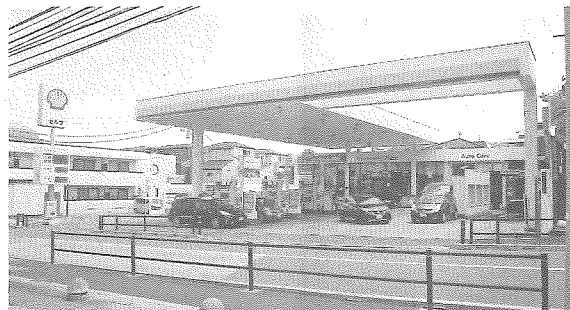
1年後に「Good&New」という勉強会に参加。SSに持ち帰り、スタッフに売上の目標や販売実績を発表するのではなく、良いニュースを店長含めスタッフ間で1分間、家族の話といったプライベートで起きた良いニュースを発表する時間



齊藤真店長

《イタバシ》▶所在地=東京都新宿区早稲田、板橋考史社長、出光興産系▶1945年創業、東京都と栃木県に16SSのネットワークを有する

《セルフ徳丸SS》▶所在地=東京都板橋区、齊藤真店長(41歳)▶営業時間=24時間▶従業員=社員2人、アルバイト9人



を設けた。この取り組みを続けたことで、職場全体が話しやすい環境になっていき、スコアも70以上と劇的に向上していった。

スタッフからも自発的に提案が出され、その1つに点検や車検の依頼などの問い合わせをまとめた「車検・点検案内TEL履歴共有ノート」を作成するというアイデアがあった。採用したところ、今までは顧客からの電話を担当に引き継ぎする際、繰り返しのやり取りを顧客としてしまうといた課題が改善された。その結果、中古車購入への提案にもつながり、年間4~5台だった中古車の売れ行き



コミュニケーションを図る齊藤店長(右)と荻野梨沙さん(左端)、牧山桂歩さん、㊦セルフ徳丸SSの外観

が月3~4台にまで増加。店舗の2021年度における経常利益も2年前と比較して13倍となり、大幅増となった。また、離職率が低下し、毎月スタッフ募集をすることもなくなった。

新店長に就任したセルフ徳丸SSでも同様のノートが作成されていたが「より精度の高い情報共有をしていきたい。何時何分というくらい詳細に記入するといかもかもしれない」と修正点も見え始めた。最後に「当店とセルフ大泉学園SSは

リンクアンドモチベーション主催の組織に大きな改善が見られた『モチベーションチームアワード』に表彰されましたが、今は『エンゲージメントスコア』の高い企業が表彰される『ベストモチベーションカンパニーアワード』の表彰を目指すべく、当社の各SS間でエンゲージメントスコアや職場環境の改善などを相談できるネットワークを強化していきたい。都内全SSでの目標スコア68以上を目指す」と意気込みを語った。