



2018年11月28日

「従業員エンゲージメント（eNPS）調査分析・コンサルティング」で連携～サービス拡充

株式会社NTTデータ経営研究所

株式会社NTTデータ経営研究所(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：川島 祐治、以下 当社)は、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(本社：東京都品川区、代表取締役社長：塚本 良江)が提供する「従業員エンゲージメント（eNPS）」測定ツールをベースとしたコンサルティングを開始します。「従業員エンゲージメント（eNPS）」測定ツールは、職場に対する愛着・信頼度合いを測る新しい指標です。

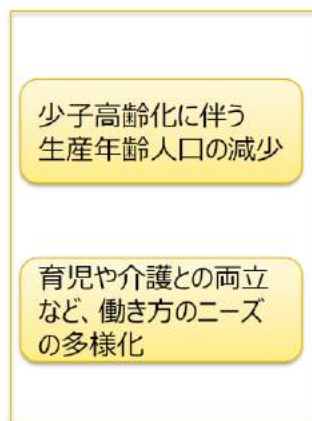
長年、両社は「働き方改革共同調査」や「顧客ロイヤルティ調査」において、それぞれに研究を重ね、共同調査等で連携してまいりました。これらの研究・連携実績に基づいた「従業員エンゲージメント（eNPS）」向上支援を通じて、働き方改革を目指す方向へ牽引いたします。

【背景】

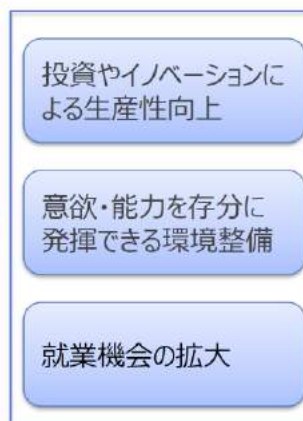
少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少や働き方ニーズの多様化に直面し、投資やイノベーションによる生産性向上、意欲・能力を存分に発揮できる環境整備や就業機会の拡大が求められ、「働き方関連法」により日本の労働慣行が大きな転換点を迎えている昨今、働き方改革は喫緊の課題になっています。

急速なデジタル化に伴い、従業員やお客様との「絆や愛着、献身」が見えにくくなり、顧客ロイヤルティや従業員エンゲージメント（eNPS）の定点観測は重要性がより一層増していくものと思われます。

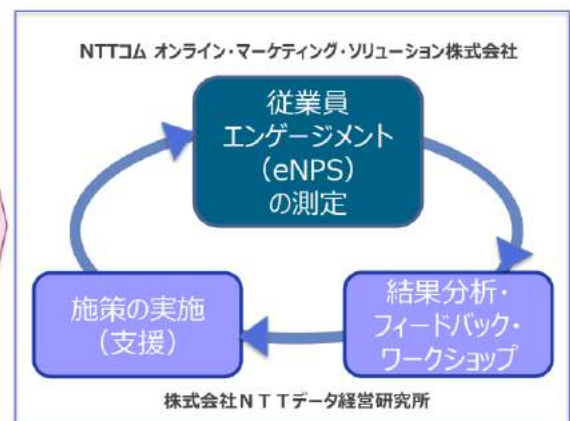
直面している状況



重要課題



サービス連携概要



出典：「直面している状況」と「重要課題」は、厚生労働省「働き方改革の実現に向けて」を参考に当社が作成

※Net Promoter Score 及び NPS は、ヘイン・アンド・カンパニー、フレデリック・ライクヘルド、サトメトリクス・システムズの商標です。

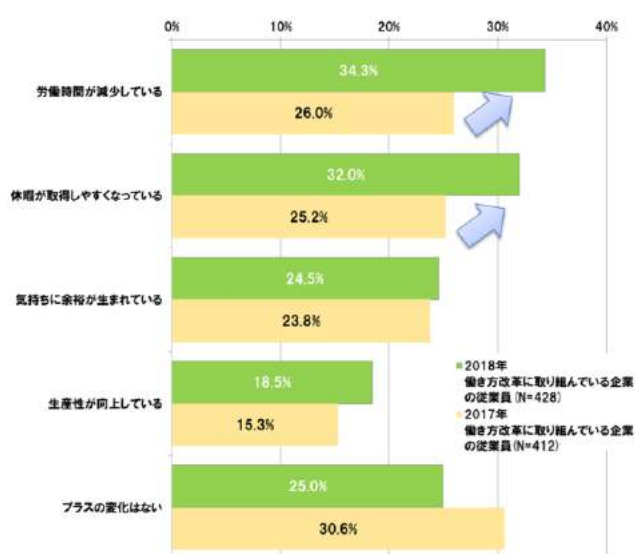
両社が共同で 2018 年 7 月に実施した「働き方改革 2018」の経年変化をみると、プラスとマイナスの変化のどちらも広がりを見せていることから、従業員エンゲージメント（eNPS）の観点で働き方改革の方向性を定点観測する必要性が高まっています。

（働き方改革 2018 : <http://www.keieiken.co.jp/aboutus/newsrelease/180712/index.html>）

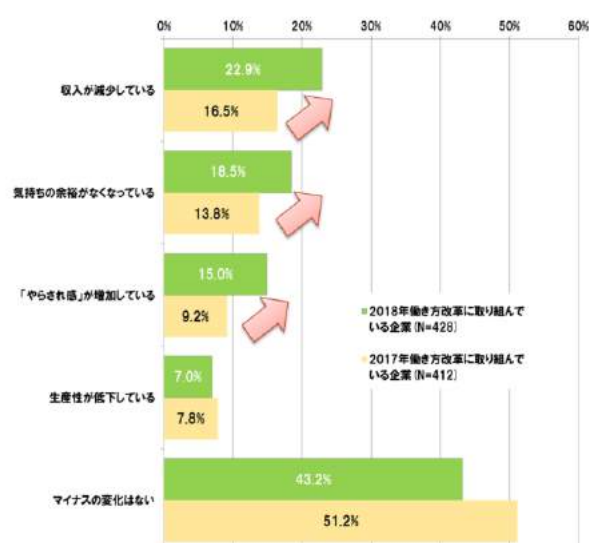
（働き方改革 2017 : <http://www.keieiken.co.jp/aboutus/newsrelease/170808/>）

働き方改革に取り組んでいる企業の経年変化

プラスの変化



マイナスの変化



出典：両社が「NTTコム リサーチ」登録モニターを対象に 2018 年 6 月 20 日～2018 年 6 月 25 日と 2017 年 6 月 23 日～2017 年 6 月 28 日に実施した「働き方に関する調査」

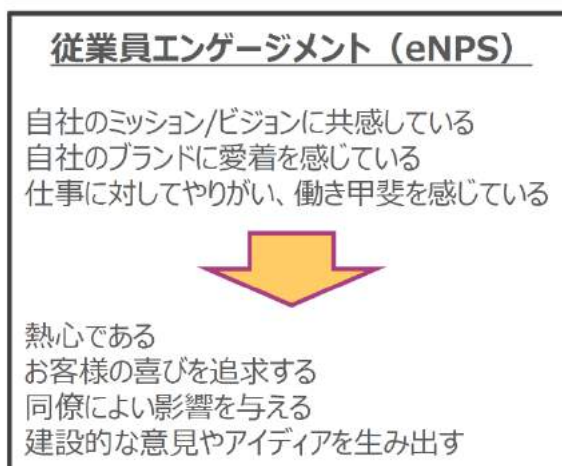
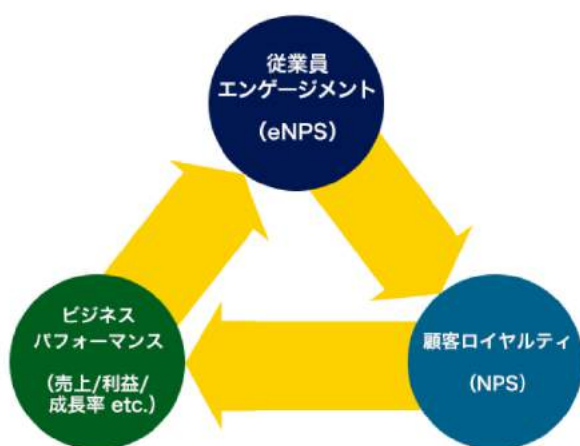
【サービス概要】

上記背景を踏まえ、以下のサービスを実施いたします。

1. 従業員エンゲージメント (eNPS) と顧客ロイヤルティの向上について

- エンゲージメントの強い従業員は、顧客に対してより高品質で優れたサービスを提供したいという気持ちを持ち、熱意を持って仕事に取り組む傾向があります。
- 従業員エンゲージメント (eNPS) を高めることで、顧客ロイヤルティが向上し、結果として企業の業績が高まるという、好循環を作り出すことができます。
- eNPS とは、従業員エンゲージメントを測定するための指標です。「友人や知人に自社への入社を薦めたいか？」という質問への回答から算出します。
(従業員エンゲージメント (eNPS) の詳細 : <https://research.nttcoms.com/info/enps.html>)

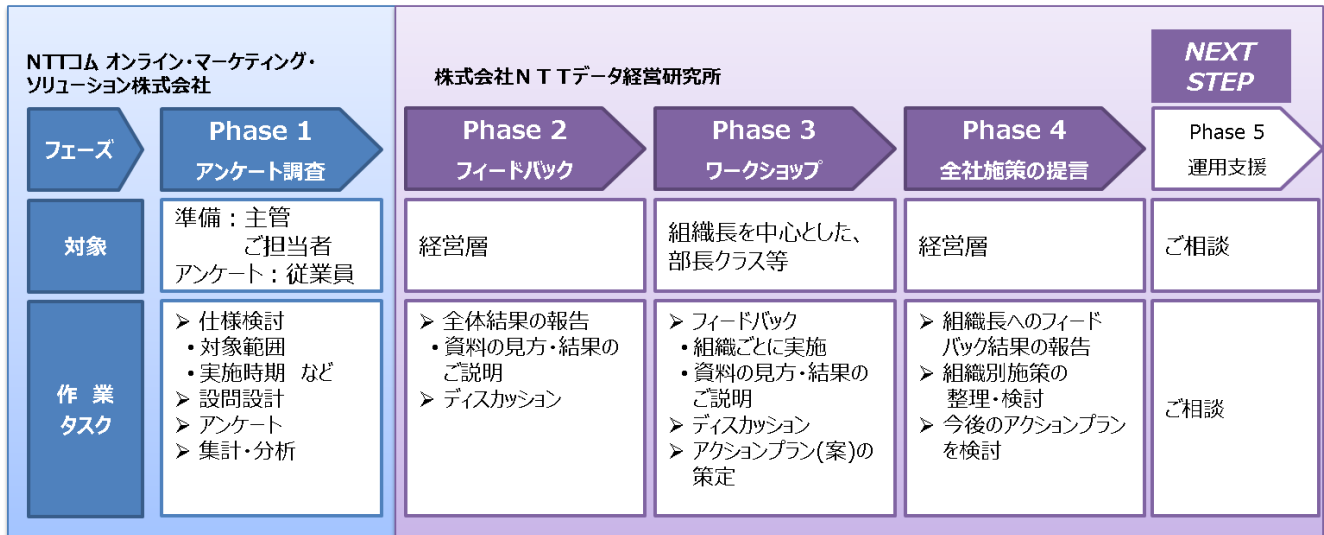
従業員エンゲージメントと顧客ロイヤルティの向上の関係



2. サービス連携概要

- アンケートによる定量調査にて、全社員と組織別による「従業員エンゲージメント（eNPS）」や「顧客ロイヤルティ（NPS）」の傾向を把握し、定量結果のフィードバックとワークショップによるヒアリングを実施します。
- 定量調査とヒアリング内容により、全社施策の提言を行い、運用支援の実施も可能です。
- これらの当社フィードバックメソッドは、約 10 年の実績に基づき、お客様の組織風土やマネジメントスタイルを考慮したフィードバック体系として確立したものです。
- NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社と当社は、シームレスで上記サービスをご提供いたします。

サービス概要



【本件に関するお問い合わせ先】

■ 報道関係のお問い合わせ先

株式会社NTTデータ経営研究所
 コーポレート統括本部 経営企画部
 広報担当
 Tel : 03-5213-4016
 E-mail : webmaster@keieiken.co.jp

■ 内容に関するお問い合わせ先

株式会社NTTデータ経営研究所
 情報戦略事業本部 ビジネストラנסフォーメーションユニット
 シニアマネージャー 加藤 真由美
 Tel : 03-5213-4140

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
 営業部（データ&アナリティクス部担当）
 担当部長 稲村 佳則
 Tel : 03-4330-8402