

顧客の期待を超えるサービスを提供する人材を育成するための人事評価制度を構築

株式会社愛媛企画（愛媛県）

創業40年を迎えるカーディーラー向けのカー用品販売、販促品（PRノベルティ）・展示場用品などの企画・製作・販売を行っている会社。会社の雰囲気は20代・30代の若い社員が多く活気に満ちている。

1. 相談のきっかけ

本企業は10年連続して年平均30%増の成長を続けているが、社長は現状に満足することなく、更なる成長を続けることが必要だと考えていた。そのためには、顧客の期待を超えるサービスを提供し続けることが重要であり、その実現のための原動力である「ヒト」の処遇方法について当拠点へ相談に来た。

2. 課題整理・分析

・社員数は20名弱で、優れたチームワークと「少数精鋭」というプロ意識が混在する良い意味で親和性と緊張感を併せ持つ組織である。
・しかしながら、本企業が目指すサービスを実現するためには、社員に必要な能力や目標を明らかにし、組織として人材育成に取り組む体制を構築することが課題であった。

3. 解決策の提案

社員一人ひとりを見つめ、その人の能力を的確に把握し、より積極的に能力を開発、活用し、能力や成果に応じた処遇を行う人事評価制度の構築を提案した。



4. 成果

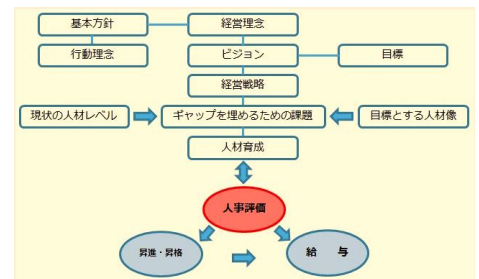
- ・顧客の期待を超えるサービスを提供するために、社員の業務内容を分析した上で、本企業にとって重要な指標を、業績、仕事のプロセス、必要な能力、情意（意欲・姿勢）の面から検討し、会社が社員に求めるものを本企業のオリジナルな人事評価項目として明確化。
- ・評価項目に基づく評価、フィードバック、成長目標設定、進捗管理を継続的に実施するため、制度の運営開始時期等を定めて制度化することで、本企業の経営理念に沿った人事評価制度の基礎ができた。
- ・また、同制度が着実に運用できるよう人事評価制度説明会の開催やリハーサル期間の設定を行った。
- ・今後は、運用を重ねて定着していくことで、事業者が目指す人材を育成するための人事評価制度に、着実に近づいていくものと期待される。



当社の事業内容



人事評価制度説明会の様子



支援時に当社に示した人事評価体系の全体像