



優秀賞

DHL ジャパン株式会社

従業員エンゲージメント向上が創り出す更なる顧客満足と経営貢献

同社のカスタマーコンタクトセンターでは、毎年全社で実施されている、従業員エンゲージメントレベルの調査において、会社全体平均や他部署と比較し低い結果であった。

従業員エンゲージメントが低い原因について分析を行い、その結果、「組織運営の参画機会が少ないと感じている」「自分たちの貢献がよく見えないと感じている」「コロナ環境下での業務、先行きに不安を感じている」という3つの課題があることが分かった。

これらの課題が発生している原因は、コロナ禍の繁忙で組織運営への巻き込みや、意思疎通の機会が十分に取れていなかったためであり、この原因を改善するために、現場のメンバーからボランティアを募り、プロジェクトチームを設置した。プロジェクトチームでは、同社で初めて、「CS WEEK」を企画から運営までをプロジェクトチームが主体として実施することや、コロナ禍においても安心・安全に働ける職場環境構築の取り組みや、応対品質コンテスト、各種表彰制度の実施などについて取り組みを行った。

現場メンバーが主体となったこれらの取り組みにより、2021年度の従業員エンゲージメントレベルは、目標設定がかなり高かったこともあり目標値には届かなかったものの、過去最高の得点となった。NPSスコア（顧客満足度評価）についても、調査を開始してから過去最高の評価得点となった。また、同社が経営貢献の指標として測定している、「新規顧客になり得るお客様情報の品質」や「付加価値サービスの販促率」についても過去最高の評価を得ることができた。

今回の現場メンバーの有志が主体となったプロジェクトチームの取り組み成果として、数値目標を達成できていない面はあるが、取り組み内容や、取り組み成果については、素晴らしい成果であると高く評価することができ、優秀賞にふさわしい取り組みである。

今後、更なる従業員エンゲージメントの向上と共に、会社貢献の向上を目指し、先進的な取り組み事例として、継続した取り組みを期待する。

※従業員エンゲージメントとは、会社の方針や目標に共感し、自発的に貢献したいと思う意欲のことである。