

平成 26 年度
E S (従業員満足度) 調査報告書

平成 26 年 11 月

一般社団法人全国青果卸売市場協会

ま え が き

この調査報告書は、全青協市場活性化研究会が全青協会員傘下の卸売会社を対象として行ったES(従業員満足度)調査結果を取りまとめたものです。

近年、卸売市場をめぐる状況は、川上・川下の大規模化による影響力の増大や、市場外流通の新たなチャネルの台頭等により年々厳しさを増しており、卸売市場を取りまく経営環境は極めて厳しいものとなっております。

一方、卸売市場としては、経営戦略、経営体制の整備等の取り組みを鋭意取り進めておりますが、近年、特に卸売市場における強みであるべき情報発信力の低下が危惧されており、それらを含めた卸売市場の人材の育成が喫緊の課題となっております。

このように卸売市場を巡る状況が厳しさを増している今日、企業業績を向上させる“人”を育てることに通じるES調査を実施し、その活用を図ることは全青協会員傘下の卸売会社にとって非常に意義があるものと考え、今回初めての試みとして行ったものです。

今回の調査は任意参加により実施したところですが、平成26年度会員傘下の会社数437社のうち、約2割強にあたる95社のご協力をいただきました。調査にご協力いただきました卸売会社様につきましては、貴社の調査結果と、この調査報告書を比較して頂き、業界の中での位置、貴社の良い点や改善する点はないか等のご判断の材料となるものと確信しております。

初めての試みであり、不十分な点もあるかとは思いますが、この調査報告書が、組織の活性化、優秀な人材の定着化、生産性の向上など、卸売会社の諸課題の解決の一助になれば幸に存じます。

末筆ながら、この調査にご協力いただきました全青協各県連会長及び事務局並びに卸売会社の方々、また全青協・活性化研究会の飛田委員長、月田委員はじめ各委員から頂いたご指導・ご協力に対し、厚く御礼申し上げます。

平成26年11月

一般社団法人全国青果卸売市場協会
会 長 倉 崎 利 雄

目 次

I	ES調査の実施にあたって	1
1.	はじめに	
2.	調査を行う理由	
3.	スケジュール	
4.	調査対象者の範囲	
5.	調査票の記載方法等	
6.	調査結果の公表	
II	ES調査結果の取りまとめ	3
1.	調査票回答社数	
2.	調査結果の集計方法等	
III	調査結果の概要	
1.	全調査結果	4
2.	卸取扱高別	7
3.	従業員数別	11
4.	まとめ	15

別添 ES(従業員満足度)調査

I ES調査の実施にあたって

1. はじめに

平成26年3月開催した全青協・市場活性化研究会において、ES調査の実施についての検討を行いました。そして、同年7月開催の全青協・市場活性化研究会において、会員傘下の卸売会社を対象として任意参加によるES調査を、2. 以下の調査を行う理由、スケジュール等により実施することを決定いたしました。

2. 調査を行う理由

お客様の要望・ニーズをいち早くつかみ取り、商品やサービスに反映させ、そしてお客様が満足して頂けるような商品・サービスを提供することにより、売り上げ・利益の向上につなげることが、これからの企業にとって、重要なテーマと言われているところです。いわゆる顧客満足度(CS)の向上は、あらゆる企業にとって必要不可欠なテーマとなっております。

しかし、近年は数多くの研究から従業員の会社に対する満足度(ES)がCSに強い影響を与えることがわかっています。そのような背景から、CSを高めるためにはまずESを向上させ、組織の活性化を図り、優秀な人材を組織に定着させ生産性を向上させる必要性が企業経営において注目されているところです。そして、その際には、従業員が職務に対して何を期待しているかを把握し、企業がそれを上回る働きがいを提供することが求められています。

そのため、企業業績を向上させる“人”を育てることに通じるES調査を実施し、その活用を図ることは全青協会員傘下の卸売会社にとって非常に意義があるものと考えられます。

現在、企業業績を向上させる重要なプロセスと認識し、ESの向上のための調査を実施した卸売会社がありますが、一社独自にES調査を実施しても、その調査結果が同じ業界の中でどの位置にあるのか、もっと改善の余地はないのか等、比較したいが比較するものがなく、十分な活用に至っていない状況にあると伺っております。

このため、全青協と致しましては、当調査の実施は卸売会社の今後の企業経営にとって重要なものとなると考え、会員傘下の卸売会社を対象として任意参加によるES調査を実施することに決定したところです。

3. スケジュール

(1)調査票の作成	7月29日(火)
(2)調査票の配付 (全青協から各県連へ)	8月 1日(金)
(3)調査の実施時期 (各県連から卸売会社へ)	8月 8日(金)
(4)調査報告書の提出 (卸売会社から全青協へ)	9月18日(木)
(5)調査の取りまとめ	10月下旬
(6)調査結果の公表 (全青協から各県連へ)	11月上旬

4. 調査対象者の範囲

- (1) 役職員とする。
- (2) 職員の範囲は、正社員、契約社員、嘱託社員とし、パート、アルバイト等は除く。

5. 調査票の記載方法等

- (1) ES(従業員満足度)調査 (別添)

質問に対する回答は、次のとおり「満足度」を5段階で回答(○印を付す)する方法で行います。

- 5 大いに思う 4 ある程度思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

なお、いずれにも回答がない(無印)場合は「1 わからない」で処理することとします。

- (2) 様式1 ES調査票集計用紙 (各社用)

回収した調査票毎に、Q1～Q20の回答(5から1)に○をつけた番号を集計表に記入します。

「平均点数」は、「合計点数」を回答数(回収枚数)で除し、小数点第1位(小数点第2位を四捨五入)まで記入して下さい。

- (3) 様式2 ES調査報告書 (全青協報告用)

様式1のQ1～Q20の「合計点数」及び「平均点数」を、それぞれ転記します。

なお、各社から提出されたES調査報告書は全青協が責任を持って取扱いをします。

6. 調査結果の公表

調査結果は全体の平均値を公表します。各社別の公表は行いません。

したがって、調査に参加した卸売会社が、全体の中で自社の位置を確認する方法としては、その平均値との比較、また、平均値に比べ改善すべき点があるとすれば、自社用のES調査票集計用紙により、個々の数値のバラツキ等からご判断して頂くこととなります。

- (注) ESとは Employee Satisfaction の略
CSとは Customer Satisfaction の略

Ⅱ ES調査結果の取りまとめ

Iの「ES調査の実施にあたって」に記載した、スケジュール、調査対象者の範囲及び調査票の記載方法等に基づき調査を実施しました。

調査票の回答社数等及び調査結果の集計方法等は次のとおりです。

1. 調査票回答社数等は次のとおりです。

- (1) 回答社数 95社
- (2) 配付枚数 2,224枚
- (3) 回収枚数 2,016枚
- (4) 回収率 91%

2. 調査結果の集計方法等

(1) 全調査結果について

各質問項目及び合計の平均点数は、各社から報告のあった「合計点数」を積上げて、回収枚数で除し、小数点以下第2位を四捨五入して算出し、小数点以下第1位まで記入することとしました。(表1)

(2) 卸取扱高別について

卸取扱高については、平成25年度全国地方卸売市場青果卸取扱高調査(全青協・農経新聞社共同調査)により、50億円以上(27社)、50億円未満20億円以上(30社)、20億円未満(38社)に区分し、(1)の集計方法で算出しました。(表2)

なお、平成25年度全国地方卸売市場青果卸取扱高調査に記載のない社については、全国卸売市場総覧(2013年)((財)食品流通構造改善促進機構)を使用しました。

(3) 従業員数別について

従業員数については、各社から報告のあった「配付枚数」を基に、20人以上(38社)、20人未満(57社)に区分し、(1)の集計方法で算出しました。(表3)

(4) 全調査、卸取扱高別及び従業員数別の最高点数・最低点数・平均点数について

最高点数・最低点数については、各社から報告のあった各質問項目の「平均点数」の中から最高点数と最低点数を表示したものです。(表4)

なお、平均点数については、(1)、(2)及び(3)のそれぞれの数値を、参考のため再掲載しました。

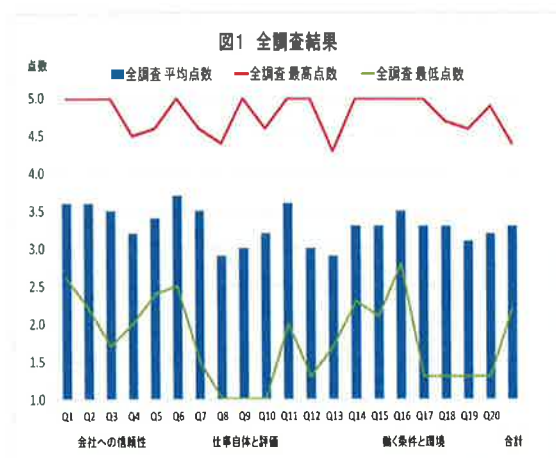
Ⅲ 調査結果の概要

各卸売会社から提出されたES調査報告書(様式2)は、別添、ES(従業員満足度)調査のとおり、各質問項目への回答を、ES調査票集計表用紙(様式1)に記入・集計し、その「合計点数」及び「平均点数」等を、全青協に報告するものです。したがって、各質問項目に対する「満足度」は、全て平均点数となっております。

1. 全調査結果 (図1、表1及び表4関係)

(1) 全調査結果は、図1のとおり、各質問項目の平均点数が比較できるように棒グラフで示しました。(データは表1に取りまとめております。)

① 質問項目20問の平均点数の中で、最高はQ6(あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。)の3.7点に対して、最低はQ8(あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分だと思いますか。)及びQ13(あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。)の2.9点でした。



Q6が最高であったことは、卸売市場は生鮮食料品等の流通を担う基幹的、かつ社会インフラとして、国民への安定かつ効率的に食料を供給する使命を有している等、公共的役割担っていることを、従業員が自覚し、仕事の意義や価値を感じている表れではないかと思われます。

しかし、Q8及びQ13が最低となったことは、今の仕事に意義や価値を感じている一方、研修等の教育機会が不足していることや、給与水準を改善してほしいという意思表示に思えます。

② 質問項目20問を、「会社への信頼性」5問、「仕事自体の評価」7問、「働く条件と環境」8問と区分しておりますが、それぞれ区分毎に見ると次のとおりです。

ア 「会社への信頼性」の中では、最高はQ1(あなたは、経営者は社員を信頼し、その可能性に期待する姿勢を示していると思いますか。)&Q2(あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。)&の3.6点に対して、最低はQ4(あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。)&の3.2点でした。経営者への信頼や経営への参画に意欲を示しつつも、一方、会社の業績への満足度は下回っております。

イ「仕事自体の評価」の中では、最高はQ6の3.7点に対して、最低はQ8の2.9点でした。Q6及びQ8については①で述べたとおりです。

ウ「働く条件と環境」の中では、最高はQ16(あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。)の3.5点に対して、最低はQ13の2.9点でした。ラインのコミュニケーションの点数は高いのですが、2番目に低いQ19(組織間の連携)の3.1点が気がかりです。なお、Q13については①で述べたとおりです。

(2) 図1の中で各質問項目の平均点数(棒グラフ)とともに、数値のバラツキを判断する材料として、折れ線グラフにより、最高点数と最低点数を表示しました。

(データは表4に取りまとめております。)

① 各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ9(あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われ相応しい人が選ばれていると思いますか。)の4.0点に対して、最小はQ5(あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。)及びQ16の2.2点でした。

Q9が最大差の点数となったのは、各社における昇進・昇格に対する従業員の評価に大きな違いがあるのではないかと考えられます。

また、Q5及びQ16が最小差の点数となったことは、会社への信頼性や働く環境に対して日頃感じていることに比較的違いが少ないように考えられます。

② 質問項目20問を、「会社への信頼性」5問、「仕事自体の評価」7問、「働く条件と環境」8問と区分しておりますが、それぞれ区分毎に見ると次のとおりです。

ア「会社への信頼性」の中では、最大差はQ3(あなたは、経営方針や企画経営など、会社の情報は社員に知らされていますか。)の3.3点に対して、最小差はQ5の2.2点でした。会社の経営方針などの情報を知らせる方法等に差異があるようですが、会社の姿勢や企業風土に対する違いは少ないように考えられます。

イ「仕事自体の評価」の中では、最大差はQ9の4.0点に対して、最小差はQ6(あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。)の2.5点でした。昇進・昇格に対する従業員の評価に大きな違いがあるものの、仕事に対する意義や価値への違いは少ないように考えられます。

ウ「働く条件と環境」の中では、最大差はQ17(あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。)の3.7点に対して、最小差はQ16の2.2点でした。上司からの指導の方法や従業員の受け止め方等に違いがあるようですが、社内のコミュニケーションについては違いが少ないように考えられます。

表1 全調査結果

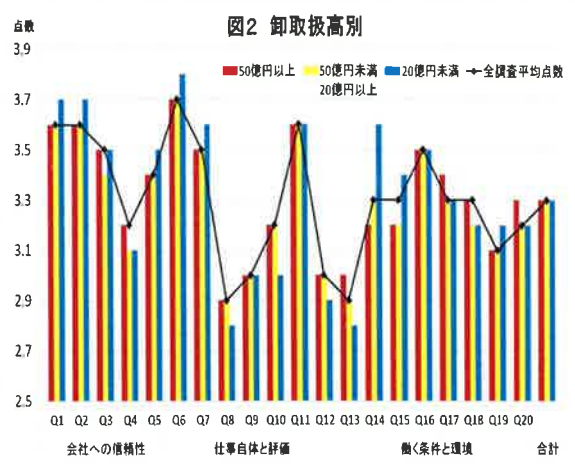
回答社数	95社
配布枚数総計	2,224枚
回収枚数総計	2,016枚
回収率	91%

質 問 項 目			平均点数
会社への信頼性	Q1	あなたは、経営者は社員を信頼し、その可能性に期待する姿勢を示していると思いますか。	3.6
	Q2	あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。	3.6
	Q3	あなたは、経営方針や企画経営など、会社の情報は社員に知らされていますか。	3.5
	Q4	あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。	3.2
	Q5	あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。	3.4
仕事自体と評価	Q6	あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。	3.7
	Q7	あなたは、今の仕事に満足していますか。	3.5
	Q8	あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分だと思いますか。	2.9
	Q9	あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われ相応しい人が選ばれていると思いますか。	3.0
	Q10	あなたは、自分の仕事の結果はきちんと評価されていると思いますか。	3.2
	Q11	あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。	3.6
	Q12	あなたは、自分は周りの人から必要と認められていると思いますか。	3.0
働く条件と環境	Q13	あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。	2.9
	Q14	あなたは、残業は自分の無理のない範囲に収まっていると思いますか。	3.3
	Q15	あなたは、休暇の申請は比較的希望が通りやすい雰囲気があると思いますか。	3.3
	Q16	あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。	3.5
	Q17	あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。	3.3
	Q18	あなたは、部内での目標は共有できていると思いますか。	3.3
	Q19	あなたは、組織間の連携は取れていると思いますか。	3.1
	Q20	あなたは、上司は部署の目標を明確に示し優れたリーダーシップを発揮していると思いますか。	3.2
	合計		3.3

2. 卸取扱高別 (図2, 図4-1, 図4-2, 図4-3、表2及び表4関係)

(1) 卸取扱高別は、卸売会社の取扱高に応じて、50億円以上(ア)、50億円未満20億円以上(イ)、20億円未満(ウ)と区分して集計を行ったものです。

各質問項目の平均点数における比較や差異の結果は図2のとおりです。(データは表2に取りまとめております。)



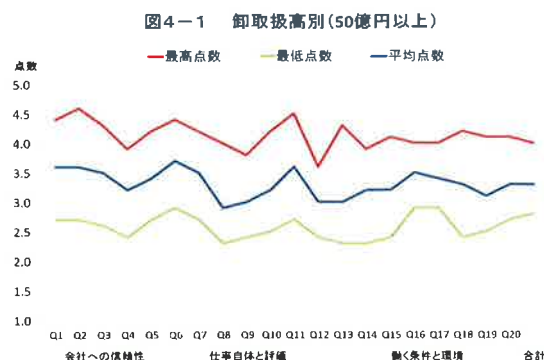
① 質問項目20問の平均点数の中で、卸取扱高別ア、イ、ウ、いずれも最高はQ6(あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。)で、ア(3.7)、イ(3.7)、ウ(3.8)でした。

② 質問項目20問の平均点数の中で、卸取扱高別ア、イ、ウ、いずれも最低はQ8(あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分だと思いますか。)で、ア(2.9)、イ(2.9)、ウ(2.8)でした。また、イ及びウは、Q13(あなたは会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。)も同じ点数でした。

③ 質問項目20問の平均点数の中で、卸取扱高別ア、イ、ウ、いずれも平均点数に違いが見られたのは、Q14(あなたは、残業は自分の無理のない範囲に収まっていると思いますか。)の1問のみで、ア(3.2)、イ(3.3)、ウ(3.6)でした。

④ 質問項目20問の平均点数の中で、卸取扱高別ア、イ、ウ、いずれも平均点数が同じであったのが、Q9(あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われて相応しい人が選ばれていると思いますか。)(3.0)、Q11(あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。)(3.6)、Q16(あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。)(3.5)の3問のみでした。

(2) 卸取扱高別に、各質問項目の平均点数に対して、数値のバラツキを判断する材料として、図4-1(ア)、図4-2(イ)、及び図4-3(ウ) のとおり、平均点数とともに、最高点数と最低点数を折れ線グラフで示しました。(データは表4に取りまとめております。)



① 図4-1、図4-2、及び図4-3、を見比べて頂くと、卸取扱高別ア、イ、ウ、の順で、平均点数を中心として、最高点数と最低点数の上下の幅が明らかに拡大しているのが分かります。

つまり、卸取扱高が大きい会社は、最高点数、最低点数の上下の幅が小さく、平均点数に近いところに各社の平均点数があることが推測され、バラツキが少ないことが分かります。

一方、卸取扱高が小さい会社は、最高点数、最低点数の上下の幅が大きくなり、平均点数から離れたところに各社の平均点数があることが推測され、バラツキが大きいことが分かります。

図4-2 卸取扱高別(50億円未満20億円以上)

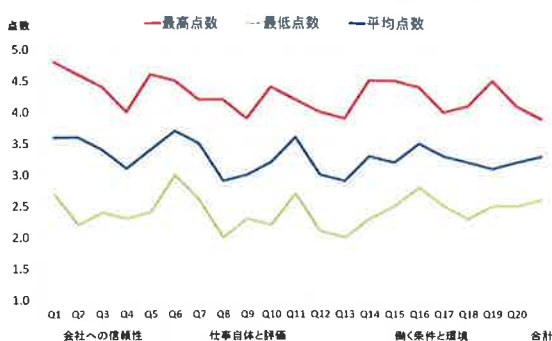
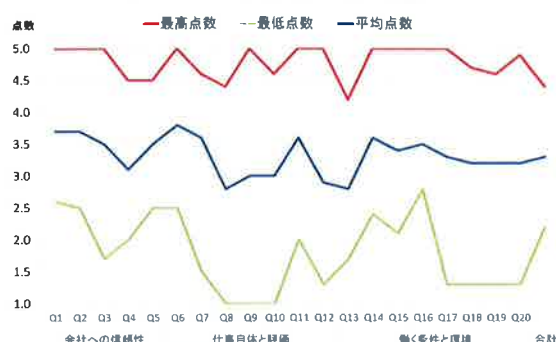


図4-3 卸取扱高別(20億円未満)



② 図4-1(ア)、図4-2(イ)及び図4-3(ウ)の元となったデータが表4です。卸取扱高別に各質問項目の最高点数と最低点数の差について見ると次のとおりです。

アについては、各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ13(あなたは会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。)の2.0点に対して、最小はQ16(あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。)及びQ17(あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。)の1.1点でした。

イについては、各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ2(あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。)の2.4点に対して、最小はQ6, Q11, Q17の1.5点でした。

ウについては、各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ9(あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われて相応しい人が選ばれていると思いますか。)の4.0点に対して、最小はQ5(あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。)の2.0点でした。

上記、ア、イ、ウ、のとおり、アが最大差2.0、最小差1.1に対し、イは2.4と1.5、

そしてウは4.0と2.0となっていることが分かります。

最大差においては、アとウの間には倍の点数の差があり、また最小差においても同様に倍の点数の開きがあります。平均点数のみの比較だけではなく、個々の数値のバラツキ等からもご判断して頂く必要があります。

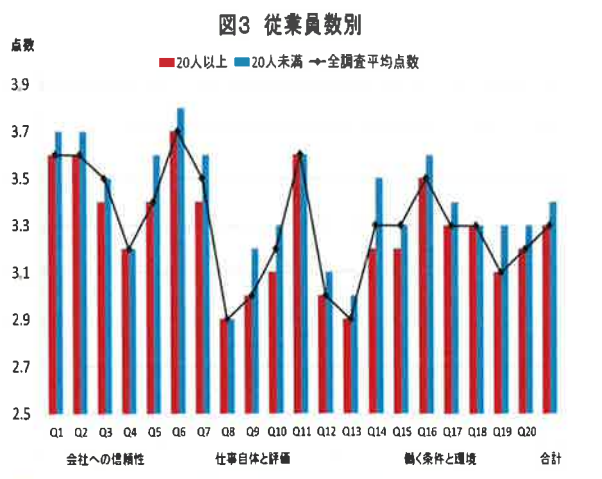
表 2 卸取扱高別

質 問 項 目			平均点数		
			50億円以上 (27社)	50億円未満 20億円以上 (30社)	20億円未満 (38社)
会社への信頼性	Q1	あなたは、経営者は社員を信頼し、その可能性に期待する姿勢を示していると思いますか。	3.6	3.6	3.7
	Q2	あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。	3.6	3.6	3.7
	Q3	あなたは、経営方針や企画経営など、会社の情報は社員に知らされていますか。	3.5	3.4	3.5
	Q4	あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。	3.2	3.1	3.1
	Q5	あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。	3.4	3.4	3.5
仕事自体と評価	Q6	あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。	3.7	3.7	3.8
	Q7	あなたは、今の仕事に満足していますか。	3.5	3.5	3.6
	Q8	あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分だと思いますか。	2.9	2.9	2.8
	Q9	あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われ相応しい人が選ばれていると思いますか。	3.0	3.0	3.0
	Q10	あなたは、自分の仕事の結果はきちんと評価されていると思いますか。	3.2	3.2	3.0
	Q11	あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。	3.6	3.6	3.6
	Q12	あなたは、自分は周りの人から必要と認められていると思いますか。	3.0	3.0	2.9
働く条件と環境	Q13	あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。	3.0	2.9	2.8
	Q14	あなたは、残業は自分の無理のない範囲に収まっていると思いますか。	3.2	3.3	3.6
	Q15	あなたは、休暇の申請は比較的希望が通りやすい雰囲気があると思いますか。	3.2	3.2	3.4
	Q16	あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。	3.5	3.5	3.5
	Q17	あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。	3.4	3.3	3.3
	Q18	あなたは、部内での目標は共有できていると思いますか。	3.3	3.2	3.2
	Q19	あなたは、組織間の連携は取れていると思いますか	3.1	3.1	3.2
	Q20	あなたは、上司は部署の目標を明確に示し優れたリーダーシップを発揮していると思いますか。	3.3	3.2	3.2
	合計		3.3	3.3	3.3

3. 従業員数別 (図3、図4-4、図4-5、表3及び表4関係)

- (1) 従業員数別は、卸売会社の従業員数に応じて、20人以上(A)、20人未満(B)に区分して、集計を行ったものです。

各質問項目の平均点数における比較や差異の結果は図3のとおりです。(データは表3に取りまとめております。)



- ① 質問項目20問の平均点数の中で、従業員数別 A、B、いずれも最高はQ6(あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。)

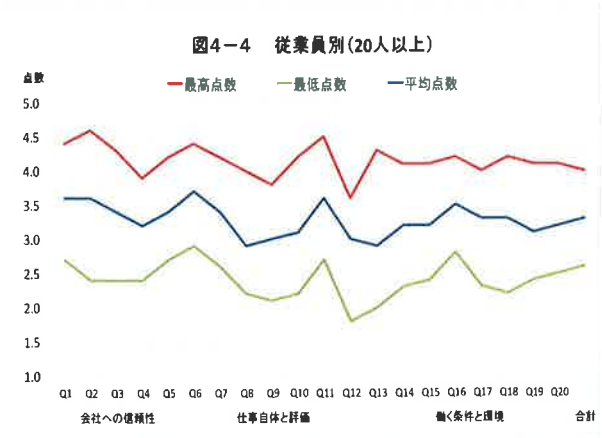
で、A(3. 7)、B(3. 8)でした。

- ② 質問項目20問の平均点数の中で、従業員数別 A、B、いずれも最低はQ8(あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分と思いますか。)

で、A(2. 9)、B(2. 9)でした。また、A は、Q13(あなたは会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。)も同点数でした。

- ③ 質問項目20問の平均点数の中で、従業員数別 A、B、の平均点数の同じものが、Q4(あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。)、Q8(あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分と思いますか。)、Q11(あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。)、Q18(あなたは、部内での目標は共有できていると思いますか。)、の4問に対し、平均点数が異なる16問は、いずれも B の平均点数が A の平均点数を上回っています。

- (2) 従業員数別に、各質問項目の平均点数に対して、数値のバラツキを判断する材料として、図4-4(A)及び図4-5(B) のとおり、平均点数とともに、最高点数と最低点数を折れ線グラフで示しました。(データは表4に取りまとめております。)

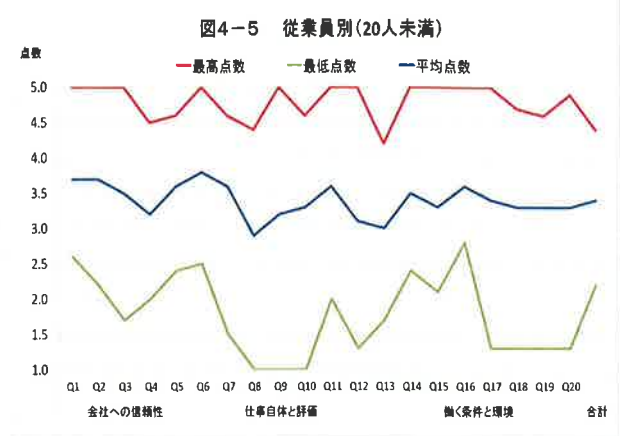


- ① 図4-4(A)及び図4-5(B)、を見比べて頂くと、従業員数別 A に

比べBの方が、平均点数を中心として、最高点数と最低点数の上下の幅が明らかに拡大しているのが分かります。

つまり、従業員数が多い会社は、最高点数、最低点数の上下の幅が小さく、平均点数に近いところに各社の平均点数があることが推測され、バラツキが少ないことが分かります。

一方、従業員数が少ない会社は、最高点数、最低点数の上下の幅が大きくなり、平均点数から離れたところに各社の平均点数があることが推測され、バラツキが大きいことが分かります。



② 図4-4(A)及び図4-5(B)の元となったデータが表4です。従業員数別に各質問項目の最高点数と最低点数の差について見ると次のとおりです。

A については、各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ13(あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。)の2.3点に対して、最小はQ16(あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。)の1.4点でした。

B については、各質問項目の中で、最高点数と最低点数の差が、最大はQ9(あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われて相応しい人が選ばれていると思いますか。)の4.0点に対して、最小はQ5(あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。)及びQ16の2.2点でした。

上記、A、B、のとおりに、A が最大差2.3、最小差1.4に対し、B は4.0と2.2となっていることが分かります。

最大差及び最小差において、AとBの間には大きな点数の開きがあります。平均点数のみの比較だけではなく、個々の数値のバラツキ等からもご判断して頂く必要があります。

表3 従業員数別

質 問 項 目			平均点数	
			20人以上 (38社)	20人未満 (57社)
会社への信頼性	Q1	あなたは、経営者は社員を信頼し、その可能性に期待する姿勢を示していると思いますか。	3.6	3.7
	Q2	あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。	3.6	3.7
	Q3	あなたは、経営方針や企画経営など、会社の情報は社員に知らされていますか。	3.4	3.5
	Q4	あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。	3.2	3.2
	Q5	あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。	3.4	3.6
仕事自体と評価	Q6	あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。	3.7	3.8
	Q7	あなたは、今の仕事に満足していますか。	3.4	3.6
	Q8	あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分だと思いますか。	2.9	2.9
	Q9	あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われ相応しい人が選ばれていると思いますか。	3.0	3.2
	Q10	あなたは、自分の仕事の結果はきちんと評価されていると思いますか。	3.1	3.3
	Q11	あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。	3.6	3.6
	Q12	あなたは、自分は周りの人から必要と認められていると思いますか。	3.0	3.1
働く条件と環境	Q13	あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。	2.9	3.0
	Q14	あなたは、残業は自分の無理のない範囲に収まっていると思いますか。	3.2	3.5
	Q15	あなたは、休暇の申請は比較的希望が通りやすい雰囲気があると思いますか。	3.2	3.3
	Q16	あなたは、上司、部下、同僚とのコミュニケーションは円滑に取れていると思いますか。	3.5	3.6
	Q17	あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。	3.3	3.4
	Q18	あなたは、部内での目標は共有できていると思いますか。	3.3	3.3
	Q19	あなたは、組織間の連携は取れていると思いますか。	3.1	3.3
	Q20	あなたは、上司は部署の目標を明確に示し優れたリーダーシップを発揮していると思いますか。	3.2	3.3
	合計		3.3	3.4

表4 最高点数 最低点数 平均点数

質問項目			全調査	卸取扱高別			従業員数別	
				50億円以上	50億円未満 20億円以上	20億円未満	20人以上	20人未満
会社への信頼性	Q1	最高	5.0	4.4	4.8	5.0	4.4	5.0
		最低	2.6	2.7	2.7	2.6	2.7	2.6
		平均	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7
	Q2	最高	5.0	4.6	4.6	5.0	4.6	5.0
		最低	2.2	2.7	2.2	2.5	2.4	2.2
		平均	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7
	Q3	最高	5.0	4.3	4.4	5.0	4.3	5.0
		最低	1.7	2.6	2.4	1.7	2.4	1.7
		平均	3.5	3.5	3.4	3.5	3.4	3.5
	Q4	最高	4.5	3.9	4.0	4.5	3.9	4.5
		最低	2.0	2.4	2.3	2.0	2.4	2.0
		平均	3.2	3.2	3.1	3.1	3.2	3.2
	Q5	最高	4.6	4.2	4.6	4.5	4.2	4.6
		最低	2.4	2.7	2.4	2.5	2.7	2.4
		平均	3.4	3.4	3.4	3.5	3.4	3.6
仕事自体と評価	Q6	最高	5.0	4.4	4.5	5.0	4.4	5.0
		最低	2.5	2.9	3.0	2.5	2.9	2.5
		平均	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.8
	Q7	最高	4.6	4.2	4.2	4.6	4.2	4.6
		最低	1.5	2.7	2.6	1.5	2.6	1.5
		平均	3.5	3.5	3.5	3.6	3.4	3.6
	Q8	最高	4.4	4.0	4.2	4.4	4.0	4.4
		最低	1.0	2.3	2.0	1.0	2.2	1.0
		平均	2.9	2.9	2.9	2.8	2.9	2.9
	Q9	最高	5.0	3.8	3.9	5.0	3.8	5.0
		最低	1.0	2.4	2.3	1.0	2.1	1.0
		平均	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.2
	Q10	最高	4.6	4.2	4.4	4.6	4.2	4.6
		最低	1.0	2.5	2.2	1.0	2.2	1.0
		平均	3.2	3.2	3.2	3.0	3.1	3.3
	Q11	最高	5.0	4.5	4.2	5.0	4.5	5.0
		最低	2.0	2.7	2.7	2.0	2.7	2.0
		平均	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6
	Q12	最高	5.0	3.6	4.0	5.0	3.6	5.0
		最低	1.3	2.4	2.1	1.3	1.8	1.3
		平均	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.1
働く条件と環境	Q13	最高	4.3	4.3	3.9	4.2	4.3	4.2
		最低	1.7	2.3	2.0	1.7	2.0	1.7
		平均	2.9	3.0	2.9	2.8	2.9	3.0
	Q14	最高	5.0	3.9	4.5	5.0	4.1	5.0
		最低	2.3	2.3	2.3	2.4	2.3	2.4
		平均	3.3	3.2	3.3	3.6	3.2	3.5
	Q15	最高	5.0	4.1	4.5	5.0	4.1	5.0
		最低	2.1	2.4	2.5	2.1	2.4	2.1
		平均	3.3	3.2	3.2	3.4	3.2	3.3
	Q16	最高	5.0	4.0	4.4	5.0	4.2	5.0
		最低	2.8	2.9	2.8	2.8	2.8	2.8
		平均	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.6
	Q17	最高	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0
		最低	1.3	2.9	2.5	1.3	2.3	1.3
		平均	3.3	3.4	3.3	3.3	3.3	3.4
	Q18	最高	4.7	4.2	4.1	4.7	4.2	4.7
		最低	1.3	2.4	2.3	1.3	2.2	1.3
		平均	3.3	3.3	3.2	3.2	3.3	3.3
	Q19	最高	4.6	4.1	4.5	4.6	4.1	4.6
		最低	1.3	2.5	2.5	1.3	2.4	1.3
		平均	3.1	3.1	3.1	3.2	3.1	3.3
	Q20	最高	4.9	4.1	4.1	4.9	4.1	4.9
		最低	1.3	2.7	2.5	1.3	2.5	1.3
		平均	3.2	3.3	3.2	3.2	3.2	3.3
	合計	最高	4.4	4.0	3.9	4.4	4.0	4.4
		最低	2.2	2.8	2.6	2.2	2.6	2.2
		平均	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4

4. まとめ

お客様の要望・ニーズをいち早くつかみ取り商品やサービスに反映させる、いわゆる顧客満足度(CS)の向上は、あらゆる企業にとって必要不可欠なテーマであり、また、CSを高めるためにはまずES(従業員満足度)を向上させ、組織の活性化を図り、優秀な人材を組織に定着させ生産性を向上させる必要性が企業経営において注目されているところです。この報告書は、企業業績を向上させる“人”を育てることに通じるES調査を全青協会員傘下の卸売会社を対象として、任意参加により行った結果を取りまとめたものです。

本調査は、全青協にとって初めての試みでもあり、実施に当たっては卸売会社における事務負担の軽減や集計事務のミスを防ぐための単純化に努め、質問項目に対する「満足度」は全て平均点数として、各社において取りまとめ回答して頂きました。

また、分析にあたっては、異なる視点からデータを比較するために、全調査結果、卸取扱高別、従業員別、に区分し、少しでもお役に立つように心がけたところです。

調査にご協力いただきました卸売会社様につきましては、貴社の調査データ結果と、この調査報告書を比較して頂き、貴社の良い点や改善する点等のご判断の材料にご活用頂くことを願っております。

特に、全調査結果、卸取扱高別及び従業員数別の全てにおいて、Q8及びQ13の平均点数が最低点数となったことは、経営責任者への宿題であり、十分に知恵を絞り、その改善に努めていくことが、今後の企業業績を向上させていく重要なプロセスであると確信するところです。

初めての試みでもあり、不十分な点もあるかとは思いますが、卸売会社におけるES(従業員満足度)の一端を知ることができたことは皆様方のご支援・ご協力の賜と考えています。

この調査報告書が卸売会社の組織の活性化等の解決の一助に活用されることを期待しつつ、また、調査結果の分析の不十分な点につきましては、皆様方からのご意見やご感想、ご指摘等をお聞かせ頂き、今後の調査に活かしてまいりたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。

別 添

ES(従業員満足度)調査

平成 2 6 年 8 月

一般社団法人全国青果卸売市場協会

ES(従業員満足度)調査票

質問ごとに、あてはまる数字1つに○をつけて下さい。

I 会社への信頼性（会社の方向性、会社の運営方法、人を育てる社風、等）

Q1. あなたは、経営者は社員を信頼し、その可能性に期待する姿勢を示していると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q2. あなたは、会社の理念・ビジョンに共感でき、その達成に参画したいという意識はありますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q3. あなたは、経営方針や経営計画など、会社の情報は社員に知らされていますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q4. あなたは、会社の業績(安定性、成長性等)には満足しておりますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q5. あなたは、会社の姿勢や企業風土は自分に合っていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

II 仕事自体と評価（仕事のやりがい、能力向上、評価と処遇、等）

Q6. あなたは、今の仕事に意義や価値を感じていますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q7. あなたは、今の仕事に満足していますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q8. あなたは、社内研修や社外講座等、教育機会は十分と思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q9. あなたは、社内の昇進・昇格は適切に行われ相応しい人が選ばれていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q10. あなたは、自分の仕事の結果はきちんと評価されていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q11. あなたは、自分の達成したい明確な目標を持って仕事に取り組んでいますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q12. あなたは、自分は周りの人から必要と認められていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Ⅲ 働く条件と環境（給与、残業、職場環境、対人関係、等）

Q13. あなたは、会社の給与水準は同業他社と比較して納得できる水準であると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q14. あなたは、残業は自分の無理のない範囲に収まっていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q15. あなたは、休暇の申請は比較的希望がとおりやすい雰囲気があると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q16. あなたは、上司・部下・同僚とのコミュニケーションは円滑にとれていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q17. あなたは、上司からの指導は行き届いていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q18. あなたは、部内での目標は共有できていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q19. あなたは、組織間の連携はとれていると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

Q20. あなたは、上司は部署の目標を明確に示し優れたリーダーシップを発揮していると思いますか。

- 5 大いにそう思う 4 ある程度そう思う 3 あまりそう思わない
2 全くそう思わない 1 わからない

様式 1

ES調査票集計表用紙 (各社用)

集 計 日 : 平成26年 月 日
配布枚数 : 枚
回収枚数 : 枚
回 収 率 : %

	1	2	3	4	5	6	7	8		99	100	合計点数	平均点数
Q1													
Q2													
Q3													
Q4													
Q5													
Q6													
Q7													
Q8													
Q9													
Q10													
Q11													
Q12													
Q13													
Q14													
Q15													
Q16													
Q17													
Q18													
Q19													
Q20													
計													

(注) 「平均点数」は、「合計点数」を回答数(回収枚数)で除し、小数点第1位(小数点第2位を四捨五入)まで記入して下さい。

様式 2

全青協事務局 御中
(FAX 03-3251-3874)

報告日 : 平成26年 月 日

会社名 :

担当者名 :

ES調査報告書

配付枚数	枚
回収枚数	枚
回収率	%

	合計点数	平均点数
Q1		
Q2		
Q3		
Q4		
Q5		
Q6		
Q7		
Q8		
Q 9		
Q10		
Q11		
Q12		
Q13		
Q14		
Q15		
Q16		
Q17		
Q18		
Q19		
Q20		
計		