

コスト**0**円!

自社で

# ES調査をする方法

設計～実施方法まで徹底解説!

ONLINE

2024.8.20 [Tue] 13:00



アスマーク  
Humap事業G  
高田 和也



# この度はセミナーへのご参加誠にありがとうございました

本セミナー特典資料が、今後の業務にお役立ちできましたら幸いです。

別途、従業員満足度調査「ASQ」の資料ダウンロードご希望の方は、こちらからお申込みいただけます。

- ・ [「3分でわかる“ASQ”」資料をダウンロードする](#)
- ・ [製品について詳細を聞く](#)

Humapでは、従業員満足度調査をはじめ、ハラスメント対策・在席管理など課題に合わせたHRサービスを提供しております。

皆様の従業員総活躍をご支援できるよう、精一杯尽力して参ります。今後ともよろしく願いいたします。

ご不明点等ございましたらお気軽にお問い合わせくださいませ。



株式会社アスマーク 豎山

メールアドレス  
[humap\\_marketing@asmarg.co.jp](mailto:humap_marketing@asmarg.co.jp)

電話番号(代表)  
03-5468-5101

# Agenda

- ① **ES調査が注目される背景**
- ② **コスト0円で実施！その方法と具体的な調査の流れ**
- ③ **設問例と分析について**
- ④ **従業員満足度で役立つ視点**

# 本日のゴール

STEP1 : ES調査の意味を振り返る

STEP2 : 実施の流れを知る

STEP3 : 調査項目を知る・考える実施方法とポイントを知る

STEP4 : 集めたアンケート集計する方法

STEP5 : 自社で実施するための疑問・不安をなくす

①**ES調査が注目される背景**

②コスト0円で実施！その方法と具体的な調査の流れ

③設問例と分析について

④従業員満足度で役立つ視点

## 従業員満足度調査(ES調査)

従業員に対して働き方や満足度などの質問をし、その結果をもとに問題解決を目指す手法。エンゲージメントの測定、エンゲージメント向上に関わる要因を確認し、施策を実施してくために従業員満足度調査(ES調査)を実施して従業員の実態、意見を聴取する必要がある。

### 日本人の「仕事のやりがい」は世界でもっとも低い？

---

- 成功の流れが想定できなくなってきている
- 経営層への信頼感の低下
- 非正規社員の増加(一般的に、非正規社員は仕事でやりがいを感じにくいと言われている)
- 生活において、仕事ではないところに満足を求める人が増えている
- 人々の欲求水準・願望水準が高まりと変化による多様さに企業が対応しきれていない  
仕事における欲求:金銭→承認、帰属意識、自己効力感、成長感といった情緒的なもの

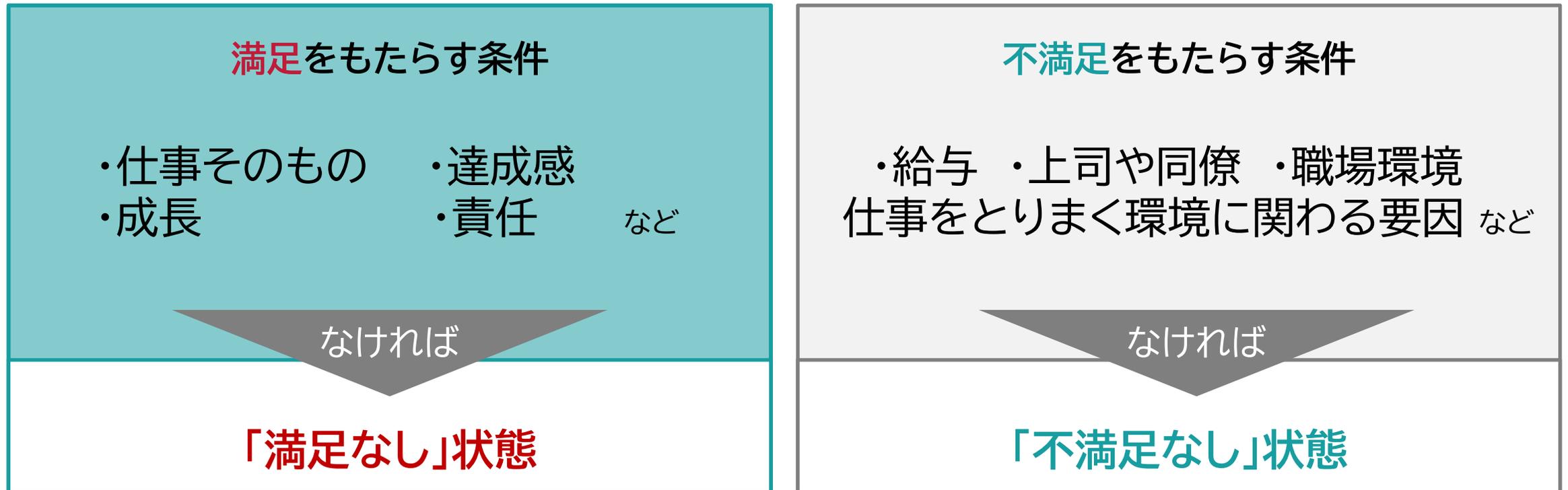
人材に投資する「人的資本経営」が求められている

1. 競争優位の源泉や企業価値向上の推進力となるのは「人材」である
2. 「人材」育成に力を入れない企業は、求職者から選ばれない
3. 人的資本の情報開示は、投資家やステークホルダーからみて「企業の将来性を判断する指標」となり、人材への投資・取り組みを感じることができるようにすることが企業にとってメリットとなる

人的資本開示に推奨される項目の一つにエンゲージメントが含まれる

エンゲージメント分野： やりがいを持って働けているか、仕事内容や環境に満足しているか

「満足に関わる要因(=動機付け要因)と不満足に関わる要因(=衛生要因)は別のものである」という結果が得られた。 ※ハーズバーグの1966年の研究



職場環境を快適にしても仕事への意欲を高めることにはつながらない  
意欲を高める為には仕事そのものを充実感が感じられるようなものにすべき

組織の課題や  
問題点を特定する

実施する施策の  
効果測定をする

経営指標として  
定点観測をする



## 効果

- ◆ 人事施策のPDCAを回すことができます。
- ◆ 従業員の満足度UP
- ◆ 従業員の離職率対策



①ES調査が注目される背景

②コスト0円で実施！その方法と具体的な調査の流れ

③設問例と分析について

④従業員満足度で役立つ視点



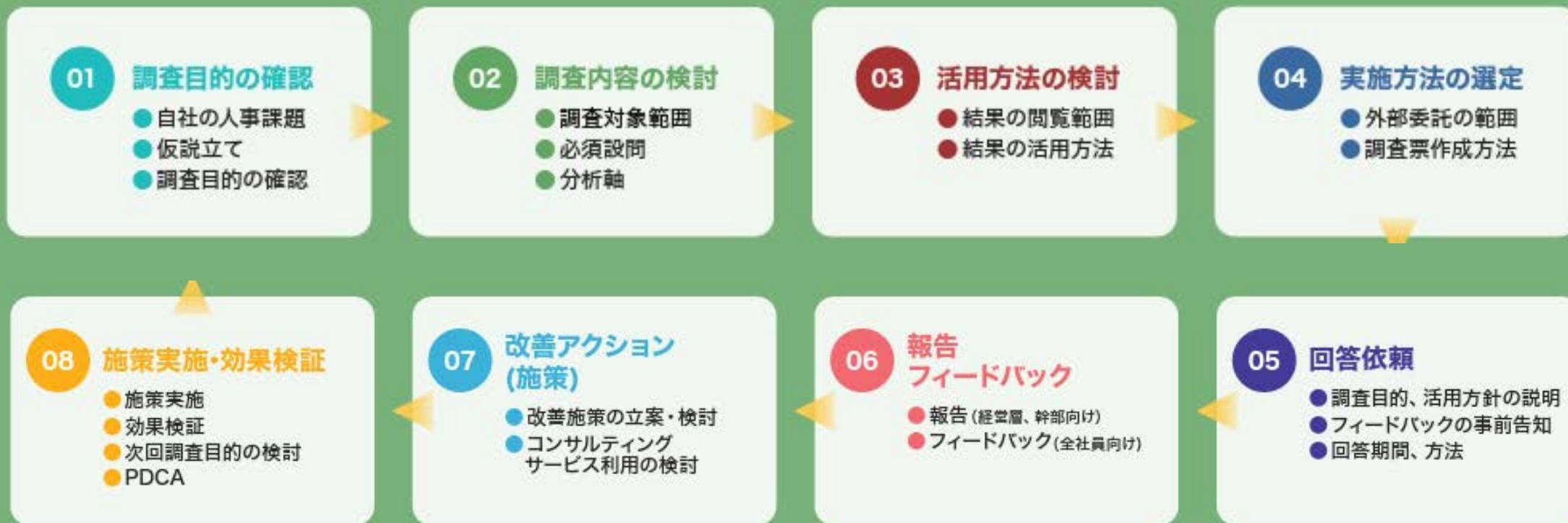
## コスト0円でES調査を実施するには「紙」や「無料ツール」を活用！

紙で実施する場合は、印刷したものを配布し、  
回答結果を入力(データ化)したものを集計

Googleフォームなどの無料ツールを使用

- 調査票テンプレートを参考にしながら、自社に合わせて設問をカスタマイズしてみることをお勧め
- まずは一度実施をしてみると、結果の活用の仕方や重要な設問、より詳しく知りたい情報などがクリアになってくる。

結果が出たらデータを活用して、実施する施策を検討しましょう！



まずは目的の整理を行う  
調査は一度で終わりではなく、PDCAをサイクルを回すことが大切

## 従業員満足度調査の簡単な始め方

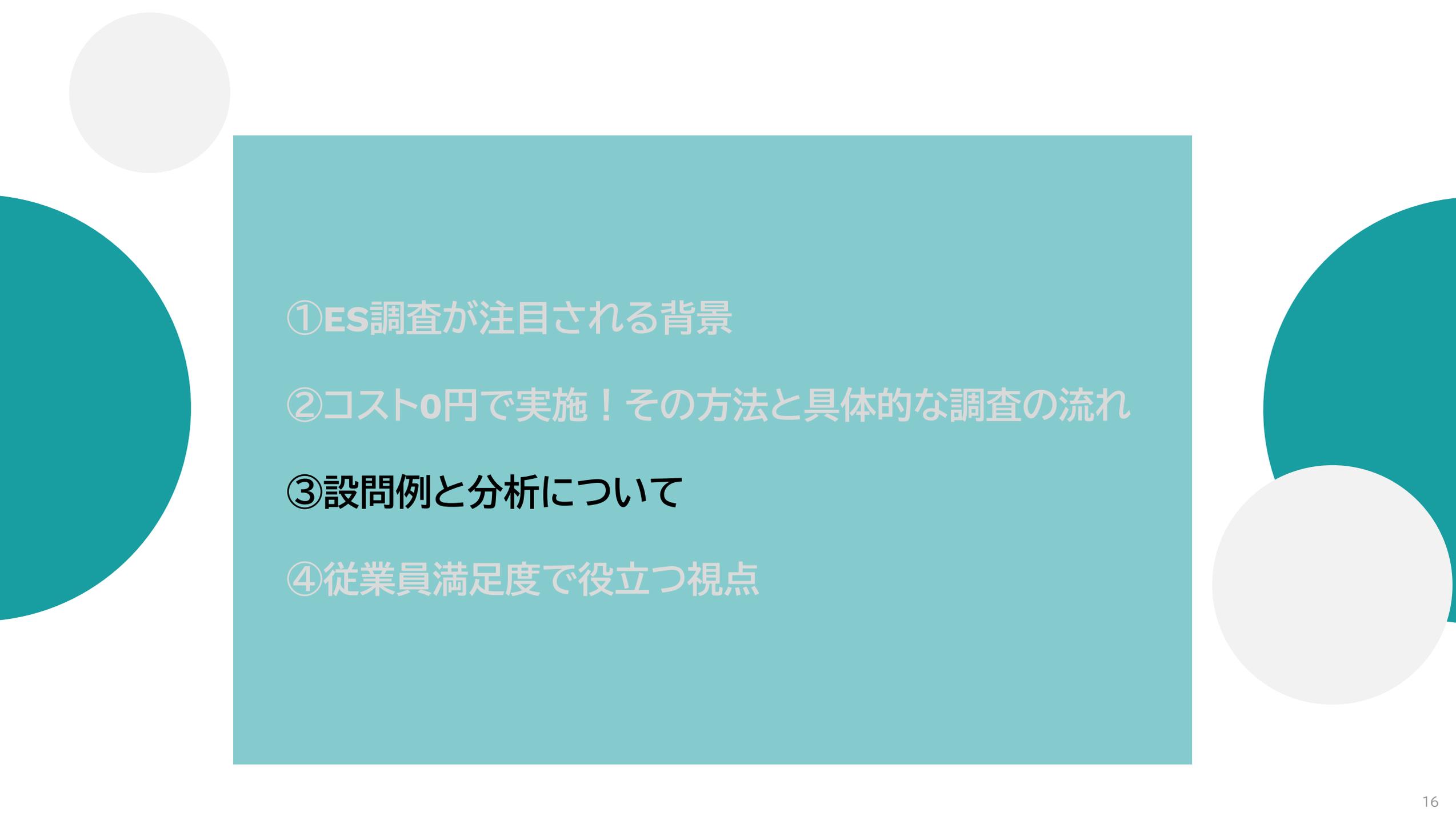
企業が保有している定型的な調査票をベースに、自社で追加で確認したい課題などを追加する方法

### 調査で重視すべき点

どのような種類の従業員調査であっても、最も重視すべき点は「**本音で回答してもらうこと**」

- 1 アンケートを行う**目的**を明確にする
- 2 事前にアンケートの目的を説明して、**理解**を得る
- 3 回答によって従業員が**不利益**を被らないようにする、また、それを事前に**伝える**
- 4 回答者の**匿名性**を担保する(調査による)
- 5 繁忙期を避けるなど、**回答期間**に配慮する
- 6 結果や改善点を**フィードバック**する
- 7 **定期的**に行い、改善効果を**検証**する

調査設計や分析、レポート作成など、  
外注メリットが大きい部分が  
このあたりの工程に入ってきます



①ES調査が注目される背景

②コスト0円で実施！その方法と具体的な調査の流れ

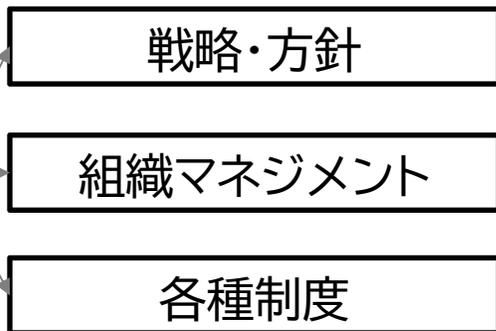
③設問例と分析について

④従業員満足度で役立つ視点

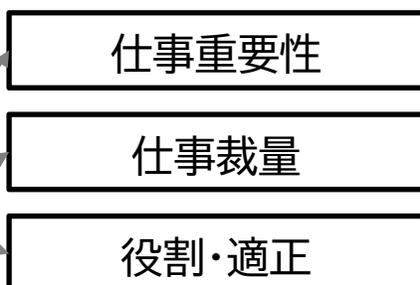
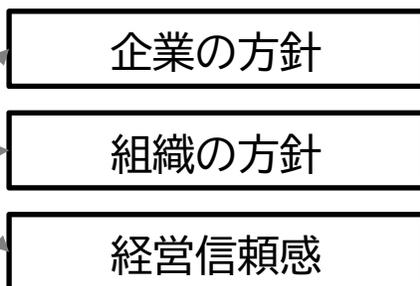
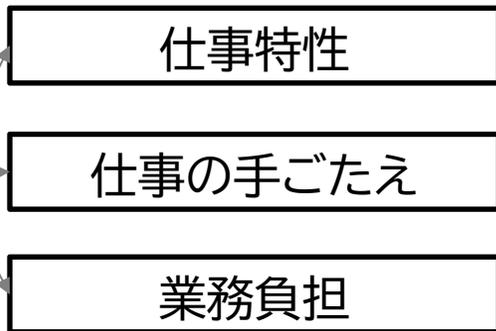
あなたは、今の仕事に満足している  
あなたは、今の職場で働くことに満足している  
...



組織要因



個人要因



あなたの会社は、企業理念やビジョン  
(こうありたいという姿や価値観)に、従業員が共感している  
あなたの会社は、企業理念やビジョン  
(こうありたいという姿や価値観)を明確に示している

あなたの仕事は、多様なスキルや経験が必要である  
あなたの仕事は、あなたの組織にとって重要な仕事である

最も注視したい総合指標と  
それに関連すると考えられる  
要因を設問に加える

## 総合指標の「満足度」とそれに関わる要因で設問設計

- ✓ 満足度に影響を与えるであろう要因を構成要素として考える
- ✓ それらの概念をどのように測定するか検討する
- ✓ どのような質問項目が必要か仮説を立て、設計に反映する

【 基本属性 】 データ分析の際に**分析軸**として利用することができる

Q. あなたの性別をお知らせください。

Q. あなたの年齢をお知らせください。

Q. あなたの所属部署に最も近いものをお知らせください。

Q. あなたの役職に最も近いものをお知らせください。

Q. あなたは入社して何年目ですか。

結果をセグメントごとに分析したり比較することが可能に→人事施策の検討に役立つ

本音の回答を得るためには、**個人を特定できないことを前提に回答してもらう必要がある**  
回答に対する抵抗感を抑えるためにも【基本属性】はアンケートの最後に質問  
課題に合わせて基本属性(集計軸)を設定すると良い

例1) 中途入社が多い企業・・・プロパー/中途

例2) 常駐勤務が多い企業・・・本社勤務/常駐勤務

## 【 総合満足度 】 会社に対しての総合的な満足度を聞く設問

Q. あなたは現在の仕事に対して、総合的にどのくらい満足していますか。

1. とても満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不満
5. とても不満

Q. 現在の仕事に対して、前問のように回答した理由をお書きください。

集計データを分析することによって、企業全体の満足度も定量的に把握することができる  
従業員満足度が高まれば顧客満足度も高まり、企業業績の向上にも貢献するといわれている

※満足度に対してどの評価項目が影響しているか、因果関係を確認する

## 【 転職意向 】 離職意向の動きをとらえる

**Q.** あなたは現在、転職を考えていますか。

1. 転職を考えている
2. やや転職を考えている
3. どちらともいえない
4. あまり転職は考えていない
5. 全く転職は考えていない

この数値を継続して把握し、離職意向の動きを監視しておくことが重要

「1.転職を考えている」、「2.やや転職を考えている」を選択している人

→直接的な、個別の対応などが必要になる場合も(原因等を探る設問を設置しても良い)

※転職意向に対してどの評価項目が影響しているか、因果関係を確認します。

## 【 項目別満足度 】 満足度に影響する重要項目について、項目別に満足度を聞く

**Q.** あなたは、以下についてどのように感じていますか。それぞれあてはまるものをお知らせください。

	とても満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	とても不満
企業方針	<input type="radio"/>				
風土	<input type="radio"/>				
給与/待遇	<input type="radio"/>				
仕事内容	<input type="radio"/>				
上司	<input type="radio"/>				
同僚/部下	<input type="radio"/>				
職場環境	<input type="radio"/>				
福利厚生	<input type="radio"/>				
研修・教育制度	<input type="radio"/>				
評価制度	<input type="radio"/>				

満足度の低い項目が判明し、今後の人事施策の方向性を定めることに役立つ

※テンプレートでは表側は16項目

## 【 特性項目評価 】 満足度に影響しやすい具体的な事柄について、どのくらいあてはまるか聞く

**Q.** あなたは、以下についてどのように感じていますか。それぞれあてはまるものをお知らせください。

	とても そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまり そう思わない	全く そう思わない
あなたは仕事にやりがいを感じている	<input type="radio"/>				
あなたの仕事内容は自分に合っている	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、スキル・能力が身につく仕事環境である	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、社員教育、キャリア開発などの制度が充実している	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、仕事に集中しやすいオフィス環境である	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、評価制度に納得感がある	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、性別や国籍、障害に関係なく実力が認められる	<input type="radio"/>				
あなたがお勤めの企業は、社内ルールや法令遵守に対する意識が高い	<input type="radio"/>				
あなたは仕事と私生活のバランスが保たれている	<input type="radio"/>				

現状の満足度に影響を与えている項目を、具体的に把握することができる

各項目ごとにスコアを把握

→満足度・離職意向と相関が高い項目でスコアが低い場合、優先的に改善施策を検討すると良い

※テンプレートでは表側は17項目

## 【 入社前と入社後のギャップ 】

Q. あなたは、この会社に入る前と入った後で「ギャップ」を感じましたか。

1. とても感じている
2. どちらかといえば感じている
3. どちらともいえない
4. あまり感じていない
5. 全く感じていない

Q. 入社前とのギャップがあった方にお伺いします。  
あなたは、どのようなところにギャップを感じましたか。  
具体的に教えてください。

入社後に何らかのイメージギャップを抱える社員は意外に多く、ギャップの大きさは3年以内の早期離職に影響すると言われている。  
この設問で、入社後のギャップの程度や内容について把握

## 【 会社への愛着 】

Q. あなたは、この会社への入社を、あなたの友人や知人にどの程度薦めたいと思いますか。



eNPS = 「推奨者」の割合 - 「批判者」の割合

総合満足度や転職意向を5段階評価で訊くよりも慎重に答えてもらえる傾向がある  
従業員の離職意向の高さや、エンゲージメントの高さをより正確に把握することができる

## 【 会社への要望 】 会社に対する要望などを自由に書いてもらう

Q.

あなたは、会社にどのような要望がありますか。  
どのようなことでも構いません。具体的に教えてください。

要望を直接書いてもらうことで、改善すべき点や、改善のためのヒントを得られる場合もあります。  
満足度が低い場合や、離職意向が高い場合の原因がわかることも考えられます。

## 分析の基本は「比較」 分けて比べること

### 定量分析の基本

- ①割合、数量、構成比をみる (集計ではGT) : 全体と部分の比較、ボリューム確認
- ②比較する (集計ではクロス集計) : 分析軸の整理が重要
- ③変化をみる : 同じものを時系列で比較

### 分析軸 「何を原因として結果を比較したいか」



細かく分析しすぎても、打ち手につながらないのであれば効果的とは言えない

## GT:単純集計 どの選択肢を選んだ人が何人いるか

## 分析軸ごとに結果を確認

### GT表

BQ8. あなたの現在の仕事への思いについて、最も近いもの一つずつ選択してください。(それぞれ1つずつ選択)		
BQ8-74. あなたは、今の仕事に満足している	度数	%
あてはまる	1041	10.4
どちらかといえばあてはまる	2739	27.4
どちらともいえない	3566	35.7
どちらかといえばあてはまらない	1302	13.0
あてはまらない	1352	13.5
TOP2	3780	37.8
平均	3.08	-
集計母数	10000	100.0

BQ8-75. あなたは、今の職場で働くことに満足している		
度数	%	
あてはまる	1015	10.2
どちらかといえばあてはまる	2852	28.5
どちらともいえない	3541	35.4
どちらかといえばあてはまらない	1227	12.3
あてはまらない	1365	13.7
TOP2	3867	38.7
平均	3.09	-
集計母数	10000	100.0

BQ8-76. あなたは、転職を考えることがある(R)		
度数	%	
あてはまる	1528	15.3
どちらかといえばあてはまる	2277	22.8
どちらともいえない	3423	34.2
どちらかといえばあてはまらない	1329	13.3
あてはまらない	1443	14.4
TOP2	2772	27.7
平均	2.89	-
集計母数	10000	100.0

BQ8-77. あなたは、この職場で働き続けたいと思っている		
度数	%	
あてはまる	1135	11.4
どちらかといえばあてはまる	2450	24.5
どちらともいえない	4133	41.3
どちらかといえばあてはまらない	1024	10.2
あてはまらない	1258	12.6
TOP2	3585	35.9
平均	3.12	-
集計母数	10000	100.0

### クロス集計表

BQ1-1. あなたの会社は、企業理念やビジョン(こうありたいという姿や価値観)に、従業員が共感している

分析軸		全体	あてはまる	どちらかといえばあてはまる	どちらともいえない	どちらかといえばあてはまらない	あてはまらない	TOP2	平均
全体		10000	9.4	26.0	40.3	11.6	12.9	35.3	3.07
役職	事業部長・本部長クラス	75	24.0	38.7	29.3	6.7	1.3	62.7	3.77
	部長クラス	504	17.1	33.9	31.5	9.7	7.7	51.0	3.43
	課長クラス	954	14.9	30.8	36.1	10.7	7.5	45.7	3.35
	係長・グループ長クラス	1425	9.3	31.5	37.2	12.6	9.5	40.8	3.19
	一般社員	6362	8.1	23.7	41.5	12.0	14.7	31.8	2.99
	その他	680	6.3	20.9	48.5	8.5	15.7	27.2	2.94
満足度	とても満足	1190	45.0	32.4	15.4	3.4	3.8	77.5	4.12
	満足	2998	9.0	44.7	34.7	7.9	3.7	53.8	3.48
	普通	2982	2.0	16.4	64.1	9.5	8.0	18.3	2.95
	やや不満	1446	2.8	18.7	40.2	24.4	13.8	21.5	2.72
	不満	1384	2.0	7.9	22.4	17.5	50.1	10.0	1.94
	TOP2	4188	19.3	41.2	29.2	6.6	3.7	60.5	3.66
離職意向	離職意向あり	1058	3.0	13.7	27.2	22.0	34.0	16.7	2.30
	やや離職意向あり	1904	5.8	26.3	38.7	17.8	11.4	32.1	2.97
	どちらともいえない	4081	8.1	21.2	49.1	8.0	13.6	29.3	3.02
	あまり離職意向なし	1893	11.6	36.2	36.0	10.6	5.7	47.8	3.38
	離職意向なし	1064	22.6	37.6	30.0	5.4	4.5	60.2	3.68
	TOP2	2962	4.8	21.8	34.6	19.3	19.5	26.6	2.73
性別	男性	6382	9.7	25.5	40.6	11.5	12.8	35.1	3.08
	女性	3618	8.8	26.8	39.6	11.7	13.1	35.6	3.07
年齢	24才以下	407	19.2	25.8	33.4	10.3	11.3	45.0	3.31
	25才～29才	1403	12.4	28.2	34.3	13.0	12.1	40.6	3.16
	30才～34才	1017	10.5	26.0	36.8	13.0	13.8	36.5	3.06
	35才～39才	1226	9.5	26.3	40.0	12.2	12.1	35.8	3.09
	40才～44才	1160	8.2	23.4	43.3	10.7	14.5	31.6	3.00
	45才～49才	1568	7.2	26.0	41.5	11.7	13.6	33.2	3.01
	50才～54才	1326	7.1	22.6	46.3	10.9	13.0	29.7	3.00
	55才～59才	1114	7.1	25.3	42.8	11.1	13.6	32.4	3.01
	60才以上	779	10.0	32.0	38.8	9.2	10.0	42.0	3.23

Q8-15. あなたは、この職場で働き続けたいと思っている

	加重値	1	2	3	4	5	
	全体	あてはまらない	どちらかといえばあてはまらない	どちらともいえない	どちらかといえばあてはまる	あてはまる	加重平均
全体	1200	12.2	19.3	36.3	24.3	7.9	2.96
男性Z世代(22~27歳)	100	14.0	27.0	30.0	24.0	5.0	2.79
男性ミレニアル(28~41歳)	200	10.0	20.0	39.0	25.0	6.0	2.97
男性ポスト団塊ジュニア以上(42~56歳)	300	9.7	19.3	40.7	21.7	8.7	3.01
女性Z世代(22~27歳)	100	12.0	18.0	36.0	27.0	7.0	2.99
女性ミレニアル(28~41歳)	200	19.5	20.5	32.5	21.5	6.0	2.74
女性ポスト団塊ジュニア以上(42~56歳)	300	10.7	16.0	34.7	27.7	11.0	3.13

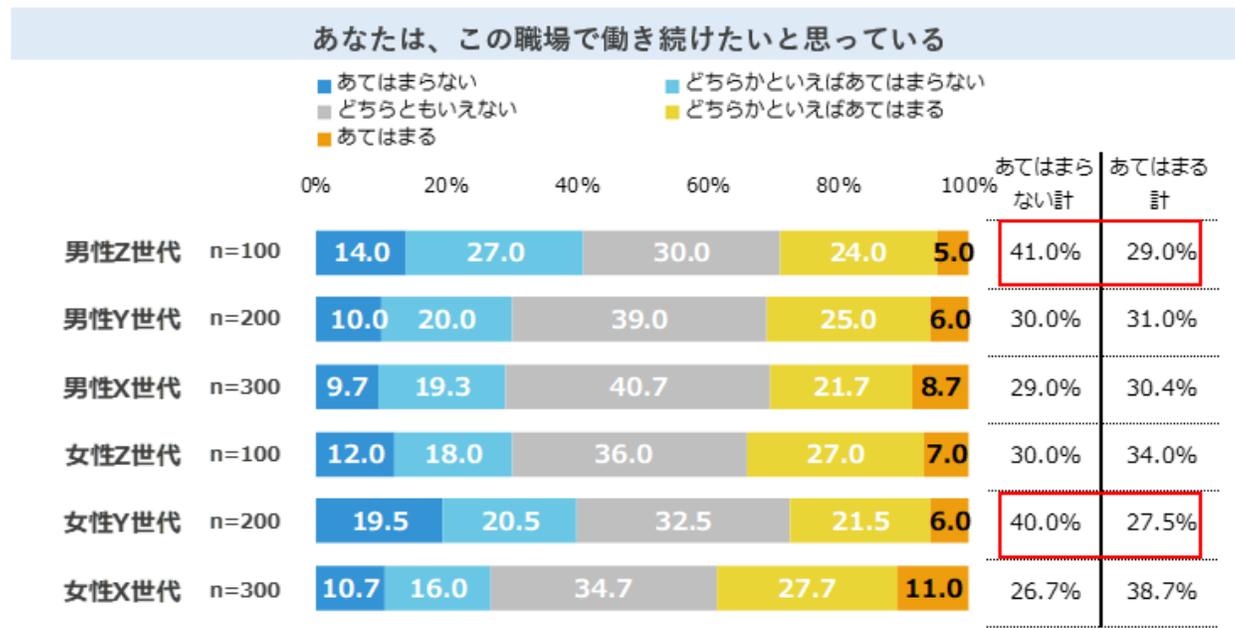
加重平均を利用するケースも多い

複数の項目から「総合満足度スコア」を作って比較する、など

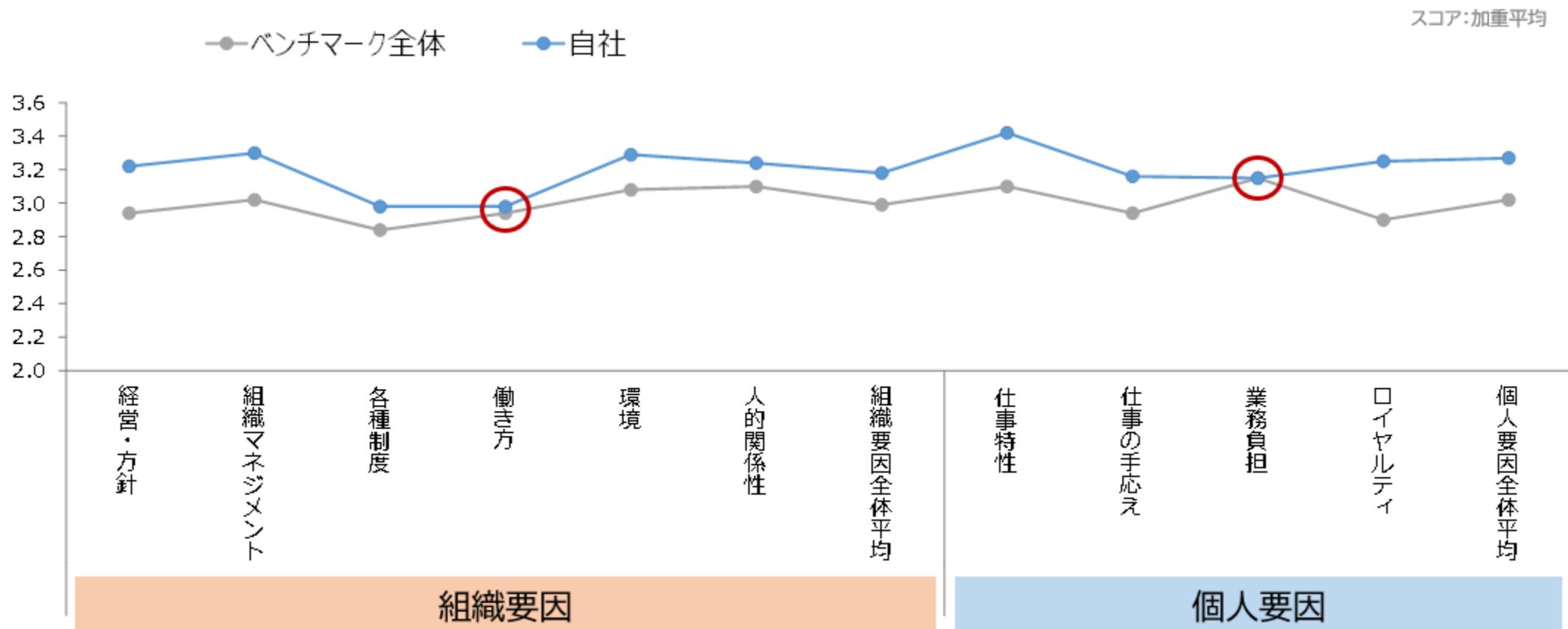
例えば、上記のクロス集計表をグラフにするとこのような表現も



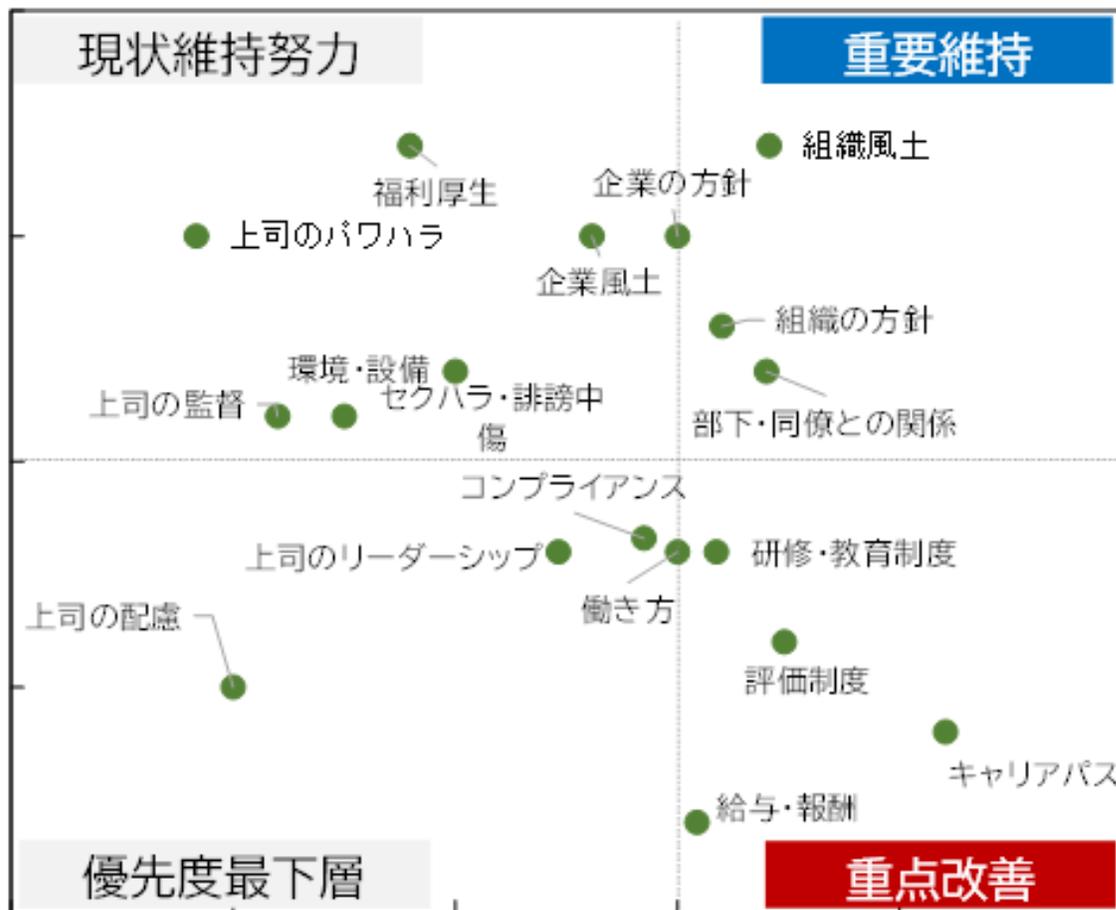
※平均スコアだけではわからない度数分布の把握や、ポジティブ・ネガティブの比率などが確認できる



自社全体と自部署でスコアを比較、昨年と今年でスコアを比較、など  
折れ線グラフを使ってスコアの高低を比較するようなアウトプット例も  
※集合棒グラフでも表現できますが、アスマークではこちらの方をよく利用



改善項目への優先度をポジショニングから視覚的に把握  
 横軸に「満足度」との相関係数、縦軸に各項目のスコアを使い、以下のような散布図を作ると比較に有効



右上の象限:重点維持項目

重要度も満足度も高い項目  
 現時点での満足度の源泉と考えられ、引き続き満足度が下がらないようにする必要がある項目

右下の象限:重点改善項目

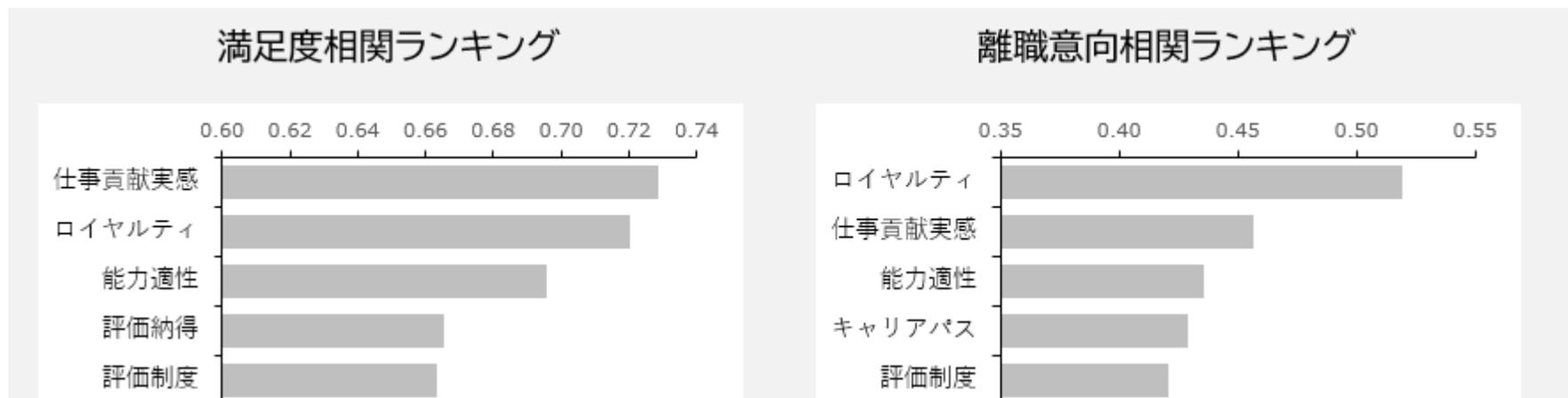
重要度が高い(満足度との関連が強い)のに、項目としてスコアが低い項目  
 ※満足度を高める為に優先して改善したい項目

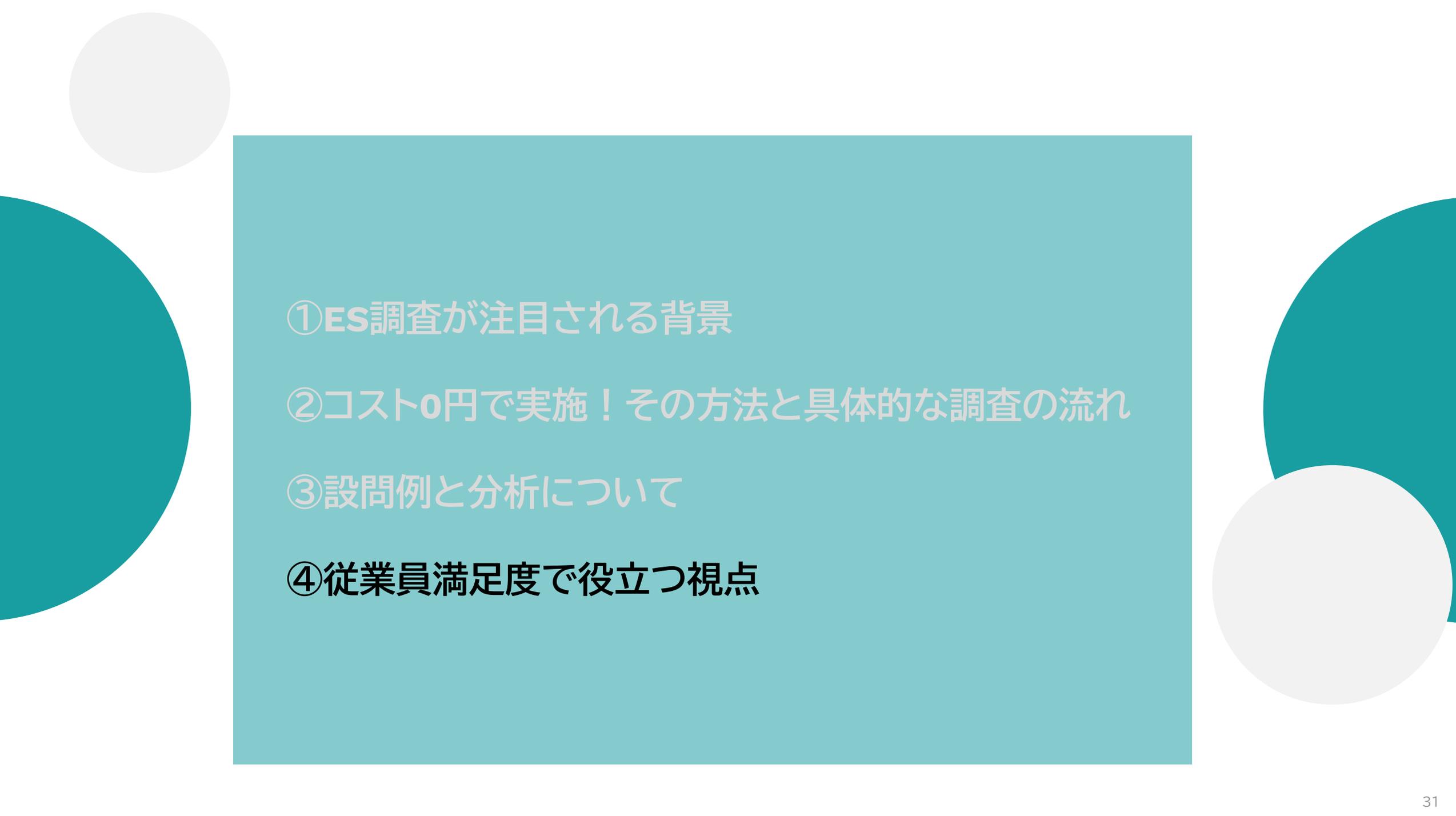
## 相関係数とは

「一方の値が大きいときに他方も大きい、一方の値が小さいときに他方も小さい」という  
関連性の強さの指標

重要指標となる「満足度」や「離職意向(継続勤務意向)」との相関係数を確認し、  
関連性の高い順に項目をランキングするような方法も、わかりやすく表現できる

以下のようなイメージ ※棒グラフは相関係数のスコア



- 
- ①ES調査が注目される背景
  - ②コスト0円で実施！その方法と具体的な調査の流れ
  - ③設問例と分析について
  - ④従業員満足度で役立つ視点

1. ES調査を実施している企業は、世の中と比べると調査のスコアは良い傾向にある一方で「業務負担(量)」に対する評価は低くなっているケースが多い  
※しかし、業務負担の多い・少ないは満足度や離職意向と相関が低いケースが多い
2. 大きな違いが出るのは「離職意向はない」という人の多さ
3. 時系列で調査結果を比較した企業の結果では、働き方や環境で改善傾向がみられる
4. 満足度・離職意向と相関が高く、相対的に評価が低い項目として「評価制度」「キャリアパス」「給与・報酬」が該当するケースが多い
5. 満足度を高めるために重要なのは「会社への愛着／貢献実感／役割・適正／成長実感」などの組織要因になるケースがほとんど
6. 継続勤務意向を高めるために重要な要素も満足度と概ね類似。  
企業によって「経営信頼感」「サービスや製品に自信が持てるかどうか」も関連あり

## まとめ・Humapの想い

本日のセミナーがES調査を皆様の会社で実施するきっかけとなり、

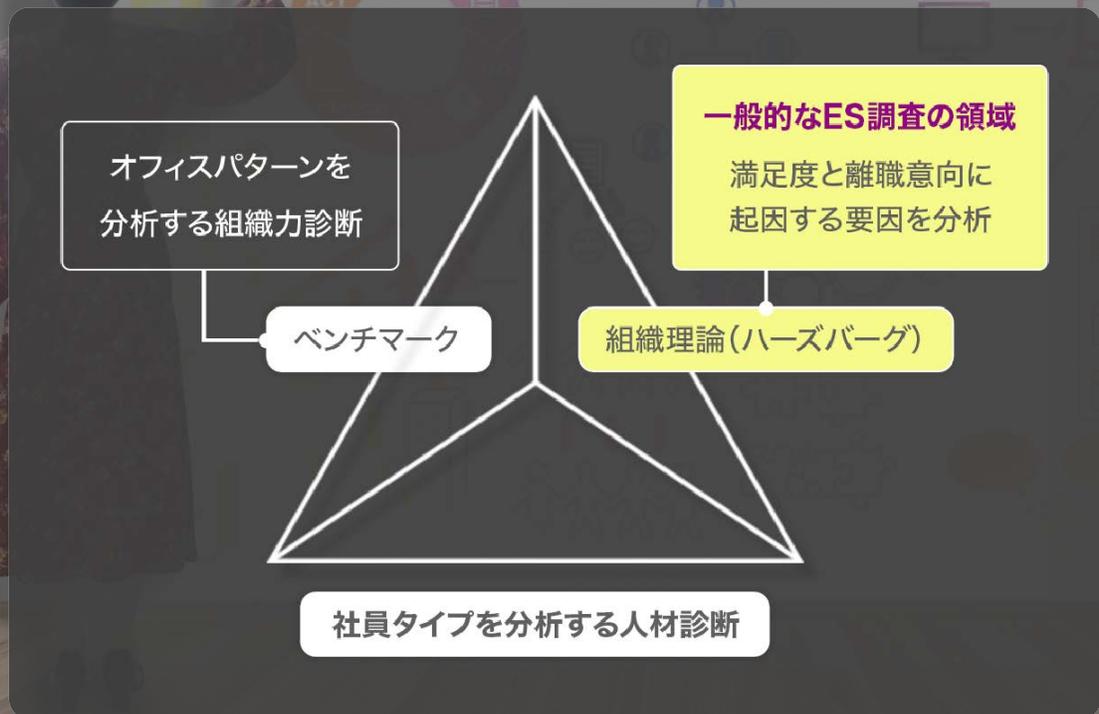
- 仕事にやりがいを持てる組織
- 長く働き続けてくれる組織                      へと変わり

「**従業員総活躍**」できる組織になることをお祈りいたします！

# 問題点を明確にし、組織のあるべき姿への打ち手をご提案

## オフィス・社員を4つのタイプに分類できる新しいES調査「ASQ（アスク）」

- ◆ネットモニター(ベンチマーク)を保有し、約20年間リサーチを主軸としてきたデータ分析のプロフェッショナルであるアスマークがご提供するオリジナル調査です。
- ◆組織・人材コンサルティング会社と生産性向上・業務効率化のコンサルティング会社の協力の元、多面的な分析を可能にしました。



### ① 組織・リーダー・社員を4つのタイプに分析

組織・リーダー・人材を独自性の分析ロジックよりタイプ別に分類して診断。満足度と離職意向について多面的に分析することで今まで見えなかった本質をわかりやすく視覚化します。

### ② ベンチマークデータをもとに改善ポイントを見える化

幅広い業種15,000人のベンチマークデータを基に同業平均と比較することで、自社の立ち位置や強み、弱みを把握。グラフやポートフォリオで改善点を見える化。

### ③ 人事施策提言までのアウトプット

データ分析のプロと組織人材コンサルのプロからの施策提言がデフォルトで付属。結果を活用しやすいレポートをご提供します。

※施策提言は簡易的なものです。

ASQなら、専門的なレポートを「分かりやすく」「使いやすく」ご提供します。

# 導入事例

## <会社情報>



代表取締役社長 佐伯様

会社名：豊通マテックス株式会社

従業員規模：64名程度  
(2023年4月1日時点)

事業内容：産業資材専門商社

✓	課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・従業員満足度を把握し、向上させていく必要性を感じていた</li><li>・従業員満足度は客観的な尺度で測りたい</li></ul>
✓	運用	<ul style="list-style-type: none"><li>・管理職を含む全社員を対象に実施</li><li>・調査結果は全社員に公開、共有</li></ul>
✓	効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・想像とは異なる新鮮な驚きや気づきが得られた</li><li>・調査結果を踏まえたアドバイスが従業員満足度向上の施策検討に役立った</li></ul>

全文はこちら → (<https://humap.asmarq.co.jp/case/toyotsu-matex/>)

# 導入事例



経営企画室 人事・労務 ご担当者様

## <会社情報>

会社名：太陽油化株式会社

従業員規模：109名程度

事業内容：廃油リサイクル、廃棄物処理、危険物施設メンテナンス

✓	課題	<ul style="list-style-type: none"><li>働きやすい環境づくりと社員のモチベーションアップを図りたい</li><li>会社の強みや課題を把握し、制度改革の参考にしたい</li></ul>
✓	運用	<ul style="list-style-type: none"><li>調査対象はグループ会社を含む全従業員</li><li>年1回の定期的な実施で経年比較も行う（過去4回実施済み）</li></ul>
✓	効果	<ul style="list-style-type: none"><li>調査結果がわかりやすく、施策検討の良い判断材料となっている</li><li>1on1面談など調査結果を踏まえた施策に対する社内の協力的な姿勢</li></ul>

全文はこちら → (<https://humap.asmarq.co.jp/case/taiyo-yuka/>)