

# 不況でも業績の上がる 組織・人材の作り方

— 職場の課題を共有し改善を浸透させる手法 —

株式会社 PISパートナーズ 代表  
組織強化コンサルタント 高橋勝浩

1960年生まれ。東京大学経済学部卒、筑波大学大学院（MBA）卒、大手教育会社で教育事業の企画・サービス開発、コンサルティングに従事。その後、06年PISパートナーズを設立する。日本経営品質協議会セルフアセッサー、国際パフォーマンス協会（ISPI 米国）公認パフォーマンスコンサルタント（CPT）。ES、CS、業績向上を目指した組織強化、コンサルティング、研修を行う。著書に『ソリューション営業の基本戦略』（ダイヤモンド社）、『週刊金融財政事情』（金融財政事情研究会）、『Works』（リクルート）などに執筆ほか。セミナー・講演でも活躍中。



## ■株式会社 PISパートナーズ：

人と組織のパフォーマンス向上を支援するコンサルティングファーム

〒105-0003 東京都港区西新橋1-18-8 尾坪ビル

●TEL：03-5157-8750 FAX：TEL：03-5157-8752 ●URL：http://www.s-shindan.com/

長引く不況のなか、人事マネジメントを担う部署には、経営課題への貢献がますます求められています。経営課題とは、パフォーマンスを上げること、つまり業績や効率を高めることです。人事・人材開発部門が、現場および経営層のパートナーになるというのは、継続してパフォーマンスを生み出せる強い組織づくりをサポートしていくことにほかなりません。

## 1. 業績とES、CSの 新しい関係

パフォーマンスを継続して生み出す組織になるために何が必要かを考えてみましょう。業績をはじめとするパフォーマンスを継続し

て生み出すには、その原動力となるES（従業員のやる気、満足度）、CS（お客様満足）を実現する必要があります。ES、CS、業績は、それぞれが相互に影響し合う関係にあります。

業績とCS、ESの関係を整理してみましょう。ES、CSのそれぞれが高まれば、業績にプラスに影響することは、直感的に理解できます。やる気のある（ESの高い組織）は、そうでない組織よりも、業績を上げられることはふだん我々がよく経験していることです。お客様が満足し、支持してくれる企業は、多少タイムラグはあったとしても、そうでない企業よりも、業績を上げられるはずで

一方で、業績を上げることで、顧客サービス向上の投資が可能になったり、従業員の処遇改善も可能になったりします。業績が上がっていることで、自分たちがやっていることに誇りを持ち、従業員のモチベーションが上がっていることもあります。業績とES、CSはそれぞれ双方向に影響し合う関係であることが分かります。

次に、ESとCSの関係です。継続して高いCSを実現するには、ESを高めていく必要があります。元気でやる気に満ちた従業員でないと、満身の笑顔でお客様を迎えることはできないでしょう。一方、顧客満足が高まると、従業員満足にプラスの影響を及ぼします。お