

【1 分解説】従業員満足度(ES)とは？

総合調査部 マクロ環境調査グループ 研究員 高宮 咲妃

従業員満足度 (ES : Employee Satisfaction) とは、「個人の仕事への評価や仕事からの経験によってもたらされる喜ばしい、もしくは肯定的な感情 (Locke, 1976)」のことを指します。実務分野では「従業員満足度 (ES)」で浸透していますが、学術研究では、「職務満足度 (Job Satisfaction)」の名称で定着しており、1930 年代頃から長く研究が進められてきました。

長年の研究で、従業員満足度は離職率低下や職務成果等との関係性のほか、従業員満足度を高めると顧客満足度 (CS : Customer Satisfaction) も高まる関係性も明らかになっていることから、重要指標としている企業も多くあります。

従業員満足度と似た指標に「従業員エンゲージメント」があります。従業員満足度は「会社から与えられた仕事内容、環境等にどのくらい満足しているか」という従業員の満足度合いを示す指標です。一方、従業員エンゲージメントは「組織や仕事に対して自発的な貢献意欲を持ち、主体的に取り組んでいるかどうか」という会社や仕事に対する従業員の「想い」「意欲」を調査しており、調査対象が異なります。

従業員が何を不満に感じているのかを調査したい場合は従業員満足度を、従業員の企業への愛着や貢献意欲を調査したい場合はエンゲージメントを調査する等、目的に合った調査が必要となります。

関連レポート

・「【1 分解説】ワーク・エンゲージメントとは？」(2023 年 1 月)

<https://www.dlri.co.jp/report/ld/230361.html>

【参考文献】

- 1) Locke, E. A. (1976) “The nature and causes of job satisfaction”