

従業員の満足度向上を積極的に図っている中小企業

福岡県北九州市の有限会社バグジー(従業員100名、資本金300万円)は、北九州市を中心に7店舗の美容院を展開している中小企業であり、経済産業省「ハイ・サービス日本300選」に選定されている。同社は、「顧客満足度は従業員満足度の鏡である」という哲学の下、従業員満足度を重視した経営を実践している。具体的には、①分かりやすい賃金制度、②従業員が経営に参加していると実感できる機会の提供、③互いを尊敬し、感謝する心をもって、面倒見のよい社員風土を育てる、といった取組を行っている。

①同社の賃金制度は、年次によって異なる制度を採っている。入社してスタイリストになるまでの間は、扶養家族的な位置づけとして固定給であり、年次に応じて昇給していく。スタイリストから店長クラスまでの給与は、基本給に加えて、能力給として歩合給が追加される。この歩合を決める基準は、従業員が顧客から継続的な評価を得ているかどうかであり、リピート率、他の顧客への紹介率等の指標で評価している。

②従業員が経営への参画を実感する機会の提供については、従業員には仕事をして行く中での疑問、提言などを「エンジェルカード」と呼ばれる情報カードに記入してもらい、その内容を同社の久保華図八社長自身が確認することにより、従業員の意見を速やかに経営に反映させている。また、店舗ごとに「敬愛」、「喜客」等の同社の経営理念に関するテーマについて、自主的なプロジェクト活動を実践している。さらに、「すべてうまくいったらどうする会議」(前年度比20%増の売上の達成時を「すべてうまくいった」という状態と定義している)を年に1度開いており、従業員にも「すべてうまくいった」場合に、何をしたいかということを発表させ、中期経営計画に盛り込んでいる。こうした具体的な取組を経営計画に反映させることで、従業員が経営への参画を実感する機会の提供を行っている。また、会社の経営全体に関すること以外の事項については、従業員への権限委譲を徹底しているが、従業員がしたことへの責任は久保社長自身が負うとしており、従業員が萎縮しないようにしている。

③互いを尊敬し、感謝する心をもった社員風土を育てるための取組としては、従業員間のコミュニケーションや、経営者と従業員間のコミュニケーションの量を重視している。久保社長の携帯電話には、毎日のように従業員からのメールが届くなど、久保社長と従業員間の距離は非常に近い。また、運動会や忘年会といったイベントを実施したり、クリスマス時に児童養護施設等への訪問を行うなど、従業員間の交流も非常に活発である。

これらの取組の結果、同社の離職率は美容業界において非常に低いものとなっており、売上も前年比20%増を達成している。



社員運動会の様子