

2019年3月26日

各 位

株式会社 MS&Consulting  
(コード番号：6555 東証第一部)

## 従業員満足度調査「サービスチーム力診断」みちのく銀行が 2 回目の実施へ 全国の地銀においても従業員満足度の重要性高まる

株式会社 MS&Consulting(本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木 昭憲)は、株式会社みちのく銀行(本店：青森県青森市、取締役頭取：藤澤貴之)より、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」を受注いたしましたので、お知らせいたします。

### ■概要

同行での「サービスチーム力診断」の実施は、2018年3月に続き、今回が2回目となります。

当社のソリューションを継続的にご利用いただけることについて、当社では、「サービスチーム力診断」の商品力が高くご評価いただけたものと考えています。

「サービスチーム力診断」導入企業は、現在のところ飲食業や小売業が中心ですが、人材難や働き方の多様化を背景とした従業員満足度(ES)の重要性の高まりは、全国の地銀においても同様です。当社では今後、金融・保険業にも「サービスチーム力診断」をはじめとする当社ソリューションをより積極的に展開していくことを通じて、より多くの企業のサービスプロフィットチェーン経営の実現に貢献したいと考えています。

### ■みちのく銀行における「サービスチーム力診断」実施の背景と成果

みちのく銀行では、離職率低減や、多様化する従業員のライフプランへの対応を目的として、以前より ES 向上に取り組まれており、今期を含む第5次中期経営計画にも ES の要素を盛り込まれています。

そうした背景の中で、みちのく銀行では、「より具体的かつ効果性の高い取り組みを行うために ES を数値化してとらえる必要があった」こと、そして「ボトムアップでの ES 向上の取り組みを活性化させるための材料が必要であった」ことから、当社の「サービスチーム力診断」を導入されました。

導入後は、「サービスチーム力診断」の診断結果を踏まえて、若手職員や嘱託職員の「働き方改革」に向けて人事制度の一部を変更された他、診断実施後には、みちのく銀行内の表彰イベント「ES アワード」へのエントリー数が増加するなど、店舗主体での ES 向上の取り組みも活発化し、当初想定通りの成果が得られています。

みちのく銀行では、今後も継続的に ES 向上に取り組むことを通じて、これまで以上に地域貢献をし、同行が標榜している「家庭の銀行」を突き詰めていきたい、としています。

みちのく銀行様のお取り組み事例紹介 <https://www.msandc.co.jp/case/case209>

## ■「サービスチーム力診断」について

従業員満足度調査「サービスチーム力診断」は、パート・アルバイト等の非正規従業員も含む全従業員を対象としたアンケートにより組織の現状と課題を把握した上で、各組織の課題に応じた実効性・効率性の高い解決策を提供することを通じて、従業員満足度の向上、ひいては従業員の定着率向上につなげるためのソリューションです。

## ■株式会社みちのく銀行 会社概要 ※2017年3月31日時点

代表者： 取締役頭取 藤澤 貴之  
所在地： 青森県青森市勝田一丁目3番1号  
設 立： 大正10年（1921年）10月  
資本金： 369億86百万円  
U R L： <https://www.michinokubank.co.jp/>

## ■株式会社MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代表者： 代表取締役社長 並木 昭憲  
所在地： 東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング  
設 立： 2008年5月  
資本金： 581,377千円  
U R L： <https://www.msandc.co.jp/>

## ■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting 広報担当  
TEL:03-5649-1185(代) Mail:pr@msandc.co.jp