



2021年9月3日
株式会社 阿波銀行

地方銀行初！組織改善サービス「モチベーションクラウド」を導入
～CIS（お客さま感動満足）とES（従業員満足）の好循環へ～

株式会社阿波銀行（頭取 長岡奨 本店：徳島県徳島市）は、CIS^{※1}（お客さま感動満足）の創造とES^{※2}（従業員満足）向上の好循環を実現するための取組みの一環として、株式会社リンクアンドモチベーション（代表取締役会長 小笹芳央 本社：東京都中央区、以下L&M社）の「モチベーションクラウド」を導入しましたので、お知らせいたします。

1. 取り巻く環境ならびに対応すべき課題

地域の人口減少やデジタル化への対応などをはじめ、地域金融機関を取り巻く環境は大きく変化しています。さらに、働き方改革をはじめとした各種法改正への対応や、就労観の多様化等もあり、職員の価値観はさらに大きく変化しています。

当行においても、CISを向上させるためには、ESの向上、すなわち従業員エンゲージメントの向上が不可欠であると考え、各種職員向けアンケートによってES状況の把握に努めてきましたが、よりスピーディーにES状況の把握を行うとともに、それらに基づき的確にES向上施策を実行していくために、この度「モチベーションクラウド」を導入いたしました。

2. 概要

2000年創業のL&M社は20年以上の知見を持つ世界初の「モチベーション」をテーマにしたコンサルティングファームであり、モチベーションクラウドは8,010社、203万人以上のデータベースを持つ国内初の組織改善ツールです。

当行の職員約2,100人に対してエンゲージメントサーベイ^{※3}を実施、各職場におけるESの状況を把握し、発見された課題をもとに改善の施策を企画・立案していきます。また、その改善状況についても随時定量的に把握し、さまざまな経営施策へと反映させることを検討していきます。

当行は今後も、継続的なCISとESの好循環を実現し、持続可能な地域社会の実現に貢献することのできる人材の育成と確保、並びに組織文化の醸成に努めてまいります。

※1 CIS（お客さま感動満足）：Customer Impressive Satisfaction

※2 ES（従業員満足）：Employee Satisfaction

※3 エンゲージメントサーベイ：行動経済学・心理学に基づいて設計された16領域46項目に対して、従業員が会社に「何をどの程度期待しているのか（＝期待度）」、「何にどの程度満足しているのか（＝満足度）」の2つの観点で質問を行う。回答者はそれぞれの期待度、満足度を5段階で回答する。

阿波銀行は持続可能な開発目標SDGsに賛同し、その目標達成に向け、社会の一員として主体的に取り組んでいます。

本取組みは、SDGsの目標8「働きがいも経済成長も」につながるものです。

