

サービス業に合った多様で柔軟な働き方の導入



株式会社 クレセント

住所 〒450-0003
名古屋市中村区名駅南1-20-14-501

従業員数 59名 資本金 1,000万円

業種 専門・技術サービス業 創業 2003年

HP <http://crescent.co.jp/>

企業ご紹介

愛知・京都・滋賀で7つのテニススクールを運営しています。テニスの楽しさ・おもしろさを伝えることで、みなさまのライフスタイルが豊かになることを目指しております。

抱えていた
課題について

愛知県、京都府、滋賀県の7か所で営業しているが、距離が離れていることもあり、人事評価制度・目標管理制度の運用や、労働条件の整備ができていない。また、顧客満足度を向上させたいが、どのように取り組んでいいかわからない。

課題の
ピックアップ

01

労働条件が整備されていない

今まで育児など様々な理由で短時間勤務を希望する従業員はいたが、制度が未整備のため営業所ごとの裁量による個別対応となっており、時には条件が折り合わず、退職に至るケースもあった。また、多様な働き方の導入について、従業員の理解が進んでいない。

02

人事評価制度・目標管理制度が運用できていない

人事評価制度と目標管理制度を作成したが、評価項目が多く、実際に評価を行う人事担当者が運用しづらい内容となっていた。また賞与とも連動した制度となっていなかった。

03

お客様へのサービスを改善したい

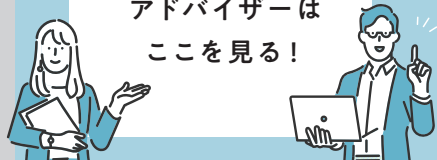
お客様満足度を向上させるためにサービスの改善を考えているが、レッスンについてお客様からフィードバックされる仕組みがなく、どのようなサービスが求められているかわからない。また、改善するための取り組みを検討する時間と人的余裕がない。



課題の解決に向けて

お客様と従業員の満足度を向上させ会社をより発展させるには、会社として制度を整え、振り返りができる体制が必要となります。拠点も多く、サービス業で雇用形態も様々なため、制度の導入はより重要となります。

アドバイザーは
ここを見る！



取り組み

01

短時間正社員制度を導入

就業規則に短時間正社員制度を記載し、育児・介護以外に疾病なども対応する内容とした。また変形労働時間制と組み合わせて1日4時間勤務も可能とした。従業員へ制度の周知を行い、制度が利用しやすい職場風土の醸成に努める。

02

人事評価制度・目標管理制度をアップデート

今まで面接のみだった人事評価を、チャレンジシートやジョブヒアリングシートも加えた人事評価制度・目標管理制度にアップデートした。評価期間は半期ごととし、評価を賞与と連動させることでモチベーション維持を図る。また公平な評価制度の運用のために、人事を担当する従業員には外部研修を受講させる予定。

03

バックオフィス業務の効率化による生産性向上

複数店舗の受付業務を1店舗に集約、スマートフォンアプリの活用によりバックオフィス業務を効率化した。同時にサービス標準化のために顧客満足度調査を行い、従業員一人ひとりが結果を確認したり、調査結果を受けた施策を全社に発信できる体制を整えた。効率化によってお客様に向かい合う時間を生み出し、生産性向上につなげた。



制度を正式に導入することにより従業員は安心して働くことができ、不公平感も無くなります。どの制度や仕組みも従業員に意図がしっかり伝わるのが重要です。テニスを愛するお客様や従業員のための導入であることを浸透させましょう。

達成した結果

テニスを愛する人が永続的に働ける職場環境を整備

個別で対応していた「働き方」を、正式に就業規則に記載し全社共通の制度とすることができた。また顧客満足度調査の実施と新たな人事評価制度の導入によりお客様へのサービス向上と従業員のモチベーションアップも期待できる環境を整えることができた。

企業の声



代表取締役 屋代 浩之 様

「テニスで幸せのお手伝い」という企業理念を実現するためには、まず従業員が幸せでなければならないという当たり前のことに気付くきっかけとなりました。仕事を楽しみ、従業員同士が仲が良い、生活が豊かになる。そんな当たり前と思われる環境を今後も維持するための働き方が必要だと痛感しました。