

従業員の主体性を高め、組織力向上へ!

# ワークエンゲージメントと価値共創

サービスイノベーションを通じた生産性向上を図るために、サービスの提供者である企業には顧客と共に価値を創り出す「価値共創」の考え方や、それを実際に具現化していく取り組みが求められます。この価値共創を実践する上で大きなファクターとなるのは、働く従業員一人ひとりがいかに誇りや活力を持って日々の業務を担うことができるかであるといえます。

本特集では、「ワークエンゲージメント」が従業員の主体性をどのように引き出し、組織全体の成長を促進するか、専門家からの解説と企業インタビューを通じて、価値共創を実現できる組織力向上の鍵を探っていきます。



## ワークエンゲージメント向上で 実現する 価値共創と組織成長

ワークエンゲージメントの  
重要性

現在、日本の企業においてエンゲージメントは大きな関心を集めています。エンゲージメントには様々な捉え方がありますが、特に注目されているのは「従業員エンゲージメント」と「ワークエンゲージメント」の2つの概念です。

「従業員エンゲージメント」は、企業と従業員の相性や関係性にもとづいて測られる概念です。具体的には、従業員が企業とどれだけうまくマッチしているか、その企業を他の人に勧めたいかなどといった観点で捉えられます。

一方、「ワークエンゲージメント」は、従業員エンゲージメントに含まれる企業と従業員の相性に加え、仕事そのものに前向きに取り組んでいるかを示す指標です。仕事に対する意欲、やりがい、充実感などを表し

ています。

\*\*\*

これまでのメンタルヘルスは、心の不調をいかに防ぐかという点に重きが置かれていました。それに対して、ワークエンゲージメントは心の状態がどれだけ良好なのかを測る指標であり、「ポジティブヘルス」や「ポジティブメンタルヘルス」とも呼ばれています。

ワークエンゲージメントを測定する方法としては、ユトレヒト大学が開発した「UWES (Utrecht Work Engagement Scale)」が代表的です。これは、仕事に対する「活力」「熱意」「没頭」の度合いを質問し、その結果を6点満点で評価する



慶應義塾大学 商学部 教授  
山本 勲氏



## Spring View Point

### ワークエンゲージメントと 価値共創

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。今回の特集は、「ワークエンゲージメントと価値共創」です。本誌では今まで、「価値共創」に取り組みにあたり、進歩するテクノロジーやファンとの関わり方についてなど、いくつかの視点から

このテーマを全号に掘り下げてまいりました。今号は引き続き、働く人と組織の視点から「価値共創」のあり方を考えます。その他、Report JCSI では2023年度JCSI調査のデータをもとに顧客満足度とロイヤルティの関係について、

生産性分析レポートでは、サービス産業主要分野におけるコロナ以降の賃金と生産性について読み解きます。引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

## 目次

Contents

### 特集

従業員の主体性を高め、組織力向上へ!  
ワークエンゲージメントと価値共創 ..... 3

### イベント・レポート

「CS向上を科学する」実践セミナープログラム ..... 10

JCSI調査の見方・使い方セミナー/  
CSのキホンセミナー ..... 11

### Report JCSI

顧客満足を業績に結び付けるには  
ロイヤルティの向上がカギ ..... 12

### 生産性分析レポート

賃金・生産性ともに上昇は半数弱 ..... 14

### 活動報告 PickUp

SPRING Café × 業務仕組み化プログラム ..... 15

### インフォメーション

2024 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数)  
第1回・第2回 調査結果 ..... 16