

第45回エコマテリアル研究会御中

社員の目標達成・スキル向上を支援する、クラウド型PDCA目標管理ツール

# 『TREE Ver.1.8』のご紹介

【がんばる中小企業版】 【コンタクトセンター版】



2018年3月13日  
(Ver.1.8版)  
カングロ株式会社



KANGLO CORPORATION

Copyright (C) 2009-2018 KANGLO CORPORATION All Rights Reserved.



がんばる中小企業の経営者の皆さんへ

# TREE

The Real Engagement for Employee

人生にワクワクなMBOを。

TREE  
Ver.1.8



がんばる中小企業の  
チーム・エンゲージメント（絆）を強め  
個を極め、目標達成力を高める  
『TREE G-SME』

G-SME (Great Small and Medium Enterprise)







## 「人」や「チーム組織」のマネジメントで こんな悩みはありませんか？

- 社員の**スキル**が思うように上がらない
- 社員の**モチベーション**が中々上がらない
- 日々の仕事において**成長の実感**が感じられない
- 忙し過ぎ**て社員との**コミュニケーション**が十分に取れない
- 社員と**コミュニケーションの取り方**が難しくて悩んでいる
- 目標設定や評価面談**などの機会をついながしろにしてしまう
- 社員同士の業務や役割が見えず**チームワーク**が起こらない
- 理由が分からず**に、社員がポツリポツリ**辞めて**しまう

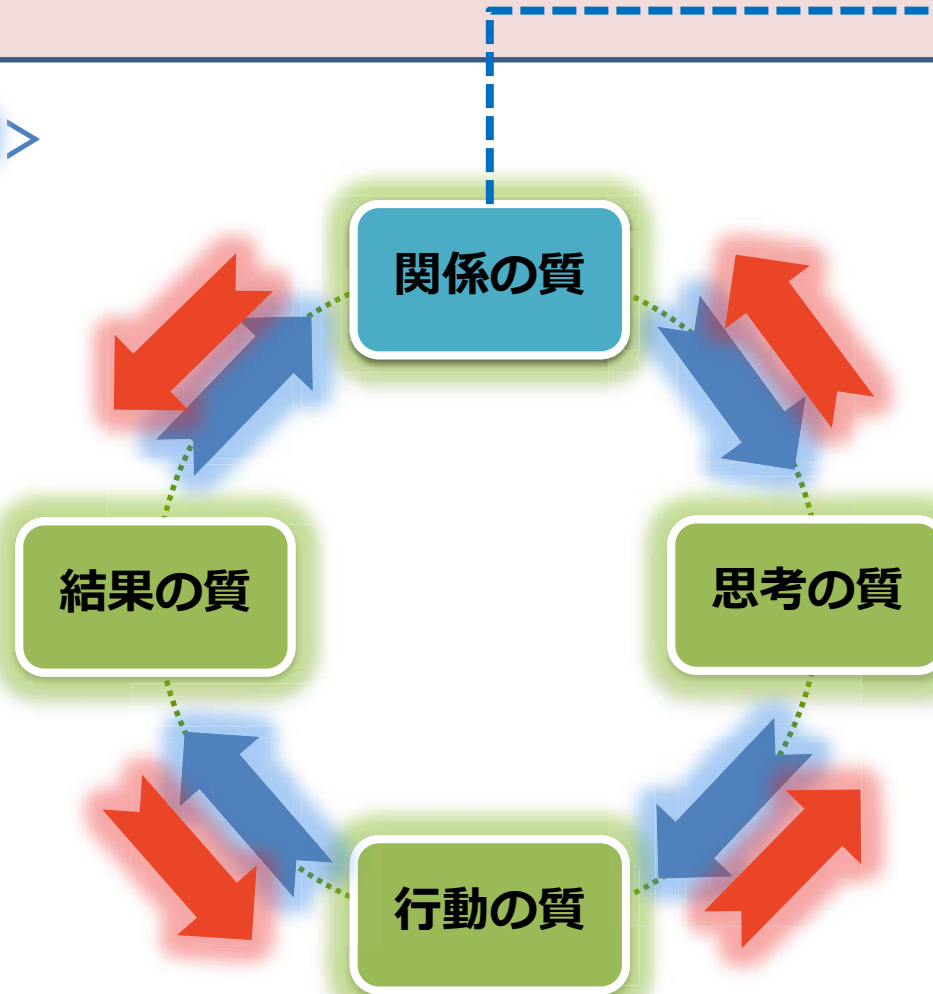
悩みの殆どが「人」や「**チーム組織**」に関わる“**関係性**”の問題

# 「人とチーム組織のチカラ」を増幅させるために欠かせない「関係の質」

## <成功のサイクル<=>

- 1) 関係の質が向上
- ↓
- 2) ポジティブ思考へ
- ↓
- 3) 行動の質が変わる
- ↓
- 4) 結果が変わる
- ↓
- 1) より関係が深まる

※失敗のサイクルは「結果の質」より赤矢印 ← に循環する

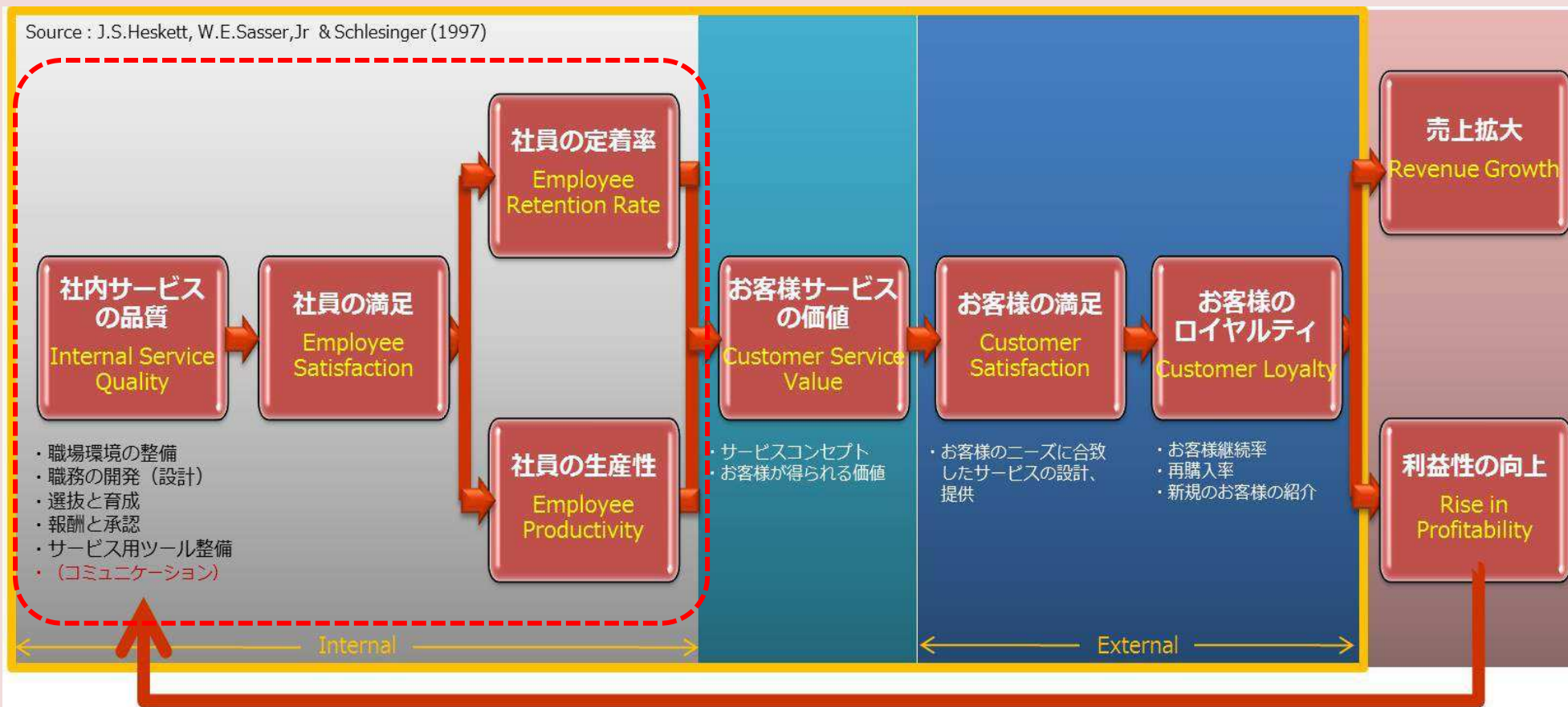


## <「関係の質」の4レベル>

- L1 お互いの事をよく知っている  
仲のいい関係 = 仲良しチーム
- ↓
- L2 悩みや夢を語り合い、共有・共感できる関係 = 仲間チーム
- ↓
- L3 目的達成のために互いの意見（違和感や批判も含め）を尊重できる関係 = 同志チーム
- ↓
- L4 どんな逆境も困難も乗り越えていける一生続く信頼の関係 = 強い絆チーム

図) 成功の動力強化の方法について  
「Reinforcing Engine of Success」  
(マサチューセッツ工科大学のダニエル・キム教授)

Source : J.S.Heskett, W.E.Sasser, Jr & Schlesinger (1997)



Service Profit Chain (SPC) Putting the Service-Profit Chain to work

売上・利益の拡大のためには、まずは、**職場環境の整備やコミュニケーション改善**から。

**ES**（社員満足）が「**生産性**」を高め、お客様満足（CS）やロイヤルティに繋がっていきます。

（SPC：サービス・プロフィット・チェーン／価値の連鎖）

『**TREE**』は、ESから更なる**EE（社員エンゲージメント）**に加速させるためのツールなのです。



ところで、企業経営における  
人やチーム組織の問題を解決する（関係の質を高める）

# 幸せ♥PDCAサイクル<sup>®</sup>

をご存じでしょうか？







## 「幸せ ♥ PDCAサイクル<sup>®</sup>」とは？

人生の一部である「働く」という大切な行為において

いついかなる時も、自分らしく、自然体で向き合い

そこに関わる人々に貢献し、共に成長し

幸せを分かち合うことができる

循環（サイクル）を作ること。





こころの時代、会社や仕事は生活手段でなく個を輝かし表現する場  
それは「**幸せ♥（になるための）PDCAサイクル**」によって実現



### ＜仕事の概念・価値観の変化＞

リーマンショック、東日本大震災を経、時代は、モノ・カネの時代からこころの時代へ

モノとカネの時代		こころの時代
(仕事は) 生活するための手段	➡	個を輝かし、表現する場
やりたくないことをする	➡	やりたいことをする
競争、破壊、分断	➡	調和と循環
効率化、生産性向上	➡	他者への貢献

ワークライフ・バランスなどの仕事とプライベートの分断ではなく  
**仕事と人生の完全なる融合=ワークライフ・インテグレーション**が本当の「働き方改革」

他者への貢献によって、ダイレクトに自分の存在価値を実感できる時代。



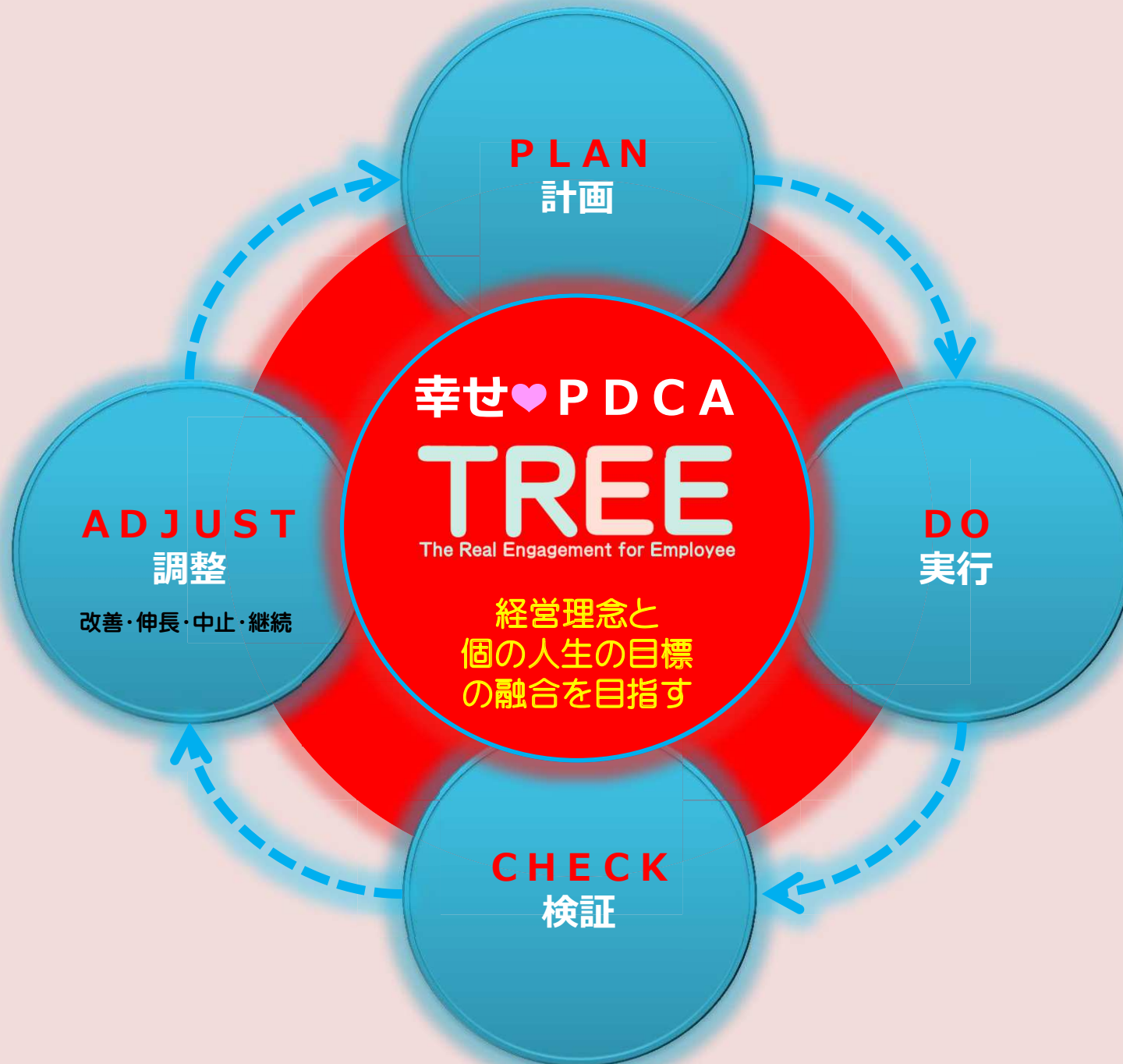
「**幸せ♥PDCAサイクル**」によって

その「**ワークライフ・インテグレーション**」を**加速**させることができます。








貴社の人財やチーム組織をよりパワフルに！



TREEで「幸せ♥PDCAサイクル」を回し

## 人財が定着し、活躍するための「3つの原則」

-  ①一人ひとりが自分で決めた「ワクワクする目標」がある
-  ②仕事ぶりに対し、都度「評価と承認の機会」がある
-  ③チーム組織内に「質の高い関係」<sup>(※)</sup>が作れている  
(EE : Employee Engagement)

※前出の「関係の質のレベル」を参照



この「3つの原則」を実現する鍵は  
管理職の「**人財マネジメント力の向上**」にあり！

入社半年以内に、上記の3つが実現できると、  
入社者は「士気が高まり、辞めなくなる」と言われています。





TREEがチームの絆を強め、個を極め、目標達成力を高めることにより  
ワークライフ・インテグレーションを加速させます！



- ✓ 社員の（ワクワクする目標の）目標管理がしやすくなる
- ✓ 社員の（幸せ♥PDCAサイクルの）タスク進捗が把握しやすくなる
- ✓ 面談は最高のマネジメント機会と捉え、積極的に活用するようになる
- ✓ 社員に適切なタイミングで的確なコーチングを行えるようになる

TREEが管理職の目標管理業務を支援しマネジメント力を改善します



- < 1 > 着実にスキルが向上し、社員の貢献感・定着率が高まる👍
- < 2 > 日々の成長や幸せ感を感じられるようになりモチベーションが高まる👍
- < 3 > 上司や同僚との心の繋がりを感じ、仲間意識・チームワークが起こる👍



TREE は、社員及びチーム組織の目標達成力を高め  
貴社の人財力・チーム組織力の最大化、結果として業績向上に貢献します





# TREE は幸せを届けるコンタクトセンターザッポス社 (Zappos.com) のカスタマ・ロイヤルティ・チームを研究し作られています！



**Zappos!** (ザッポス) とは、「社員と顧客に幸せを届ける」企業理念と、WOW (驚嘆) のサービスを第一に掲げる企業文化を持ち、創業から10年足らずで年商1,000億円を突破した靴・ファッション・コスメ・キッチンウェアなどのネット通販企業。2009年にはアマゾン社に約1200億円で買収され、全米中にその名を知らしめた。同コンタクトセンターは、「カスタマ・ロイヤルティ・チーム (CLT)」と呼ばれ、約600名のオペレーター (全員正社員) が、24時間365日、顧客に感動を与えたいと、マニュアルやスクリプトを持たず、自発的に対応に当たっている。社員同士のエンゲージメント力が極めて高く、「月曜日が待ち遠しい」ことで有名。CEOであるトニー・シェイ氏の著書『幸せを届ける (Delivering Happiness)』は発売半年で全米で300万部の大ベストセラーを記録し、現在、3ヶ国語に翻訳され、18カ国にて出版されている (日本では『ザッポス伝説』ダイヤモンド社)。他のザッポス関連の書籍は「ザッポスの奇跡」(廣済堂出版)、「ザッポス体験」(ダイヤモンド社) がある。

**TREE**は  
米国**ザッポス社**の「幸せを届けるコンタクトセンター」を  
イメージしてコンセプトを作り上げています。  
ザッポスのカスタマ・ロイヤルティチームは、皆「**月曜日が待ち遠しい**」と言います。  
同社が生み出すカルチャーが、社員を幸せな気分させ  
**お客さまに幸せを届ける**ことができるのです。