

窓辺

従業員の声

まえだ
前田

しのぶ
忍

大井川鉄道の各職場には「前田ボックス」という投書箱が置かれている。これは従業員が日々の仕事の中で感じる疑問や業務に関する改善提案などを所定の用紙に実名で記入して投書すると、直接私の手元に届く仕組みだ。

社長就任時に全従業員との面談を行い、多くの改善提案を受けたのだが、その後も従業員の声を継続的に収集しているところと前田ボックスを設置した。

重要なことは、投書から私の手元に届くまで他の従業員は見ることができないということ。伝えたい真意が上司や同僚など複数人を經由しないため、情報の質や鮮度が落ちることなく自分に届けられるのだ。とりわけ、届く内容の多くはお客さま満足度を向上させるようなサービスに関する改善提案だ。

私も受け取った声にはできる限り早く対応するように心掛けている。まずは本人

に記載内容の詳細確認に行き、実現するための準備やアクションをその本人に行ってもらうように調整を図っている。本人では対応できない場合は私が主導で行うこともあるのだが、できる限り発案者に改善実施の権限を委譲し、当事者意識を植え付ける。また、改善提案が会社にとってプラスに働くものであれば会社から報奨金を出している。

従業員に気持ち良く働いてもらい会社をより良くするには、従業員の声に耳を傾けるのと同時に、その声を形にし、評価する仕組みを提供することが重要なのである。（大井川鉄道社長）