

人不足時代の多店舗経営に新たな一歩 店長のリーダーシップと離職率および顧客満足度との関係性が明確に コーン・フェリー・ヘイグループとワタミの共同調査

- **店長が多様なリーダーシップ(3種類以上)を発揮できる店舗は、組織風土が良好**
- **組織風土が良好な店舗はスタッフの離職率が50%低く、顧客満足度も10%以上高い**

2018年3月2日

グローバルな組織コンサルティング・ファームのコーン・フェリー(NYSE: KFY)のヘイグループ部門(日本法人:コーン・フェリー・ヘイグループ株式会社、代表取締役社長 高野研一)は、外食事業を営むワタミ株式会社(東京都大田区、代表取締役社長 清水邦晃)と共同で、リーダーシップスタイルが多店舗経営における組織風土や離職率・顧客満足度に及ぼす影響について調査を行いました。コーン・フェリー・ヘイグループの提唱するリーダーシップには6つのスタイル*がありますが、ワタミの経営する「和民」「ミライザカ」ブランドの外食店舗から39店を抽出し、各店舗の店長がリーダーシップのスタイルを何本もっているか調査を行いました。加えて、各店舗の組織風土を調査し、店舗スタッフの離職率、顧客満足度との相関性を探りました。その結果、リーダーシップスタイルの数と組織風土には相関性があり、また、組織風土と離職率や顧客満足度にも相関性があることが明確になりました。店舗スタッフの離職率や顧客満足度は店舗業績に直結する指標であり、多店舗経営を行う企業において、店長のリーダーシップスタイルの重要性が改めて裏づけられた形になります。

リーダーシップスタイル／組織風土 診断の概要

コーン・フェリー・ヘイグループでは、従業員を対象とした多面観察調査(180度調査)により、店長のリーダーシップスタイルと店舗の組織風土を診断、可視化します。コーン・フェリー・ヘイグループのこれまでの調査から、一般的に、リーダーシップスタイルと組織風土には50-75%程度の高い相関性があり、また、組織風土と業績の間には30%程度の相関があることが分かっています。

<https://consultingjp.kornferry.com/2632>

*6つのリーダーシップ・スタイル

- **指示命令型** 部下に対して「即座の服従」を求めるスタイル
- **ビジョン型** 部下に「長期的な方向性、目指すべきビジョン」を示すスタイル
- **関係重視型** 組織のメンバー同士の「調和」を求め、対立を回避しようとするスタイル
- **民主型** 部下の「積極的参画」を求めるスタイル
- **率先型** 自ら「規範」を示し、業務処理に対する高い要求水準を設定するスタイル
- **育成型** 部下の「長期的、計画的育成」に取り組むスタイル

■ 店長が3つ以上のリーダーシップスタイルを備えている店舗の組織風土は良好

コーン・フェリー・ヘイグループのこれまでの実証的研究で、リーダーシップスタイルと組織風土の間には非常に高い相関があり、良好な組織風土を作り出す要因の50-75%を占めることが分かっています。今回のワタミでの調査でも、店長がリーダーシップスタイルを3つ以上備えている店舗の組織風土は、グローバル好業績企業の「非常に良好」である75パーセント(=グローバル上位25%)に近いかそれ以上であることが分かりました。

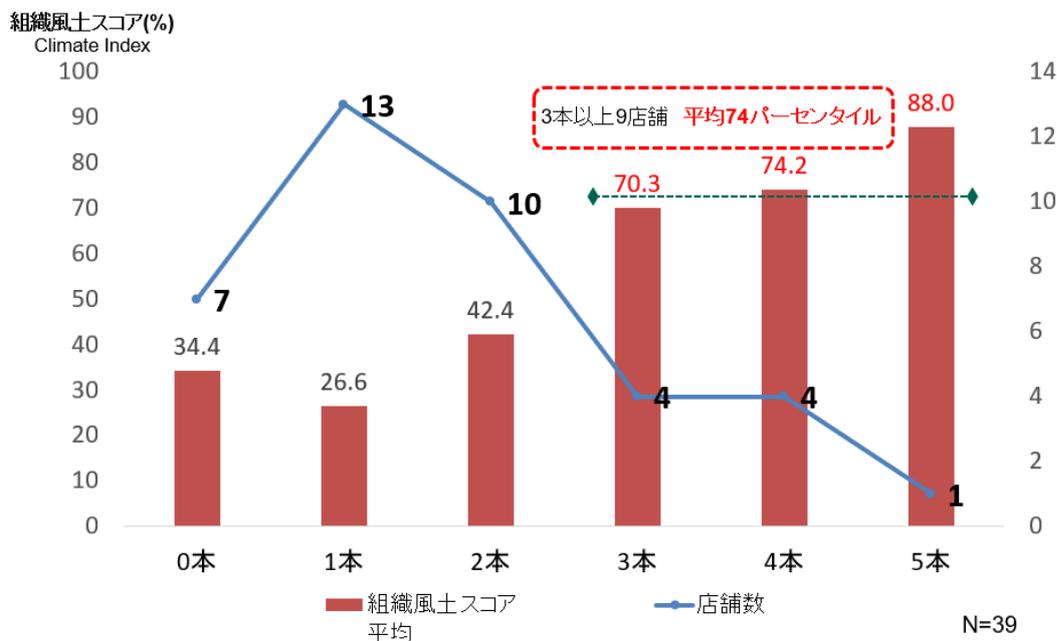


図1 リーダーシップスタイル本数と組織風土スコアとの関係

■ 組織風土が良好な店舗の離職率はそれ以外の店舗に比べて約50%低い

また、組織風土が良好な6店舗(75パーセント以上)は、離職率が他店舗より半分程度低いことがわかりました。

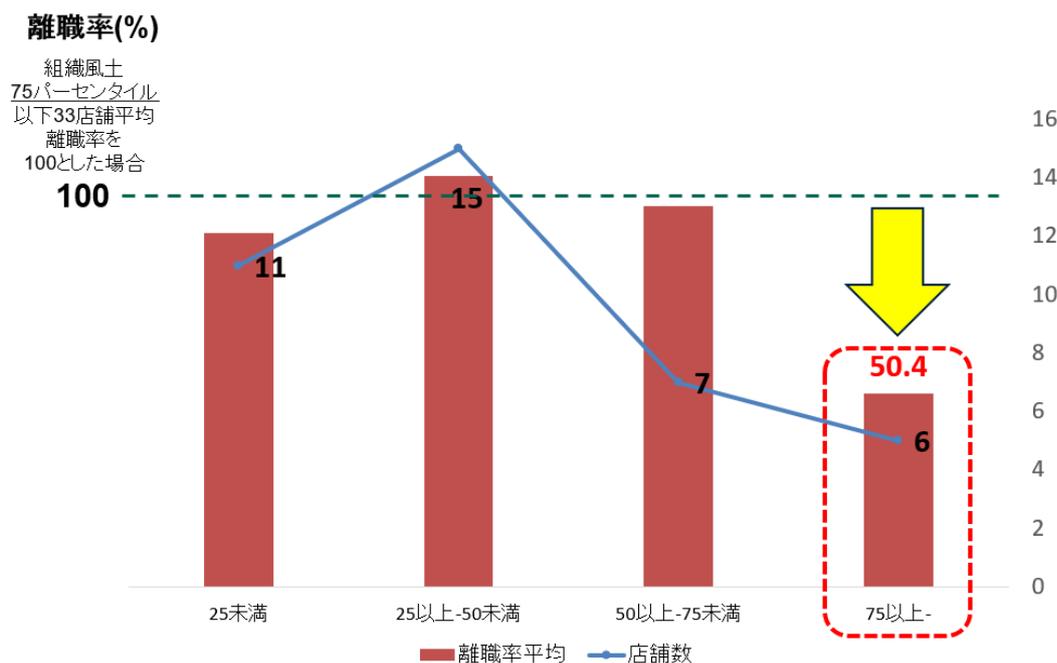


図2 組織風土と離職率の関係(離職率、100を標準として指数化)

■ **組織風土が良好な店舗はそれ以外の店舗に比べて顧客満足度が10%以上高い**
 顧客満足度を計測するため、覆面調査(ミステリーショッパー、以下 MS)を行ったところ、組織風土が良好な店舗は顧客満足度が他店舗に比べ 10%以上も高いことが分かりました。

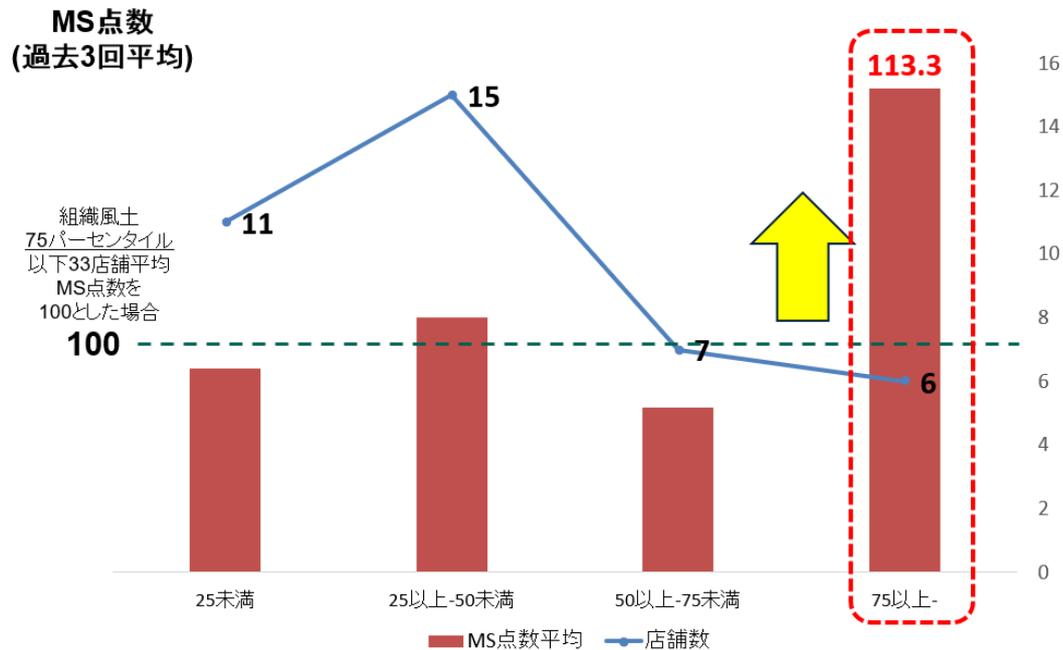


図3 組織風土とMSとの関係(顧客満足度、100を標準として指数化)

コーン・フェリーについて

コーン・フェリーはグローバルな組織コンサルティング・ファームです。組織構造のデザインやポジション設計から人の処遇・育成・動機付けまで、企業の組織運営を支援します。同時に、企業が戦略を実行する上で必要となる人材の選抜と採用も支援します。約 7,000 名のスタッフが、50 カ国以上においてサービスを提供します。

【この件に関するご連絡先】

コーン・フェリー・ヘイグループ株式会社 PR & Marketing 川崎晃一

Tel: 03-6267-3600 (代表) / E-mail: koichi.kawasaki@kornferry.com

広報代理 株式会社グッドアングル 真角暁子

Tel: 080-6723-9050 / E-mail: masumi@goodangle.co.jp