



デジタル版「ありがとう」カードを採用 表彰制度と連携、制度の形骸化を防ぐ

埼玉県熊谷市に拠点を設けるSBI証券。都心に比べて人材の流動性が小さく、離職予防は大きな課題だった。とくに新人の定着は難題で、退職者の約80%を入社半年未満が占めていた。退職理由をヒアリングすると、「精神的ストレス」「人間関係」といったキーワードが目立った。一方で、全体の50%を占める3年以上勤続するオペレータは、長く勤務できている理由として「人間関係が良いから」と口を揃える。カスタマーサービス部証券サポート課の小池玲美氏は、「入社直後に良好な人間関係を構築できるか否かが、定着のカギだと考えました」と説明。新人の人間関係構築のための施策に着手した。具体的には、「ありがとうカード」と「表彰制度」だ。

ありがとうカードとは、従業員同士で感謝を伝えあう取り組みで、採用している企業も多いが、カードの作成に手間がかかるため、忙しくなると次第にやり取りが減少、形骸化しやすい傾向がある。

そこで導入したのが、シンクスマイルの社内コミュニケーションツール「RECOG」だ。これは「デジタル版ありがとうカード」で、

相手の対応を褒めたい時や、感謝を伝えたい時に「レター」を贈ることができ、受信した人は絵文字でリアクションできる。レターは社内で公開され、閲覧者も「拍手」ボタンで称賛できるなど、SNSのように利用できるのも特徴だ。

成果の最大要因 “全員参加型”“風化防止”

制度の風化防止のため、管理者からの発信にもRECOGを活用。具体的には、スキルアップ時の称賛やモニタリング評価のフィードバックのほか、入電数が多かった日の奨励や新人が配属された時の紹介などでも活用し、新人だけではなく多くの人が褒められる機会を創出。さらに、同部品質管理課の尾島 実可子氏は「一週間、レターを送らないと受信したレターの閲覧を制限する機能を利用し、コミュニケーションの増加を狙いました」と独自にカスタマイズしたルールについて説明する。

管理画面では、やり取りの相関を見ることができ、席替えや配属に反映。これにより、新人が交流しやすい先輩からサポートを受けられる体制を敷くことができ、人間関



カスタマーサービス部（左）証券サポート課の小池玲美氏、（右）品質管理課の尾島 実可子氏

係構築の後押しを図った。

「表彰制度」の見直しでは、チームの改善活動を表彰する「ToT（Team of teams）総選挙」を新たに創設。「目標シート」と、それに向けて数カ月間、活動した成果を報告する「PRシート」をチームで作成する時間を設け、チーム内の人間関係構築を支援した。さらにRECOGとの相乗効果を図るべく、チーム改善活動を通してレターのやり取りを促進したり、個人表彰では新たに「レター送信数」の項目を設けている。

尾島氏は「取り組みの結果、褒め合う風土が醸成され、新人の離職率が16.7%から7.5%へと大幅に改善されました」と成果を語った。テクノロジーを活用して既存の仕組みを強化、文化の醸成と人材の定着を実現した同社の取り組みは高く評価され、最優秀ピープル部門賞に輝いた。