

プロロジス、コロナ禍以降初となる 物流現場で働く方を対象とした施設満足度調査を実施

スコアが+16.8ポイントの大幅改善
プロロジスパークで働く方々のご意見を踏まえ、よりよい施設環境づくりを推進

物流不動産の所有・運営・開発のリーディング・グローバル企業であるプロロジス(日本本社:東京都千代田区丸の内、代表取締役会長 兼 CEO :山田 御酒)は、カスタマーエクスペリエンスの向上を目指し、コロナ禍以降で初となる、第3回目の「施設満足度調査」を2022年夏に実施しました。

調査の結果、特にプロロジスパークにおける就業者の構造については以下の変化があり、就業に関する多様性の広がりが確認できました。

- ① 年齢構成:高齢化と若年化が双方進む
- ② 働き方 :レギュラー勤務とシフト勤務の両極へ広がる
- ③ 通勤手段:公共交通機関での通勤率が大幅に減少し、個別通勤が進む

加えて、新型コロナウイルスのまん延状況を経て、衛生面の意識が高まっていることも確認できるなど、今後のプロロジスパークの就業環境の一層の改善に参考となる結果が得られました。

■ 2022年 施設満足度調査結果 主なポイント

1. スコアが2019年前回調査比で+16.8ポイントの大幅改善
2. 就業者の属性構造に大きな変化 - 年代の多様化と、雇用構造の変化
 - 就業者の年代が平準化傾向に、また、正社員・契約社員比率が上昇し、雇用安定化の動きもみられる
 - 一方で、いわゆるすきまバイト(スポットワーク)の認知率が56.5%、実際にすきまバイトしているとの回答が8.9%となり、すきまバイトという新たな働きかたが徐々に浸透
3. 自家用車での通勤者シェアが前回2019年調査比16.8%の大幅な増加、電車通勤シェアは12%減少
 - 新型コロナウイルス流行に伴い、感染防止の観点で非接触の通勤手段を推奨するご入居カスタマーや、それを選択する就業者が増加したか
4. トイレに対する満足度と、サーベイ結果(eNPS®*)の相関が見られた
 - トイレの満足度(清潔さ、マナー、設備)が高い施設ほど、施設全体の満足度も高い傾向

プロロジスでは、2016年より3年に1回、施設満足度調査を実施し、その結果を、プロロジスが運営している各物流施設のリニューアルや新たなサービスの提供、施設開発の計画策定の参考としています。

例えば過去実施した施設満足度調査の結果を受け、プロロジスパークにおいてカスタマーの従業員の皆さまにより快適にお過ごしいただけるよう、下記をはじめとした、さまざまな改善を行っています。

- 休憩スペースをよりリラックスできる空間にするため、カフェテリア風のゆったりとしたデザインへの変更、一人向けシートの拡充やフリーWi-Fiの導入
- 館内の売店・コンビニエンスストアの充実、セルフレジ採用による24時間化

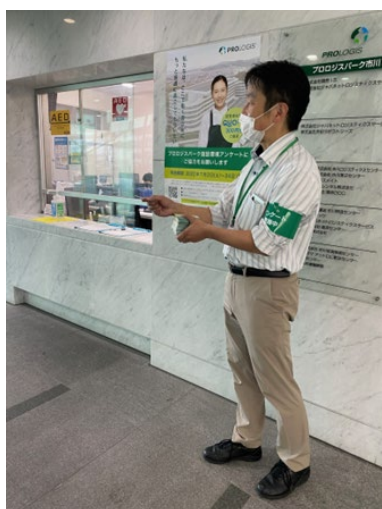
さらに、本年実施した施設満足度調査の結果を分析し、新型コロナウイルスの感染拡大・流行を受けて、施設に対する衛生面のさらなる向上や、休憩スペースのレイアウトの変更などについて、具体的な施策の検討を進めています。

■ 参考:調査実施概要

調査対象	アメニティ施設・サービスのある18のプロロジスパーク内で勤務しているすべての正規・非正規従業員
調査実施会社	株式会社ツナググループ HC (https://tghc.tsunagu-grp.jp)
有効回答者数	2,944件(回答率33.6%)
回答者属性	10代~70代 / 男性:51.0%、女性:48.1%、その他:0.8%

<施設満足度調査 ご案内の様子>

プロロジスパーク市川 1



プロロジスパーク猪名川 1



プロロジスパーク座間 1



*eNPS®

NPS®(Net Promoter Score®)とは、「友人や同僚に薦めたいか?」という質問への回答から算出されるロイヤリティを測る指標です。欧米では株式公開企業の30%以上がNPS®を使用していると言われ、日本でも顧客満足度を測る新しい指標として、NPS®を活用する企業が増えてきています。eNPS®は、Employee Net Promoter Scoreの略称で、「親しい知人・友人にあなたの職場をどれくらい勧めたいか」を尋ね、「職場の推奨度」を数値化したものとなります。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
 プロロジス 広報室 担当: 谷住
 TEL: 03 6860 9106 E-mail: tokyo-ir&pr@prologis.co.jp
 お問い合わせフォーム https://ma.prologis.co.jp/form_inquiry_media