

# STARMAKER

www.starmakerhk.com

## 故事中的‘主干’

故事中的‘主干’最初由剧作家肯恩·亚当斯（Kenn Adams）创建，是用于创建结构良好的故事的工具。它是一系列短句，以提示一个故事的叙事元素。此工具作为一个充满活力和流畅结构，来创造一个富有想像力的，或是叙事的，或是励志的故事。

“

以下的故事就是用了故事书脊来说明的。

## 创新和想象力，为美国运通带来卓越成就

### 平台

李锦懿女士 (Susanna) 于1987年加入美国运通，多年来她曾担任亚太区内不同市场的各种管理职位。



透过与不同背景的人一起工作，她理解到共融和多元化的重要性。

Susanna 开始看到共融和多元化的职场与加强创造力和创新思维息息相关，她亦深信「快乐的员工有助提升客户的满意度」。

## 转折点

直到一天.....现为美国运通香港及台湾区总经理兼亚洲保险业务总经理的Susanna 在一次管理层会议中，讨论全球企业如何以创新求变的方式招聘和培养人才，以及提高员工参与度。

当时Susanna有一个想法，与其让高级管理人员设定同事的活动，倒不如让不同层级及职位的同事自行规划他们想要的员工活动，由公司提供所需支援及资源，借以鼓励同事投入及参与。

## 一系列的影响

因此 ... Susanna与人力资源主管一起研究如何加强领导能力、员工参与度和业务成果之间的关系。

因此 ... 她相信答案是于公司建立一个涵盖香港各部门的互动平台，透过跨职能的团队「由员工，为员工」订立不同计划和活动去提升员工投入度及参与度。

因此... 她必须要说服各部门主管，由以往主要专注于自己的业务范畴，变成扩阔其关注范围并提供所需资源，并聆听更多意见及建议，为全体员工推动共融及多元化的职场文化

## 最精彩的部分

直到最后.....管理层一致支持这项计划，因为他们所有人都抱着相同的信念 – 员工的热诚及投入度与团队协作，是公司成功的基石。

## 解局

因此..... Susanna 凭着「快乐的员工有助提升客户的满意度」的信念，和团队于2014年在美国运通香港制定了 **Market Colleague Plan**。

如今，由11个跨职能的团队，共超过100位同事推动该计划。纵然在香港受新型冠状病毒影响期间，他们仍于今年为同事举办超过40项网上活动，参与人次逾2,000。