



外食クオリティサービス大賞

ファイナルプレゼンテーション

2010年2月12日

NEWS RELEASE

CS(顧客満足)向上といえば、株式会社 MS&Consulting

広報担当: 西山(03-5649-1185)

報道関係者各位

覆面調査業界国内最大手企業(*)が企画 『第四回外食クオリティサービス大賞』いよいよ開催！ 全国外食企業516社から優秀企業4社を表彰

2010年2月24日(水) 東京ビッグサイト(有明・東京国際展示場)にて

覆面調査業界で国内最大の導入企業数(850社・1万店舗)を誇る株式会社MS&Consultingは、覆面調査を導入している国内の外食チェーン516社の中から、一般消費者による覆面調査と専門家による審査結果を基に、『第四回外食クオリティサービス大賞』の最終審査に進む企業4社を選出しました。

『外食クオリティサービス大賞』は、優良企業の成功の秘訣を広く発信し、外食産業の発展を目指すイベントで、ノウハウの共有と学びの促進のために最終審査を一般公開しております。第四回目を迎える今年は、2010年2月24日(水)に東京ビッグサイト(有明・東京国際展示場)にて最終審査を行い、大賞1社(賞金100万円)・準賞1社(50万円)・優秀賞2社(各20万円)を決定します。

最終審査は、顧客満足を生み出す仕組みを明らかにするプレゼンテーション、密着取材を経て作成した映像、参加者によるディスカッションを交えて行う予定です。ディスカッションには約500名の来場者を見込んでおり、このような大規模なディスカッションは業界初の試みとなります。是非とも取材にお越し下さい。

※国内導入企業実績 NO.1

■最終審査 進出企業

企業規模	社名	本社所在地
① 26店舗以上	株式会社プライム・リンク 牛角東北エリア	東京都港区
② 6~25店舗	株式会社キープ・ウィル ダイニング	神奈川県海老名市
	株式会社ライブフードプロデュース	神奈川県海老名市
③ 3~5店舗	有限会社森口	静岡県浜松市

(各企業は、覆面調査による顧客満足度調査で非常に高い評価を得ています。

各企業の取り組みや個別取材についても、お気軽にお問い合わせ下さい。)

株式会社 MS&Consulting 会社概要

覆面調査業界で国内最大の調査店舗数を持つ「ミステリーショッピングリサーチ(MSR)」事業と、その活用による組織活性化コンサルティングを行う。北海道から沖縄まで全国30万人のMSR調査員が登録。月間調査店舗数は約1万店舗、利用社数850社。(2010年1月末日時点)

【お問い合わせ先】 株式会社MS&Consulting 広報担当: 西山

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-11-10 URL: <http://www.msandc.co.jp/>

E-MAIL: hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp / TEL:03-5649-1185 / FAX:03-5649-1186

<参考資料>

■ 第四回 外食クオリティサービス大賞 開催概要

イベント名	: 第四回外食クオリティサービス大賞 最終審査
日時	: 2010年2月24日(水)午後
会場	: 東京ビッグサイト (有明・東京国際展示場)
主催	: 株式会社MS&Consulting
来場見込み	: 約500名 (前回:537名)
参加費	: 3,000円
URL	: http://www.f-qs.com/

【第四回 外食クオリティサービス大賞の特徴】

- ① 一般消費者の評価である覆面調査(ミステリーショッピングリサーチ、以下MSR)、専門家による審査委員会、実務に携わる方が参加する最終審査からなる多様な視点により企業の評価を行います。
- ② 全国516社から選ばれた4社が、顧客からの高い支持を得る成功の秘訣を業界に向け発信します。
- ③ 外食企業経営者など約500名の来場者がディスカッションにより発表企業から得た気付きや自社の取り組みの共有を行い、審査員評価と来場者の投票によって大賞・準賞企業を決定します。

■ 審査概要

2009年1月～10月の期間内で、5ヶ月以上MSRを実施している店舗を、3店舗以上運営している外食企業516社を対象として審査を行いました。企業が運営する店舗数規模により、①3～5店舗 ②6～25店舗 ③26店舗以上の3つの部門を設定し、1次審査・2次審査を経て各部門から1社以上・合計4社が最終審査(ファイナルプレゼンテーション)に進出します。

1次審査では顧客ロイヤリティ(MSRによる「また来たい」「誰かに紹介したい」の評価得点、10点満点)の高さと安定度を評価、2次審査では経営状況やマネジメントの仕組み・従業員満足度などを、専門家が集う審査委員会にて審査しました。

最終審査は、外食企業の経営幹部を中心とした約600名の来場者がディスカッションの末、審査員評価と来場者による投票を基に、大賞1社(賞金100万円)・準賞1社(50万円)・優秀賞2社(各20万円)を決定します。



■ 内容の詳細や取材については、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社MS&Consulting 広報担当: 西山

E-MAIL: hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp / TEL:03-5649-1185 / FAX:03-5649-1186