

2018年6月8日

各 位

株式会社 MS&Consulting  
(コード番号：6555 東証マザーズ)

## 「サービスチーム力診断」リニューアル後の調査店舗数(延べ)が1万店を突破

### ビッグデータ解析に基づくワンストップソリューションにより、従業員満足度・定着率の向上に効果

株式会社 MS&Consulting(本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木 昭憲)は、サービス業における人手不足問題の解消を目的とした当社ソリューション、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」のリニューアルを行った2017年10月から2018年5月末までの調査店舗数(延べ)が1万店を突破いたしましたので、お知らせいたします。

#### ■調査店舗数増加の背景

2018年3月期の「サービスチーム力診断」の受注額を四半期ごとに比較すると、第4四半期(2018年1月～3月)は、第1から第3四半期の平均受注額の4.4倍と、大きく増加いたしました。

このような調査店舗数増加の背景について当社では、現在行政主導で進められている働き方改革が追い風となったことに加え、従前の店舗の状態測定に留まらず、状態ごとの課題明示からそれに応じた解決策提示までをワンストップで提供できるソリューションへと2018年3月期下半期より大幅リニューアルした点が、多くの顧客企業・店舗にご評価いただけたものと考えております。

#### ■当ソリューションのリニューアルポイント

当社と国立研究開発法人産業技術総合研究所とのビッグデータ解析の結果、組織の状態によって、従業員満足度を高めるための課題の優先順位は大きく異なることがわかりました。

そこで、「サービスチーム力診断」の結果から対象店舗を5つの状態に分類し、状態ごとに優先的に取り組むべき課題が明らかになるよう、リニューアルを行いました。

さらに、その解決策として、様々な業種・業態の店舗にて収集した「実際の成功事例」より、「具体的な取り組み内容やノウハウ」を豊富に抽出いたしました。

これらを統合した同診断システム内にて、対象店舗の店長は「自店舗の状態」を把握するとともに、システムがレコメンドした解決策の中から、「自店舗の状態に適した解決策」を講じることで、より大きな成果につなげることができるようになりました。

#### ■今後の展開

一般的な従業員満足度調査では、ただ組織の状態を測定する、あるいは組織の状態に即した解決策の難易度を考慮せず、点数の低い項目に対してやみくもに解決策を講じる場合が多く見受けられます。

「サービスチーム力診断」では、従業員満足度の向上、ひいては従業員の定着率向上に対して実効性・効果性の高いソリューションを提供することで、サービス業における人手不足問題の解消、並びに従業員満足・顧客満足・業績の向上を連鎖させる「サービス・プロフィット・チェーン」経営が実現されることを目指し、今後もノウハウの蓄積・高度化を進めてまいります。

## ■株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代 表 者： 代表取締役社長 並木 昭憲

所 在 地： 東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

設 立： 2008 年 5 月

資 本 金： 570,154 千円

U R L： <https://www.msandc.co.jp/>

## ■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting 広報担当

TEL：03-5649-1185（代） Mail：pr@msandc.co.jp