

本リリースは、㈱MS&Consulting、㈱ミライロの共同リリースです。

2社から重複して配信される場合がございますが、ご了承下さいますようお願いいたします。

Press Release

2014年10月14日
株式会社MS&Consulting
株式会社ミライロ

覆面調査最大手㈱MS&Consulting とユニバーサルデザインの㈱ミライロ

障がい者目線を取り入れ総合的な店舗サービスレベル向上を目指す

ユニバーサル MS プログラムの提供を開始

日本最大のミステリーショッピングリサーチ（覆面調査）を提供する株式会社MS&Consulting（本社：東京都中央区、社長：並木昭憲、以下MS&C）と、ユニバーサルデザインのコンサルティングファームである株式会社ミライロ（本社：大阪市、社長：垣内俊哉）は、2014年10月より、障がい者モニター（調査員）によるミステリーショッピングリサーチを軸として、総合的な店舗サービスレベルの向上を目指す、ユニバーサルMS（ミステリーショッピングリサーチ）プログラムの提供を開始します。

店舗サービス業態においては、2016年4月に施行が予定されている障害者差別解消法や、高齢化に伴い増加するシニア顧客層、そして2020年の東京オリンピック・パラリンピックなど、障がい者・高齢者の顧客への対応の重要性が高まっており、本プログラムはこうしたニーズに応えるものとなります。

■ユニバーサルMS（ミステリーショッピングリサーチ）プログラムについて

(1) プログラムの内容

- ① 対象店舗の店長・リーダークラスを対象として、ユニバーサルマナー検定※の講義を実施。
※「多様な方々への対応スキルや知識の習得」を目的とする、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会（代表理事：垣内俊哉）による検定
- ② 学んだ内容を実際の店舗サービスに活用できているかどうか、障がい者がモニターとなつてのミステリーショッピングリサーチを実施し、確認。
- ③ モニターからのレポートを踏まえてフィードバック研修を実施。各店の実態を元に改善策を検討。以降、②③のサイクルを繰り返すことで、店舗の総合的なサービスレベルの向上を目指します。

(2) プログラムの特長

- ① ハードとソフトの両面から、総合的なサービスレベルの向上を目指す
ハード（建物・設備）のチェックだけではなく、ソフト（サービス）も含めた店舗の総合的な魅力をチェックし、改善・向上を目指します。
コストや店舗施設の問題からハードの改修が困難な店舗でも、店舗スタッフの対応によってフォローする方策を考えますので、制約条件の多い店舗にも取り入れやすいプログラムです。

② 「顧客の生の声」を活用した実践的なプログラム

ミステリーショッピングリサーチのレポートを通じて、障がい者顧客の生の声を聞くことができるため、現場のスタッフが受け入れやすいという特長があります。また、自店の状況に即した改善策を考えますので、より実践的な内容のプログラムです。

③ 障がい者だけではなく、多様な顧客に対応できる力が身につく

障がい者が利用しやすい店舗を目指すことで、結果的には高齢者やベビーカーユーザーなど、より多くの顧客にとっても利用しやすい店舗となります。また、スタッフにおいては障がい者だけではなく、日常生活に不安を感じるさまざまな方の視点に立ち、総合的に対応するためのホスピタリティの習得につながります。

④ 「行ける」店ではなく、「行きたい」店が目標

建物や設備の改修、スタッフの対応力の向上によって、障がい者が不自由なく利用できる店舗を目指すことが第一ですが、「行ける」だけでは意味がありません。MS&Cがこれまでの調査業務で蓄積してきたノウハウを活用して、業態固有の重要項目にも着目した調査設計を行い、それに基づく調査・改善を行うことで「行きたい」店を目指します。

■店舗サービス業態における、障がい者対応のニーズ

店舗サービス業態が障がい者対応を進める理由の一つには、2016年4月に施行が予定されている障害者差別解消法が挙げられます。

しかし、これは消極的な理由であり、多くの事業者が障がい者対応に着目する最大の理由は、顧客の高齢化への対応です。「障がい者にとって使いやすい店舗やサービスは、高齢者を含む他の多くの顧客にとっても使いやすい」というユニバーサルデザイン的な発想から、障がい者のユーザビリティに注目する店舗が増えているのです。

当プログラムは、こうしたニーズに対応するもので、単なる設備のバリアフリー化だけではなく、障がい者顧客への対応向上をきっかけとして、店舗の総合的なサービスレベルの向上を目指しています。

■モニターについて

臨店調査及びMS&Cの既存システムを使っのレポート記入を自力で行えることを前提としているため、当面は車いすを利用する障がい者をモニターとして起用します。今後は、調査の方法やレポート提出システムなどのバリエーションを増やすことで、より多様な障害への対応を目指していく方針です。

モニターは、株式会社ミライロが持つ障がい者団体等のネットワークを通じて募集を行ないます。

私たちはこの「ユニバーサルMS」を通じて、障がい者の方に、特性を活かした活躍の場、レポート対価としての報酬をご提供するだけでなく、不要不急の外出を控えがちな障がい者が外出を楽しむ機会、契機ともしていただきたいと考えています。

■今後の展開について

プログラムの価格は、モニターへの謝礼金額も含め 120 万円程度（ユニバーサルマナー検定の受講後、客単価 2500 円前後の飲食店 10 店舗で 2 回の調査と研修を実施した場合）となります。

飲食店や小売店といった店舗サービス業態の他、ショッピングセンターやホテル、公共機関等、両社の現在の主要取引業態を中心として、幅広い業態への展開を目指します。

なお、当初は東京・大阪・名古屋エリアでの展開を基本とし、初年度で 20 社程度の受注を目指します。

■株式会社 MS&Consulting および「ミステリーショッピングリサーチ」について

株式会社 MS&Consulting は、一般消費者モニター（調査員）によるミステリーショッピングリサーチ（覆面調査）を軸として、クライアント企業の皆様に、顧客満足度と従業員満足度の向上のためのソリューションを提供するコンサルティング会社です。

2000 年にミステリーショッピングリサーチを開始して以来、外食・小売・サービス業界を中心とした多くのクライアント企業の皆様にサービスをお届けしてまいりました。

登録モニター数 40 万人、年間調査件数 21 万 6000 件（共に 2014 年 3 月末現在）と、日本国内では最大のミステリーショッピングリサーチ組織であり、ご要望に応じたモニターマッチングや長年の調査実績により蓄積された業態ごとのデータは、クライアント企業の皆様に高くご評価いただいています。

■株式会社ミライロについて

株式会社ミライロは、障害を価値と捉える「バリアバリュー」を理念として、企業・行政・教育機関など幅広いクライアントに、ユニバーサルデザイン領域における専門的なコンサルティング、製品やサービスの開発、コミュニケーション方法やデザインの提案を行っています。

社長・垣内俊哉が代表理事を務める一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が運営するユニバーサルマナー検定は、障がい者や高齢者へのさりげない配慮が日本におけるマナーとして浸透することを目指しています。昨年 8 月の発足以降、有資格者 3500 名を突破し、様々な業種業態で採用されています。

【本件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：鬼熊（おにくま）

TEL：03-5649-1185 / FAX：03-5649-1186

〒103-0001 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 4F

<http://www.msandc.co.jp/>