

平成 27 年 8 月 21 日
株式会社 MS&Consulting

MS&Consulting と産総研 共同研究を開始

「サービス・ベンチマーキングによるサービスプロフィットチェーンの高度化」

日本最大調査数のミステリーショッピングリサーチ(覆面調査)を提供する経営コンサルティング会社の株式会社 MS&Consulting(本社:東京都中央区、代表取締役社長:並木昭憲)は、2015年8月より、国立研究開発法人産業技術総合研究所(産総研)と共同で、「サービス・ベンチマーキングによるサービスプロフィットチェーンの高度化」に関する研究を開始します。

サービスプロフィットチェーン(以下 SPC)とは、1994 年にヘスケット(J.S.Heskett)、サッサー(W.E.Sasser,Jr.)らによって示された、従業員満足・顧客満足・業績の因果関係を表したモデルです。ES の構成要素である従業員の働きがいとオーナーシップ、そしてそれを育む組織風土が、お客様と接するスタッフの創意と誠実さを育み、また一方では従業員の定着率とスキルの向上が進むことで接客サービスの質が高まり、CSを向上させます。それが競争優位を生み出し業績を向上させ、その業績によって得た利益を基に、働きがいの維持・強化、人材育成を行うための教育・システム・内部サービスの仕組みを拡充させることができるという循環です。

この SPC をベースとしてリサーチ・経営コンサルティング業務の設計を行う弊社では、「ミステリーショッピングリサーチ(覆面調査)」による顧客満足度の測定だけでなく、従業員を対象とした「働きがい診断」による従業員満足度の測定や、それらを元にした顧客満足度・従業員満足度の改善支援を手がけており、それらの業務を通じて顧客満足度・従業員満足度に関する多くのデータを保有しています。

一方、産総研人間情報研究部門では顧客アンケートや従業員アンケート、各種経営指標などのビックデータを活用した各種分析やシミュレーション、サービス・ベンチマーキング手法の研究など、サービス工学に関する様々な研究を行なっております。

今回の共同研究では、弊社が保有する顧客満足度・従業員満足度に関するデータを対象として数値分析・テキスト分析を行うことで、各調査分析手法の高度化を図るだけでなく、業種別に従業員満足度と顧客満足度との連動、顧客満足度と業績との連動における構造を分析することで、業種別の SPC の特色・重点項目を明らかにし、ベンチマーキング指標を確立する予定です。

弊社では本研究を通じて、サービス業における従業員満足度、顧客満足度の改善と、さらなる向上のご支援を目指します。

なお、本研究の途中経過は、2015年11月11日に弊社主催で開催する『クオリティサービス・フォーラム』にて発表する予定です。

■ 国立研究開発法人産業技術総合研究所について

国立研究開発法人産業技術総合研究所は、我が国最大級の公的研究機関として日本の産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化や、革新的な技術シーズを事業化に繋げるための「橋渡し」機能に注力しています。本共同研究を行う人間情報研究部門サービス設計工学グループでは、サービスの観測、分析、設計、適用のためのサービス工学技術を開発し、人間行動の理解とサービス現場の支援を行っています。

■ クオリティサービス・フォーラム開催概要

SPC 理論を現実の企業経営の中で具現化するヒントを探ることを目的として弊社が毎年開催するフォーラムで、今年度が第9回目となります。

第9回 クオリティサービス・フォーラム

開催日:2015年11月11日

場所:大崎ブライツコアホール(東京都品川区北品川5丁目5番15号大崎ブライツコア3階)

【本件に関するお問い合わせ先】

研究内容に関して:錦織(にしこおり) / 報道関係のお問い合わせ:鬼熊(おにくま)

株式会社 MS&Consulting 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

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