

接客スタッフ向け「MS ナビアプリ」をリリース

顧客満足度覆面調査をもとにしたサービス改善が容易に コンテック(コンサルティング×テクノロジー)で働き方改革をサポート

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、当社の顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」のレポートを閲覧し、そこから得た気づきを瞬時に発信・共有できる web システム「MS ナビ」をアプリ化した「MS ナビアプリ」をリリースいたしました。

当社は、時間や場所に関わらず店舗のサービス改善活動に取り組むことができる「MS ナビアプリ」の提供を通じて、店舗スタッフの会議や研修に関わる負担削減と、店舗運営への参画意識の向上を同時に実現することによって、特に勤務時間・場所に制約の多いパート・アルバイトスタッフの占める割合が高い店舗サービス業態を中心とした働き方改革をサポートしてまいります。

■「MS ナビアプリ」開発背景と導入効果

当社では、飲食店や小売店などの店舗サービス業を中心に、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を提供しております。

店舗サービス業の場合、店舗で働く従業員の多くはパート・アルバイトのスタッフであり、彼らの意識や働き方を変えることが、店舗サービスの品質、ひいては顧客の満足度に直結します。実際に「ミステリーショッピングリサーチ」で常に高得点を獲得するような顧客満足度の高い店舗の共通点として、「(パート・アルバイトも含む)レポート閲覧率の高さ」「レポート閲覧後の『気づきメモ(※1)』活用率の高さ」が挙げられます。

従来、「ミステリーショッピングリサーチ」の調査結果レポートは、web 上の独自システム「MS ナビ(※2)」に掲載する形で調査企業に納品してまいりましたが、店舗では閲覧用デバイスの問題から「パート・アルバイトスタッフへのレポート共有に手間がかかる」、シフトの違いから「振り返りやレポート活用のためのミーティングの開催が難しい」などの課題が生じるがありました。

「MS ナビアプリ」は、こうした課題を解決し、「ミステリーショッピングリサーチ」を起点としたサービス改善活動をより活発化・効率化することを目的として開発したものです。

この度の正式版リリースに先立ち、β版を導入した企業からは、こうした従来の課題が解決された他、「レポートの閲覧状況や気づきシートの提出状況が個別にリアルタイムで分かるので、スタッフ一人ひとりの状況に合わせたフォローやトレーニングが可能になった」との声もいただいています。

※1 ミステリーショッピングリサーチのレポートを元にした PDCA サイクルを動かすためのフォーマット。

※2 ミステリーショッピングリサーチをご利用中の企業の従業員の方のみ、ご利用いただけます。

■「MSナビアプリ」の特徴

1. 店舗ごと、個人ごとの課題を見える化

過去のレポートデータや、社内の他店舗のレポートデータとの比較により、自店舗の現在の課題が明確になります。また、スタッフ一人ひとりのレポート閲覧履歴を確認することもできますので、マネージャーや店長が個別の状況に応じたフォローを行うことが可能になります。

2. サービス改善活動のプラットフォームとして

ミステリーショッピングリサーチのレポートに対して、スタッフが自分の感想を記入したり、その感想に対して店長がコメントを返したりと、サービス改善活動のプラットフォームとしてご活用いただけます。

3. Eラーニングコンテンツ見放題

自店舗の課題をどのように解決すれば良いのかを考えるヒントとして、よくある課題ごとに、解決のための取組の成功事例を動画や記事で掲載しています。新人スタッフの初期教育としてもご活用いただけます。

■「MSナビアプリ」概要 ※利用には当社発行の専用コードが必要です

価格	無料
対応 OS	iOS／Android
URL	https://itunes.apple.com/jp/app/msnabi/id1194903732?l=ja&ls=1&mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.msandc.PartnerApp

■今後の開発方針について

当社が「ミステリーショッピングリサーチ」を実施している 63,000 店(2016 年度実績)の日々の取り組みをデータベース化し、「ミステリーショッピングリサーチ」のデータと組み合わせることで、業種別・店舗別の課題を解決するための取り組み事例をレコメンドする機能の開発に取り組んでおります。

また、当社が提供する従業員満足度調査「サービスチーム力診断」のデータとも連携することにより、従業員満足の観点も加味した、最適化されたソリューションの提供を目指します。

■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
URL	https://www.msandc.co.jp/