

2018年8月30日

各 位

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

産総研との共同研究を継続実施

今後は「AI 活用」や「外国人スタッフの従業員満足度」に関する研究も予定

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、以下「当社」）は、「サービスプロフィットチェーンの高度化」に係る国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下「産総研」）との共同研究契約の期間を更新することを決定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は 2015 年 8 月の産総研との共同研究契約締結以降、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」に関するさまざまな研究を行ってまいりました。

中でも、当社ソリューションの一つである従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の分析（第 4 回サービス学会国内大会で論文賞を受賞）については、当社の商品力並びに従業員満足度に関する知見の向上につながっただけではなく、国の研究機関である RISTEX（社会技術研究開発センター）の「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」報告書の中で当該研究データが掲載されるなど広くご活用いただいております。人手不足問題が深刻化するサービス業における従業員満足を考える上で、一つの重要な成果を得られたと考えております。

この度の契約更新による共同研究の継続により、今後は従来の研究テーマに加えて、「AI 技術等を用いたテキストデータ解析の高度化」や「外国人スタッフの従業員満足度に関する研究」にも取り組んでいく予定です。

当社は本研究を通じて、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。

■ サービスプロフィットチェーンについて

サービスプロフィットチェーンとは、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、経営における売上や利益と、従業員満足度、顧客満足度の因果関係を示したフレームワークのことであり、従業員満足度向上→顧客満足度向上→業績向上→従業員満足度向上→・・・の好循環サイクルを指します。

当社は、顧客企業のサービスプロフィットチェーン経営の実現を目的とした各種ソリューションの提供を行っております。

■これまでの詳細研究テーマ

- 従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の分析（第4回サービス学会国内大会／論文賞受賞）
- 顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」の分析
- 企業単位、業界単位での従業員満足と顧客満足の関連性分析
- ミステリーショッピングリサーチモニターのライフスタイル分析によるモニターランク制度検証
- 美容業界のビジネスモデル・業績・顧客満足度の分析（第5回サービス学会国内大会発表）

■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。

U R L : <https://www.aist.go.jp/>

■株式会社 MS&Consulting について

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： 570,523 千円

U R L : <https://www.msandc.co.jp/>