

2012年9月5日(水)

**地域・顧客に密着した「おもてなし経営」に注目****経済産業省から「おもてなし経営企業選」運営業務を受託**

- 地域・顧客との関係を徹底的に強化し、価格競争に陥ることなく、顧客ニーズに合致したサービスを継続的に提供することで、「従業員」・「顧客」・「地域・社会」から愛される「おもてなし経営」を実現されている企業を広く発信

顧客満足度・従業員満足度向上により日本のサービス産業の活性化を支援する株式会社MS&Consulting(本社:東京都中央区、代表取締役:並木昭憲)は、経済産業省から「おもてなし経営企業選」の事務局運営事業を受託いたしました。9月11日(火)から「おもてなし経営企業選」の公募を開始し、2013年3月に結果を公表いたします。

「おもてなし経営企業選」は、「おもてなし経営」の在り方と重要性を国内のサービス事業者の皆様へ訴求し、優れた「おもてなし経営」を実践する経営事例の発掘と経営手法の普及を図ることを目的としたものです。

「おもてなし経営企業選」では、「おもてなし経営」実現のポイントを「①従業員の意欲と能力を最大限に引き出し、②地域・社会との関わりを大切にしながら、③お客様に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」としています。こうした経営の在り方を地域のサービス事業者の皆様が目指すビジネスモデルの1つとして普及を図って参ります。

当社は、日本のサービス業の活性化に向けて「愛される店づくりのお手伝い」をしたいとの願いから、顧客満足度・従業員満足度・業績の3要素を実現する企業経営を研究する「サービス・プロフィット・チェーン経営研究会」、安定的に高い顧客満足度を誇る企業を表彰する「外食クオリティサービス・フォーラム」の主催、NPO法人日本ホスピタリティ推進協会が主催する「知恵の場」の事務局支援などの、業界活性化に向けた活動を毎年定期的に行って参りました。こうした類似業務の経験や、年間1,700社に上るクライアント企業様のご支援を通じて蓄積してきた「おもてなし経営」に関する知識・ノウハウの独自性が評価され、本業務の受託にいたしました。本業務において当社では、総合企画、審査委員会の運営・審査実施、調査、イベントの運営、広報誌の編纂などを実施いたします。

厳しい経営環境のなかにあって、「従業員」・「顧客」・「地域・社会」から愛される経営を行い、それを集客や収益に繋げる事業者が創出されるよう、これまで当社が培ってきたノウハウを最大限に活かし、サービス産業における需要の創出と低価格競争からの脱却に向け、本企業選の成功のため全力で取り組んで参ります。

**【株式会社MS&Consultingについて】**

MS&Consultingは、サービス業の顧客満足度向上を通して精神的に豊かな社会の創造に貢献することを理念に掲げ、2008年に設立した経営コンサルティング会社です。顧客満足度に大きな影響を与える「従業員のオーナーシップ」と「働きがい」を向上させるための組織風土改善コンサルティングを軸に、一般消費者による来店調査である「ミステリーショッパー」事業では、国内最大(当社調べ)の年間1,700社・3万5千店舗、過去累計65万件の顧客満足度調査を受託しています。

**【お問い合わせ先】 株式会社MS&Consulting 担当:西山**

E-MAIL:hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp/TEL:03-5649-1185/FAX:03-5649-1186