

『不況負けしない外食超優良企業』

全国486社、4464店から選出

全国8000店舗が導入する、覆面調査会社

『第3回外食クオリティサービス大賞』2009年2月27日(金) 東京有明で開催

<http://www.f-qs.com/>

少子化や原材料価格高騰の影響を受け、国内市場が縮小する昨今、サービス業は淘汰の時代に入っています。そのような中、外食企業が生き残るためには、優れたサービスで顧客の心をつかみ、リピート率を高め、売上を伸ばしていくことが必須です。北海道から沖縄まで全国17万人の覆面調査員を組織化し、全国8000店舗が導入する覆面調査 (ミステリーショッピングリサーチ、以下MSR) を行なう、株式会社MS&Consulting (本社：東京都中央区) では、顧客感動満足度向上のための仕組み構築に取り組む外食企業を対象とした表彰制度、『外食クオリティサービス大賞』を、毎年開催。今回で3回目を迎える本大会にて、最終選考会である『ファイナルプレゼンテーション』を、2009年2月27日(金) 13:00~17:00に公開します。

第一次審査は、2008年1月~12月の期間に6か月以上、MSRを利用した店舗を5店舗以上運営している企業、もしくは部門 (同一業態) を対象に、同社の覆面調査であるMSRの結果のもと、486社・4464店舗の中から、上位12社を選考します。第2次審査では、経営陣・一般従業員へのヒアリング調査とアンケート調査結果を元に審査を行ない、最終選考に残った5社が、2月27日の『第3回クオリティサービス大賞』ファイナルプレゼンテーションにて取り組みを発表。大賞1社 (賞金100万円)、準賞1社 (50万円)、優秀賞3社 (30万円) を決定、表彰します。(詳細は次頁参照)

MSRとは、覆面調査員が客を装ってショップを訪れ、サービスや接客、施設内の状況を評価・報告、この評価結果や報告からお客様のニーズや不満を把握し、今後のサービス改善やCS (顧客満足度)、社内ホスピタリティ教育へ活かす仕組みです。実際に、顧客を感動させるサービスを提供することで、お客様の心をつかんでリピート率を高め、そのサービスが評判となって集客力が高まり、その結果売上がアップ、出店数を増加させているサービス企業も少なくありません。

今までは主に飲食店や商業施設を中心に活用されてきましたが、近年では美容院やエステティックサロン、スーパー、ドラッグストア、アパレル、エンタテインメント業界など他業種への導入が広がっており、プロ球団の楽天野球団や千葉ロッテマリーンズ、大手銀行や地銀・信金なども顧客満足度を重視し導入しています。

■ お問い合わせや取材は、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当

株式会社コミュニケーションデザイン 下谷弥生 shimotani@cd-j.net

TEL:03-5545-1661/FAX:03-5545-1662

■『第3回外食クオリティサービス大賞』開催概要 (ファイナルプレゼンテーション・表彰式)

日時：2009年2月27日 (金) 開場：12:30/開演：13:00/閉会：17:00

会場：東京有明 東京ファッションタウンビル-TFT HALL 1000

賞金： 大賞1社 (賞金100万円)、準賞1社 (50万円)、優秀賞3社 (30万円)

<p>一次審査</p>	<p>【審査フロー】 2008年1月～12月の期間内で、6ヵ月以上ミステリーショッピングリサーチ (以下MS) を導入する店舗を、5店舗以上運営している企業ないし、部門 (同一業態) の自動エントリー。20店舗以上運営している企業は業態別エントリーが可能。 1月初旬、事務局 (株式会社 MS&Consulting) にて、1～12月に実施されたMS調査レポートをもとに集計。1月中旬集計結果の上位グループから順に、結果報告並びに2次審査・最終審査へのエントリー意思を確認し、2次審査のアンケートへの記載を依頼。2次審査へのエントリーが規定数になった時点で、1次審査を終了。</p> <p>【審査基準】 1次審査では、MS調査レポートのロイヤリティ (「紹介意思」+「再来店意思」) について、エントリーグループの月平均点を以下の基準にて集計 (100点満点)。 以下の視点で顧客満足度を調査。 ●顧客満足度の高さ (70点) ロイヤリティの月平均点の合計点 (12ヶ月分) を用いて換算。 平均客単価との相関係数も勘案し評価。 ●顧客感動満足度の安定度 (30点) ロイヤリティが4を下回ったMS調査レポート数の割合を基に安定度を評価。 ※「総合項目」+「業務チェック項目」の月平均点の改善度が著しく高い企業には加点、著しく低い企業には減点を行なう。</p>
<p>二次審査</p>	<p>【審査フロー】 1次審査を通過したグループを対象に、1月下旬、事務局にて2次審査アンケートをもとにエントリーグループを対象としたヒアリングを実施、2次審査レポートを作成。2月初旬、審査委員会にて2次審査レポートをもとに審査。最終審査にお進みの上位グループ (5グループ程度予定) に結果報告。最終審査エントリーグループの成果事例 (2次審査レポート内容については、外食クオリティサービス大賞ファイナルプレゼンテーション並びに外食クオリティサービス大賞サイトにて公表。)</p> <p>【審査基準】 1. ミッション・ビジョンレベル (理念・価値観教育、中経・計画・ビジョン) 2. ブランド力 (業態コンセプト、サービスシステム) 3. 現場力 (マネジメント、教育の仕組み) 4. 業績 (既存店売上昨年対比、利益) 5. EIS (アンケート、離職率)</p>
<p>三次審査</p>	<p>【審査フロー】 2次審査を通過したグループを対象に、外食クオリティサービス大賞ファイナルプレゼンテーションにて、エントリーグループから発表される成果事例をもとに、審査員による最終審査を</p>

実施。当日、2次審査結果に最終審査結果を加味し、順位を決定。

審査員：

- ・清水 均氏・・・株式会社プロジェクト・ドゥ ホスピタリティマネジメント研究所 代表取締役
- ・小山 周三氏・・・西武文理大学サービス経営学部教授
- ・千葉 哲幸氏・・・『月刊飲食店経営』 編集長
- ・渋谷 行秀・・・株式会社 MS&Consulting 取締役 (以下参照)

●株式会社MS&Consulting (旧・日本エル・シー・エー) 会社概要

本社：〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-11-10

2008年12月現在の会員登録数は170,000人、月間調査店舗数は約8,000店舗。

北海道から沖縄まで全国17万人のMSR調査員を配置し、店舗・施設で調査を実施。調査員は依頼した企業の店舗・施設に普通の客として来店し、店舗・施設の様子、スタッフのサービス内容や料理の味などを詳細にチェックして、コメントをレポートする。また、現状や同業態の標準値と比較し、改善すべきポイントや現状のトレンド等を報告。社員研修などの顧客満足度を改善するノウハウがあり、これまでに多数の飲食店や商業施設、金融機関などのサービスを改善した実績がある。

世界的規模ではミステリーショッパー (以下MS) は成長事業で、MS協会 (Mystery Shopping Providers Association) には、全世界で275社以上の調査会社が加盟 (2008年4月)。CS (顧客満足) の格付け指標もあるが、まだまだ日本での認知度は低く、格付け指標もないのが現状。CS経営が注目される中、経済産業省がサービス業の生産性に注目、『サービス産業生産性協議会』を昨年発足したこともあり今後も業種に寄らずCS向上意識の高い多くの企業がMSRを導入することが見込まれている。

■顧客満足度やホスピタリティを重視する企業の動向について解説します

<ミステリーショッピングリサーチ事業責任者>

株式会社MS&Consulting 取締役 渋谷行秀

日本におけるミステリーショッピングリサーチ業界の第一人者。株式会社日本エル・シー・エーに入社後、入社2年目で新規事業の立ち上げに携わる。早くからマネージャーに抜擢される。業績面で結果を出すという強い使命感から部下に厳しくあたる中で、部下の心が離れるということを経験。この経験から「従業員感動満足」の大事さを痛感。

また、新規事業が何度も事業撤退の危機に陥りながらも、安定した収益を生み出せるビジネスモデルにまで成長させた。外食事業部長を経て、日本エル・シー・エーから同事業部が独立。株式会社MS&Consulting の設立に伴い、現職に就任。顧客満足度・従業員満足度・ホスピタリティを切り口に、組織風土改善や人材育成を中心とした多数の支援実績を持つ。



■ お問い合わせや取材は、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当
株式会社コミュニケーションデザイン 下谷弥生 shimotani@cd-j.net

