

## 不況に負けない外食！全国20万人のモニターが選ぶサービス優良企業 顧客満足に最も優れた外食企業を決定！

2009年2月27日(金) 第三回外食クオリティサービス大賞 有明TFTホール

折からの不況により、外食市場も依然として厳しい状況が続いています。一方で顧客が離れることなく、売上を維持し伸ばしている外食企業もあります。そのような企業はサービス品質が優れており、高い顧客満足を実現しています。

このたび、サービスに優れた外食企業のトップ4社が一堂に会して、最優秀企業を決するイベント『第三回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』が行われます。このイベントを主催するのは、北海道から沖縄まで全国20万人の調査員を組織化し、毎月10,000店に覆面調査(ミステリーショッピングリサーチ、以下MSR)を提供する株式会社MS&Consultingです。

第三回外食クオリティサービス大賞にエントリーした全国486社・4464店の外食企業から、最終審査に進む上位4社が選ばれました。

4社は、最終審査として2009年2月27日(金)に有明TFTホールにて実施される『第三回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』に出場します。ファイナルプレゼンテーションは一般公開されており、例年約800名の外食・サービス産業関係者が来場。各企業発表後、最終審査により大賞・準賞・優秀賞が決定します。

### ■第三回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)

※発表会終了次第、同ビル内にて懇親会を開催

賞金：大賞1社(賞金100万円)、準賞1社(50万円)、優秀賞2社(20万円)、特別賞1社(10万円)

〈組織力〉強化



毎月2時間MTを10回以上  
 毎日営業前15分MT8回

(昨年度発表より)



(昨年度表彰式)

### ■第2次審査・通過企業リスト(全4社 ※五十音順)

社名	代表ブランド名(業態)	本社所在地
有限会社キープウィルダイニング	寅次郎(居酒屋)	神奈川県座間市
株式会社マリノ	ピッツェリア マリノ(イタリアン)	愛知県名古屋市
株式会社まる	まる(居酒屋)	千葉県茂原市
株式会社萬野屋	やきにく萬野(焼肉)	大阪府大阪市
(特別賞※)ヒッコリー株式会社	オールドヒッコリー(イタリアン)	東京都町田市

※3年連続で外食クオリティサービス大賞の2次審査に進出した唯一の企業として選ばれました。

■お問い合わせやご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 西山

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

### ■第三回外食クオリティサービス大賞について

審査対象は2008年1月～12月の期間中、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)です。1次審査は同社の覆面調査であるMSRの結果をもとに行われ、486社・4464店舗の中から、上位12社を選考。2次審査は経営陣・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もとに行われました。最終選考に進んだ企業は、2月27日の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(賞金100万円)、準賞(50万円)、優秀賞(20万円)が選ばれます。

#### <審査基準>

1次審査	MSレポートの「紹介意思」および「再来店意思」について、月平均点を顧客満足度の高さ(70点)、顧客感動満足度の安定度(30点)の合計にて集計。
2次審査	1. ミッション・ビジョンレベル(理念・価値観教育、中期経営計画・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)
3次審査	ファイナルプレゼンテーションにて、各企業から発表される成果事例をもとに、2次審査結果と最終審査結果を加味し、大賞、準賞、優秀賞を決定。

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…株式会社商業界『月刊飲食店経営』編集長
- ・渋谷 行秀…株式会社 MS&Consulting 取締役

### ■株式会社MS&Consulting 会社概要

本社: 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-11-10

代表者: 代表取締役社長 並木昭憲 資本金: 150,000千円

2009年1月現在、北海道から沖縄まで全国20万人のMSR調査員を配置し、店舗・施設で調査を実施。月間調査店舗数は約1万店舗、利用社数650社。

MSR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します。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します。

MSRの結果を活用した社員研修などの顧客満足度を改善する豊富なノウハウで、これまでに多数の飲食店や商業施設などをご支援して参りました。実際に、MSRをきっかけとしてお客様の心をつかんでリピート率を高め、口コミで集客力が高まることで、業績を大幅に向上させた事例も少なくありません。

従来、MSRは飲食店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、スーパーマーケット、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います。プロ野球団の楽天野球団、大手銀行や地銀・信金などもMSRを導入しています。

■お問い合わせやご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 西山

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