

全国20万人の消費者に選ばれた優れた外食企業が決定

不況でも、経営理念と権限委譲の徹底で売上高22%増達成！

第三回外食クオリティサービス大賞「大賞」受賞 有限会社キープウィルダイニング

折からの不況により、外食市場も厳しい状況が続いています。その中で、優れたサービスを提供することで、売上を伸ばしている外食企業もあります。「第三回外食クオリティサービス大賞」では、2009年2月27日(金)に行われたファイナルプレゼンテーションで優れた外食企業を審査。全国20万人の消費者モニターによる評価と審査員審査により、大賞には有限会社キープウィルダイニング(神奈川県海老名市)が選ばれました。

第三回外食クオリティサービス大賞を主催するのは、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。本賞にエントリーする企業は、2008年1月～12月の期間中、6ヶ月以上MSRを利用した店舗を5店舗以上運営している企業(もしくは同一業態部門)。1次審査は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4社を選考。2009年2月27日(金)、顧客満足への意識が高い外食およびサービス関連業界から約800名が一堂に介し、最終審査が東京ファッションタウンビル TFT HALL 1000にて行われ、その結果は次の通りになりました。



	社名	代表ブランド名(業態)	本社所在地
大賞	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
準賞	株式会社まる	喰い処ダイニング まる。(居酒屋)	千葉県茂原市
優秀賞	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
優秀賞	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

※特別賞は、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。

大賞を受賞した有限会社キープウィルダイニングには、審査員長清水均氏よりトロフィーと表彰状、賞金100万円が授与されました。ほか、準賞を受賞した株式会社まるには、トロフィーと表彰状、賞金50万円、優秀賞を受賞した株式会社マリノと株式会社萬野屋には、トロフィーと表彰状、賞金20万円、さらに特別賞を受賞したヒッコリー株式会社には、表彰状と賞金10万円が授与されました。



■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

■大賞 有限会社キープウィルダイニング

【主な成果】

- ・売上高 前年比 22%増
- ・営業利益前年比 18%増
- ・顧客ロイヤリティ 8.76(業態平均 7.71)
- ・MSR総合得点 177.73(業態平均 160.43)



社長が社員に想いを伝える店長総会



炎屋外観

【評価されたポイント】「想い」と「仕組み」の融合

- ・店長に予算の決定を任せる権限委譲による自律的経営
- ・毎月15日に行う店長総会で、予算の達成見込みとその理由を、全店長が納得いくまで話し合う
- ・店長どうしが他店の予算も真剣に考え、アドバイスをし合うことにより理念と価値観を共有
- ・計画を立て、実施し、効果検証を行うということの徹底

<有限会社 キープウィルダイニング 会社概要>

本社所在地: 神奈川県海老名市東柏ヶ谷 3-1-13 2F

会社設立: 2004年10月10日 資本金: 300万円 代表者: 代表取締役 保志真人

事業概要: 居酒屋事業 現在6店舗経営

店舗: 炎屋、八氣、夢丸、寅次郎、勝男、魚健

従業員数: 70名(内 社員 23名 スタッフ 47名)

■準賞 株式会社まる

【主な成果】

- ・経常利益 前年比 5.3%増
- ・離職率 4%(業界平均 17.2%(厚生労働省))
- ・顧客ロイヤリティ 9.05(業態平均 7.71)
- ・MSR総合得点 177.77(業態平均 160.43)



喰い処ダイニング まる。
の外観



全店オープンキッチン
で接客

【評価されたポイント】経営理念を仕組みに落とし込み、徹底している

- ・経営理念について、毎朝朝礼でディスカッションを行う(社員が考えることで社員に浸透する)
- ・3ヶ月に1回、アルバイトに経営理念研修を行う
- ・店長が2日間の合宿で各店の年間予算を立て、行動計画を立てる
- ・予算と行動について週1回必ず店長会議で報告し、PDCAを行う
- ・全店で店長が必ずすべてのテーブルを回る「まごころ接客」の徹底

<株式会社まる 会社概要>

本社所在地 千葉県茂原市六ツ野 2931-1

創業年度 2001年 資本金 1,000万円 代表者名: 代表取締役 高山英明

業種: 飲食業(居酒屋)千葉県内 8店舗

店舗: 「喰い処だいにんぐ まる。」(和洋創作料理)7店舗、「鹿児島県鶏料理専門店」1店舗

社員数: 145(内 社員 25名 パート/アルバイト 120名)

■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37回国際ホテル・レストラン・ショー ブース出展およびセミナー終了のご報告

株式会社 MS&Consulting は、第三回外食クオリティサービス大賞の隣接会場にて2月24日(火)より2月27日(金)まで開催された、第37回国際ホテル・レストラン・ショーにてブース出展およびセミナーを開催致しました。

日本の外食市場は平成9年をピークに縮小傾向が続いております。そのような中、繁盛店の条件は、業種・業態による優位性の追求から顧客満足の追求へと変化しています。2月24日(火)、2月25日(水)の2回に亘り開催した本セミナーでは、弊社取締役 渋谷行秀(外食クオリティサービス大賞審査員)が、毎月10,000件の覆面調査から導かれた、顧客満足度を高める3つのポイント(①ミーティング運営の工夫、②ポジティブアプローチ、③従業員満足度の向上)を VTR やプレゼンテーションによる事例を交えてご紹介。顧客満足に関心の高い外食およびサービス関連業界より各回約80名のご参加の方々が、顧客満足向上について熱心に検討される姿が見受けられました。



また、ブースにはホテル・レストランを初めとした様々な業種の方がブースを訪れ、顧客視点に立つオペレーション改善のニーズが高まりつつあることが伺い知れる結果となりました。

ブース・セミナー共に盛況裏に終了することができましたのは、ご来場頂いた皆様、報道関係各位のご支援、ご協力の賜物と厚く御礼申し上げます。

第37回国際ホテル・レストラン・ショーの詳細は下記URLをご参照下さい。

<http://www.jma.or.jp/hcj/>

■主催者: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

北海道から沖縄まで全国20万人のMSR調査員が登録。店舗・施設の覆面調査を実施し、活用サポートまで提供。月間調査店舗数は約1万店舗、利用社数650社。(2009年1月現在)



■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