



# 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

NEWS RELEASE  
報道関係者各位

2009年12月10日  
CS(顧客満足)向上といえば、株式会社 MS&Consulting  
広報担当:西山(TEL:03-5649-1185)

## 『外食経営者など600名が議論』 全国516社から超優良外食企業を決定 850社・10,000店舗が導入する覆面調査会社

### 『第四回外食クオリティサービス大賞』2010年2月24日(水) 東京ビッグサイトで開催

覆面調査業界で国内最大の導入企業数(850社・1万店舗)を誇る株式会社MS&Consultingは、優良企業の成功の秘訣を広く発信し、外食産業の発展を目指すイベント『第四回外食クオリティサービス大賞』の最終審査を、2010年2月24日(水)に東京ビッグサイトにて一般公開いたします。

外食産業の市場規模は縮小傾向にありますが、一方で顧客の期待を上回るサービスを提供し続けている企業は、確実に売上を向上させています。しかし、成功している店に足を運べば料理や内装を見ることはできますが、サービスを生み出す組織の仕組みを知ることは容易ではありません。そこで、本イベントでは顧客からの評価と経営の仕組みが優れた企業を選び表彰すると共に、最終審査を一般公開することで業界内外にノウハウの共有と学びの場を提供します。

#### 【第四回 外食クオリティサービス大賞の特徴】

- ① 一般消費者の評価である覆面調査(ミステリーショッピングリサーチ、以下MSR)、専門家による審査委員会、実務に携わる方が参加する最終審査からなる多様な視点により企業の評価を行います。
- ② 全国516社から選ばれた4社が、顧客からの高い支持を得る成功の秘訣を業界に向け発信します。
- ③ 外食企業経営者など約600名の来場者がディスカッションにより発表企業から得た気付きや自社の取り組みの共有を行い、審査員評価と来場者の投票によって大賞・準賞企業を決定します。



来場者の様子(受付にて)



最終審査のプレゼンテーション



表彰式の様子 ※全て第三回の模様

■ 内容の詳細や取材については、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社MS&Consulting 広報担当:西山

E-MAIL : [hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp](mailto:hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp) / TEL:03-5649-1185 / FAX:03-5649-1186

## ■第四回外食クオリティサービス大賞 開催概要

イベント名 : 第四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(最終審査)  
日 時 : 2010年2月24日(水)午後  
会 場 : 東京ビッグサイト (※)  
主 催 : 株式会社MS&Consulting  
来場者予定者数 : 約600名 (前回:537名)  
参 加 費 : 3,000円 (2010年1月4日より受付開始)  
U R L : <http://www.f-qs.com/>

※ HCJ2010 三展合同展示会(HOTERES JAPAN 2010/第31回フード・ケータリングショー/第10回厨房設備機器展)と同時期開催いたします。

審査委員長:

- ・ 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

審査員:

- ・ 大澤 哲 氏 …『月刊食堂』編集長
- ・ 小山 周三 氏 …西武文理大学サービス経営学部教授
- ・ 高柳 正盛 氏 …『日経レストラン』編集長
- ・ 千葉 哲幸 氏 …株式会社商業界 出版教育事業部第3部部長 (50音順)
- ・ 渋谷 行秀 …株式会社 MS&Consulting 常務執行役員

## ■審査概要

2009年1月～10月の期間内で、5ヶ月以上MSRを実施している店舗を、3店舗以上運営している外食企業516社を対象として審査を行いました。企業が運営する店舗数規模により、①3～5店舗 ②6～25店舗 ③26店舗以上の3つの部門を設定し、1次審査・2次審査を経て各部門から1社以上・合計4社が最終審査(ファイナルプレゼンテーション)に進出します。

1次審査では顧客ロイヤリティ(MSRによる「また来たい」「誰かに紹介したい」の評価得点、10点満点)の高さと安定度を評価、2次審査では経営状況やマネジメントの仕組み・従業員満足度などを、専門家が集う審査委員会にて審査しました。

最終審査は、外食企業の経営幹部を中心とした約600名の来場者がディスカッションの末、審査員評価と来場者による投票を基に、大賞1社(賞金100万円)・準賞1社(50万円)・優秀賞2社(各20万円)を決定します。



## ■最終審査(ファイナルプレゼンテーション)進出企業

企業規模	社名	本社所在地
① 26店舗以上	株式会社プライム・リンク 牛角東北エリア	東京都港区
② 6～25店舗	株式会社キープ・ウィル ダイニング	神奈川県海老名市
	株式会社ライブフードプロデュース	神奈川県海老名市
③ 3～5店舗	有限会社森口	静岡県浜松市

## <参考資料>

### ■MSR(ミステリーショッピングリサーチ)とは

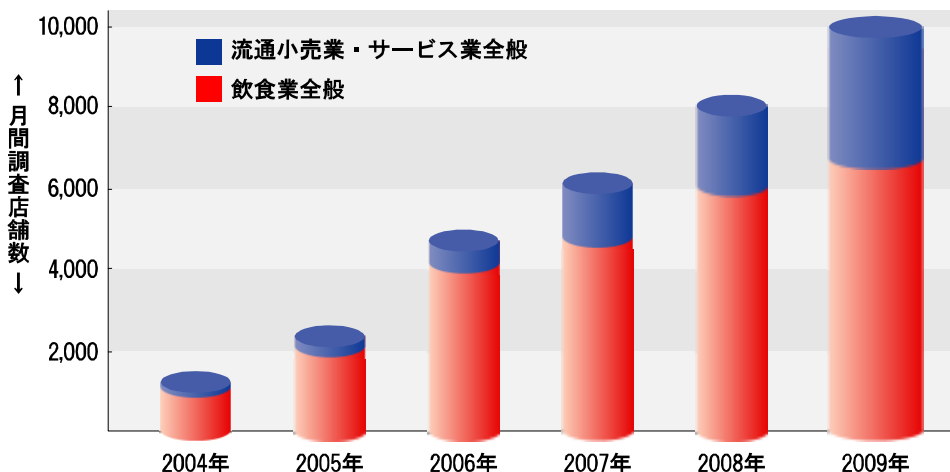


覆面調査員が客を装って店舗を訪れ、実際の購買行動を通じて商品・サービスの評価を行う調査手法を、ミステリーショッピング(以下MS)と呼びます。調査にはプロが行うものと一般消費者が行うものがありますが、株式会社MS&Consultingが行うMSRは、実際に店を利用する可能性のある一般消費者(全国25万人の弊社登録モニター)がリアルな目線で調査を行います。

覆面調査員は、顧客として「また来たい」「誰かに紹介したい」と思ったかどうかとその理由を、約65項目以上の設問項目に基づき、良かった点・改善して欲しい点を含めてインターネット上で報告します。サービスの開始から終了までの各場面における心理状況の変化をコメントの記述を交えて詳細に報告するので、CS向上や社内ホスピタリティ教育に役立てられています。

弊社では2000年頃より飲食業を中心に本格的なサービスを開始し、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、金融機関、エンタテインメント業界など幅広い業種への導入が広がっており、現在の月間調査店舗数は1万店舗に上ります。規模拡大型経済の変容を背景に、MSRはCS向上手法の一つとして注目されています。

MSR月間調査数の推移(2004~2009年)



### 第四回外食クオリティサービス大賞

主催：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：460,250千円

URL：<http://www.msandc.co.jp/>

覆面調査業界で国内最大の調査店舗数を持つ「ミステリーショッピングリサーチ(MSR)」事業と、その活用による組織活性化コンサルティングを行う。北海道から沖縄まで全国25万人のMSR調査員が登録。月間調査店舗数は約1万店舗、利用社数850社。(2009年11月末日時点)

■ 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 広報担当：西山

E-MAIL：[hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp](mailto:hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp) / TEL:03-5649-1185 / FAX:03-5649-1186