

2016年3月29日  
株式会社 MS&Consulting

## サービス学会にて、産総研との共同研究の途中経過を発表

日本最大調査数のミステリーショッピングリサーチ(覆面調査)を提供する株式会社 MS&Consulting(本社:東京都中央区、代表取締役社長:並木昭憲、以下 MS&C)は、2016年3月28~29日に神戸で開催されたサービス学会にて、2015年8月より開始した国立研究開発法人産業技術総合研究所(以下、産総研)との共同研究「サービス・ベンチマーキングによるサービスプロフィットチェーンの高度化」に関する研究について、これまでの成果と今後の研究方針の発表を行いました。

### ■ サービス学会での発表内容について

学会では、サービス・ベンチマーキングの研究戦略を紹介すると共に、MS&Cが保有する約15万人のES調査データの統計分析を用いたES調査手法の標準化やESとCSの関連性の分析結果の一部を発表しました。

今後は、より大規模なデータを用いて業種やビジネスモデルを考慮したESとCSの関係性を明らかにしていくと共に、その他の重要な指標を組み合わせることでサービスの価値を多面的に評価する方法を構築していきたいと考えています。

### ■ サービス学会について

サービスに関する広範な知識を体系化することで、様々な産業課題の解決に寄与し、サービスに関わる「社会のための学術」を構築することを目的とする学会です。

※サービス学会 HP( <http://ja.serviceology.org/index.html> )より

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

研究内容に関して: 錦織(にしこおり) / 報道関係のお問い合わせ: 鬼熊(おにくま)  
株式会社 MS&Consulting TEL: 03-5649-1185 / FAX: 03-5649-1186  
〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング