

産総研との共同研究論文がサービス学会 Best Paper Award を受賞

「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」

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&コンサル」）と国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下「産総研」）による共同研究論文「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」が、サービス学会（Society for Serviceology）Best Paper Award を受賞いたしました。

企業の従業員満足（ES）・顧客満足（CS）・業績の連鎖である「サービス・プロフィット・チェーン」構築のためのさまざまなソリューションを提供する MS&コンサルは、国内最大規模の覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」や、従業員満足度調査「HERB 診断」のご提供を通じて、企業の CS・ES に関する多くのデータを保有しています。

MS&コンサルでは、これらのデータをサービス業の CS・ES の向上につなげることを目的として、2015年8月から産総研との共同研究を開始しました。今回 Best Paper Award を受賞した論文「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」は、この共同研究による成果の一つです。

当論文は、日本のサービス業の労働生産性向上を実現するための手段の一つとしてサービス・ベンチマーキングの可能性を論じたもので、研究戦略を紹介すると共に、MS&コンサルが保有する約 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。

MS&コンサルでは引き続き、より多くの企業のサービス・プロフィット・チェーン実現のために取り組んでまいります。

■ 国立研究開発法人産業技術総合研究所について <http://www.aist.go.jp/>

国立研究開発法人産業技術総合研究所は、我が国最大級の公的研究機関として日本の産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化や、革新的な技術シーズを事業化に繋げるための「橋渡し」機能に注力しています。本共同研究を行う人間情報研究部門サービス設計工学グループでは、サービスの観測、分析、設計、適用のためのサービス工学技術を開発し、人間行動の理解とサービス現場の支援を行っています。

■ サービス学会について <http://ja.serviceology.org/index.html>

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。

■ 株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、覆面調査による顧客満足度調査「ミステリーショッピングリサーチ」や、従業員満足度調査「HERB 診断」などのソリューション提供を通じて、企業の顧客満足・従業員満足・業績の向上をご支援する経営コンサルティング会社です。

代表者 : 代表取締役社長 並木昭憲

所在地 : 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

設立 : 2008 年 5 月

事業内容 : リサーチ業務及び外食・小売・サービス業界を中心とした経営コンサルティングに関する業務

資本金 : 524,040 千円

URL : <https://www.msandc.co.jp/>