

2019 年 12 月 2 日

各 位

株 式 会 社 MS&Consulting
(コード番号：6555 東証第一部)

顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」登録調査員数が 50 万人を突破

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）は、2019 年 11 月末日時点で、当社が運営する顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」の調査を行う調査員の登録数が 50 万人を突破いたしましたので、お知らせいたします。



「ミステリーショッピングリサーチ」モニター(調査員)用サイト <https://www.ms-r.com/>

「ミステリーショッピングリサーチ」は、調査員が調査であることを明かさず一般利用者として実際に店舗等を訪れ、商品やサービスを評価する調査手法です。

当社の「ミステリーショッピングリサーチ」は、定められた手順通りに業務が実施できているか否かのマニュアルチェックに留まらず、サービスを受けて利用者にどのような心理状態の変化があったかについての自由記述式コメントが充実していることが特長で、調査員から提出されたレポートを、当社が「2 ストライク 1 ボール（2 つの良い点と 1 つの改善点）」を理想とするチェック基準に基づき校正や編集を行った上で、顧客企業に納品いたします。

このような特長を持つ「ミステリーショッピングリサーチ」は、数多くの企業において店舗スタッフ全員を巻き込んでのボトムアップ型の改善活動などにご活用いただいております、年間調査件数、登録調査員数ともに国内最多^{注1}のトップブランドです。

当社では今後も「ミステリーショッピングリサーチ」の提供を通じて、顧客企業のサービスプロフィットチェーン経営^{注2}の実現に向けて、取り組んでまいります。

注 1：2019 年 3 月期の年間調査件数 23.5 万件、国内で覆面調査を実施する上場企業の公表値との比較

注 2：従業員満足度の向上、顧客満足度の向上、業績の向上の好循環サイクル

■株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

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

資本金：583,353 千円(2019 年 3 月末日時点)

U R L：<https://www.msandc.co.jp/>

■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting 広報担当

TEL：03-5649-1185 e-mail：pr@msandc.co.jp