

2020 年 1 月 28 日

各 位

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

ワン・ダイニング、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の本格導入を決定

従業員満足度の向上により“価値向上”を目指す

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、株式会社ワン・ダイニング（本社：大阪市西区、代表取締役社長：高橋 淳）が、当社ソリューションである従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の本格導入を決定されたことをお知らせいたします。

ワン・ダイニング様は、「焼肉ダイニング ワンカルビ」や「和豚もちぶたしゃぶしゃぶ きんのぶた」など、焼肉・しゃぶしゃぶ業態を中心に 125 店舗を展開する外食企業です。同社は早くから顧客満足度（以下、CS）を重視した運営に取り組まれており、CS 向上施策の一つとして 2008 年に当社のミステリーショッピングリサーチを導入され、今期で 11 年目になります。

今期ワン・ダイニング様では、お客様により高い価値を提供する企業を目指し、CS 向上のためには従業員満足度（以下、ES）向上が必要との考えから、新たな施策として当社の従業員満足度調査「サービスチーム力診断」を実施されました。

その結果、S・A・B・C・D の 5 段階のランクのうち、A ランク以上の ES が高い店舗が全体の約 8 割を占めるなど、会社全体として ES が非常に高い水準にあること、特に「ミーティングの頻度」に関する項目の全社平均が偏差値 60 を超えており、これが高い ES につながっていることが分かりました。

さらに、ミステリーショッピングリサーチの結果とクロス分析をしたところ、同社においても ES 向上が CS 向上につながっていることがデータで裏付けられました。

こうした結果から、ワン・ダイニング様では、お客様により高い価値を提供する企業として、今後「ミステリーショッピングリサーチ」だけではなく、「サービスチーム力診断」も定期的実施をしていくこととなりました。

当社では、今後もソリューションの提供を通じて、ワン・ダイニング様の「お客様に喜ばれ、選ばれる店舗づくり」と「従業員がやりがいを持って働ける店舗づくり」のご支援を行ってまいります。

■株式会社ワン・ダイニング 会社概要

代表者：代表取締役社長 高橋 淳

所在地：大阪府大阪市西区新町 1-27-9

創 業：1965 年 6 月

資本金：1 億円

U R L：<http://www.1dining.co.jp/>

■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、人材定着支援 SaaS「tenpocket」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

創 業：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