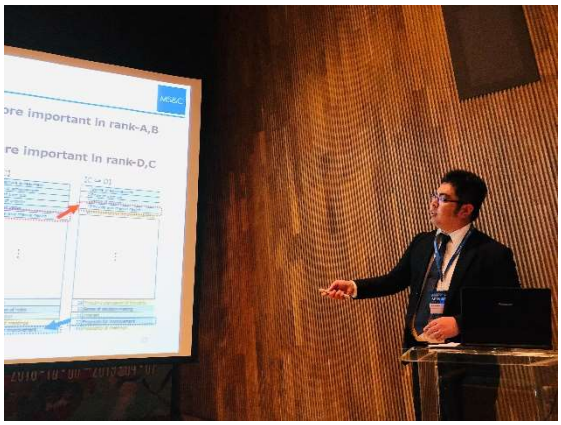
2018 年 11 月 16 日

各　位

株 式 会 社　ＭＳ＆Ｃｏｎｓｕｌｔｉｎｇ
（コード番号：6555　東証マザーズ）

産総研との共同研究成果をサービス学会国際大会で発表

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「当社」）は、2015 年より継続的に実施している国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下「産総研」）との共同研究成果について、11 月 13 日から 15 日にかけて台中（台湾）にて行われた第 6 回サービス学会国際大会にて発表を行いました。



当社と産総研は、2015 年 8 月に共同研究契約を締結以降、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」や顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」の分析をはじめ、共同で「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」に関するさまざまな研究を行っております。

この研究によって得られた成果は、当社が実施する各調査分析手法の高度化のために活用するだけでなく、サービス業の生産性向上や働きがい向上を目的として広くご活用いただくために、当社イベントや学会での発表を行っております。

今回参加いたしました第 6 回サービス学会国際大会では、128 社、約 4600 店舗、7 万人の ES データの分析結果を元に「店舗状態による打つべき ES 向上施策の違い」を中心とした発表を行いました。

- 第 6 回サービス学会国際大会（英語）　http://icssi.s3tw.org.tw/

■サービスプロフィットチェーンについて

サービスプロフィットチェーンとは、1994 年にヘスケット(J.S.Heskett)、サッサー(W.E.Sasser,Jr.)らによって示された、経営における売上や利益と、従業員満足度、顧客満足度の因果関係を示したフレームワークのことであり、従業員満足度向上→顧客満足度向上→業績向上→従業員満足度向上→・・・の好循環サイクルを指します。

当社は、顧客企業のサービスプロフィットチェーン経営の実現を目的とした各種ソリューションの提供を行っております。

■ 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。

■ 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。

サービス工学研究の紹介(動画)　https://www.youtube.com/watch?v=EIVZfVD-GLg&feature=youtu.be

■ 株式会社 MS&Consulting について

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： 571,577 千円
U　R　L： https://www.msandc.co.jp/