2020 年 6 月 29 日

各　位

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

新型コロナウイルス対策覆面調査の提供を開始

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、With コロナに対応した、サービス業等店舗での新しい接客様式の開発と定着、それによる顧客満足度（CS）向上並びに「安心できるサービスを提供する企業」としてのブランディング向上を目的とした、新型コロナウイルス対策覆面調査（以下、コロナ対策覆面調査）の提供を開始いたします。

■コロナ対策覆面調査について

新型コロナウイルスの影響による様々な自粛要請や制限が解除され、経済活動は再開に向けて動きだしていますが、消費者の意識やそれに基づく生活様式は以前と同じ状態に戻るわけではなく、With コロナの時代に合わせて変化していくものと考えられています。
当社調査※においても、飲食店や商業施設など多くの業態に対して、「コロナ終息後には利用機会を増やしたい」が「コロナ対策には不安を感じる」という消費者心理が読み取れる結果となっております。

当社では、こうした心理状態にある消費者に安心して店舗を利用してもらうためには、サービス提供側も顧客心理に応じた新しい接客様式を開発し、定着させていく必要があると考え、この度コロナ対策覆面調査の提供を開始いたしました。

コロナ対策覆面調査は、日本フードサービス協会、小売業協会などの各種協会ガイドラインを参考にしながら、当社顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」のコメント分析を基に、特に衛生面での取り組みについて各業態に応じた設問項目を設けたものです。
本調査を実施することにより、サービス提供企業のコロナ対策が徹底されるだけではなく、それらの対策が消費者に伝わっているかどうかを検証することができますので、With コロナにおける CS 向上にお役立ていただけます。また、コロナ対策覆面調査を実施していることを PR することにより、「組織的にコロナ対策を実施している安心な企業」としてのブランディングにもお役立ていただけるものと考えております。

コロナ対策覆面調査　https://www.msandc.co.jp/msr/coronaversionofthesurvey

当社はコロナ対策覆面調査の提供を通じて、With コロナに対応した新しい接客様式の開発、ひいてはサービス産業の活性化並びに当社の経営理念である「精神的に豊かな社会の創造」を目指し、取り組んでまいります。

※当社調査結果

株式会社 MS&Consulting 全国モニター 1,109 名の回答データ（2020 年 5 月中旬実施）
終息後来店意向：コロナ終息後に利用機会を増やす意向 ／ 不安率：コロナ対策へ不安を感じるか

rank	終息後来店意向	
1	外食（ディナー）	59%
2	外食（ランチ）	58%
3	エンターテイメント(遊園地、劇場、テーマパーク、映画館)	56%
4	商業施設／ショッピングセンター	53%
5	アミューズメント(カラオケ、パチンコ、ゲームセンター)	50%
6	ホテル	47%
7	フィットネス	47%
8	スクール(学習塾、英会話、その他習い事など)	45%
9	アパレルショップ	41%
10	美容室・理容室	40%
11	エステ・ネイルサロン	38%
12	ガソリンスタンド	30%
13	コスメ・化粧品店	29%
14	スーパーマーケット	29%
15	ドラッグストア	25%
16	ホームセンター	25%
17	家電量販店	22%
18	コンビニエンスストア	21%
19	中食(持ち帰り型：弁当屋、デパ地下、惣菜屋等)	19%
20	ネットショッピング	18%
21	デリバリー（出前・UberEats等）	15%
22	カーディーラー(新車・中古車含む)	14%
23	保険ショップ／保険営業面談	14%

rank	不安率	
1	アミューズメント(カラオケ、パチンコ、ゲームセンター)	76%
2	フィットネス	75%
3	エンターテイメント(遊園地、劇場、テーマパーク、映画館)	73%
4	外食（ディナー）	67%
5	外食（ランチ）	65%
6	エステ・ネイルサロン	60%
7	商業施設／ショッピングセンター	56%
8	美容室・理容室	53%
9	スクール(学習塾、英会話、その他習い事など)	53%
10	ホテル	49%
11	保険ショップ／保険営業面談	44%
12	スーパーマーケット	43%
13	アパレルショップ	42%
14	ホームセンター	37%
15	コンビニエンスストア	35%
16	家電量販店	35%
17	カーディーラー(新車・中古車含む)	34%
18	コスメ・化粧品店	33%
19	ドラッグストア	32%
20	デリバリー（出前・UberEats等）	24%
21	中食(持ち帰り型：弁当屋、デパ地下、惣菜屋等)	23%
22	ガソリンスタンド	19%
23	ネットショッピング	12%

出典：https://www.msandc.co.jp/info/aistms200629
共同レポート「COVID-19 のサービス業に対する影響と消費者感覚に生じた変化
～With コロナ、After コロナにおいてサービス業に求められる変化とは～」
（国立研究開発法人産業技術総合研究所 竹中毅 / 株式会社 MS&Consulting 錦織浩志）

■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「tenpoket」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：608,538 千円(2020 年 2 月末日時点)
ＵＲＬ：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　　e-mail：pr@msandc.co.jp