2020年7月9日

各　位

株式会社 MS&Consulting
（コード番号：6555　東証第一部）

# グリーンズ、コロナ対応覆面調査の導入決定

# コロナ禍における顧客満足度の向上を目指す

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、株式会社グリーンズ（本社：三重県四日市市、代表取締役社長：村木雄哉）が当社新ソリューションであるコロナ対応覆面調査の導入を決定されたことをお知らせいたします。

グリーンズ様は、40ヵ国以上7,000軒以上のホテルチェーンのグローバルブランドを擁する「チョイスホテルズ事業」と、60年以上のホテル運営の実績をもつ「グリーンズホテルズ事業」とのシナジーで、中間料金帯ホテルチェーンで唯一全国展開されている東証一部上場のホテル企業です。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2013年から当社の顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を導入され、今期で8年目になります。

今期グリーンズ様では、コロナウイルスに対する不安が消費者心理に深く根付いているため、各店舗でのコロナ対応がCS向上に直結するというお考えから、従来のミステリーショッピングリサーチに加えて、コロナ対応覆面調査を実施されることになりました。

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」けれども「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。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、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。

当社は、今後もソリューションの提供を通じて、グリーンズ様の「お客様に喜ばれ、選ばれる店舗づくり」のご支援を行ってまいります。

## ■株式会社グリーンズ 会社概要

株式会社グリーンズは、40 ヵ国以上 7,000 軒以上のホテルチェーンのグローバルブランドを擁する「チョイスホテルズ事業」と、60 年以上のホテル運営の実績をもつ「グリーンズホテルズ事業」とのシナジーで、中間料金帯ホテルチェーンで唯一全国展開に成功しています。

グリーンズグループの CSR 宣言
～「環境にも人にも優しいホスピタリティあふれる企業」を目指します～
「地域社会への奉仕と貢献」を企業目的の 1 つとし、地域に密着した社会貢献活動や事業を通じての環境活動などを行っています。企業の社会的責任を果たし、半世紀以上にわたり培った地域における信頼をさらに盤石なものとすべく今後も真摯に CSR 活動に取り組んでまいります。グリーンズグループの CSR 重点テーマの実現を通して、SDGs（持続可能な開発目標）の実現にも寄与して参ります。

U R L：https://www.kk-greens.jp/
事業内容：ホテル・レストランの経営、その他付帯する業務

## ■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)
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 マーケティング担当 e-mail：pr@msandc.co.jp