2021 年 4 月 22 日

各　位

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

オンライン接客の品質を顧客目線で評価

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、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」の会員組織とノウハウを活用し、オンライン接客の接客品質を顧客目線で評価するサービスの提供を開始します。

新型コロナウイルスの感染対策から、オンライン接客に取り組む企業が増加しています。また、利用する消費者側も 2 割が「オンライン接客の経験がある」、4 割が「オンライン接客に興味がある」と回答しており（2021 年 2 月時点当社調査、詳細は参考記事参照）、店舗に行かなくても専門知識を持ったスタッフに相談ができるなど対面接客とは異なる長所を持つオンライン接客は、アフターコロナの成長分野と考えております。

そこで当社ではこの度、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」の会員組織とノウハウを活用し、オンライン接客の接客品質を顧客目線で評価するサービスの提供を開始いたしました。

また当社では、本サービスの提供開始と合わせて、オンライン商談システム「B-Room」および、オンライン接客システム「ROOMS」を提供する株式会社 Bloom Act（以下、Bloom Act 社）と業務提携を行いました。

この業務提携により、当社と Bloom Act 社とで本サービスの相互紹介を行う他、まだオンライン接客の仕組みを持たない企業に対してシステム構築の部分からサポートすることができますので、この機会に新しい接客スタイルを模索する企業に向けて、ワンストップでサービスを提供することが可能となります。

オンライン接客は従来の対面接客とは異なる接客技術が求められるため、当社は本サービスの提供を通じて、こうしたオンライン接客特有のノウハウを蓄積し、コンサルティングに活用していくことで、新様式の接客スタイルの高度化、延いてはサービス業の活性化に取り組んでまいります。

■参考：オンライン接客に関する消費者意識調査

https://tenpoket.com/info/news/netanalysis-online210305
https://tenpoket.com/info/news/netanalysis-online210309

■株式会社 Bloom Act　会社概要

代表者：　代表取締役　髙野 峻
本　社：　茨城県つくば市万博公園西 G5 街区 6 画地
ＵＲＬ：　[HP]https://www.bloomact.co.jp
　　[B-Room] https://www.broom-online.jp/
　　[ROOMS] https://rooms-online.jp/
設　立：　2018 年 7 月
資本金：　50,000 千円

■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：621,038 千円(2021 年 2 月末日時点)
ＵＲＬ：https://www.msandc.co.jp/