

2018年7月30日

**「おもてなし」品質向上を目指す岐阜県と
エイジスリサーチ・アンド・コンサルティングが
ミステリーショッパー（覆面調査）のモデル事業を開始！**

エイジスリサーチ・アンド・コンサルティング株式会社(本社:千葉県千葉市 代表取締役社長 高岸郁亮、以下当社)は、岐阜県が初めて取り組むミステリーショッパーのモデル事業に参画することとなりましたのでお知らせします。

ミステリーショッパー(覆面調査)は、匿名の調査員が来店客として店舗を訪問し、店舗のありのままの姿を可能な限り数値化し報告するサービスです。岐阜県では訪日外国人客が増えるなか、県内事業者における接客等の、いわゆる「おもてなし」の品質向上を目指し、ミステリーショッパーによる調査と改善のモデル事業を開始、当社がその事業において調査・改善提案・効果測定等を担います。(対象事業者の応募締切りはすでに終了しています)

当社は、経済産業省創設「おもてなし規格認証」に於ける支援事業者として精度の高い調査を実行し、かつ結果の分析・問題点の抽出・改善提案を行うことができます。サービス品質向上のために、是非、当社のミステリーショッパーサービスをご活用ください。

【当社ホームページをご覧ください】 <http://www.ajis-research.jp/index.php>

(添付資料) 岐阜県によるミステリーショッパー調査対象希望者募集案内
※社名変更前の文書であるため旧社名となっております。
※応募締切りはすでに終了しています。

本件に関するお問い合わせ先
エイジスリサーチ・アンド・コンサルティング株式会社
事務局担当 小野 藤澤
電話:043-350-3861 e-mail: arc.jimukyoku@ajis-group.com
ホームページ: <http://www.ajis-research.jp/index.php>

募集 費用無料

**サービス
産業**

**ミステリーショッパーによる
調査対象希望者を募集します！**
～ミステリーショッパーのモデル事業～



サービス品質を高め生産性向上に取り組む岐阜県内のサービス事業者様へ

ミステリーショッパー（覆面調査）とは？

訓練された調査員が来店客として店舗を訪問し、店舗のありのままの姿を可能な限り数値化してお客様にご報告するサービスです。店舗の姿を客観的に捉え、潜在化するクレームを表面化させたり、オペレーションの進捗度合いを測定することで、おもてなし力の向上につなげられます。岐阜県では、県内サービス事業者様の品質向上に向け、このミステリーショッパーのモデル事業に初めて取り組みます。

本事業では、経済産業省による「おもてなし規格認証（※詳細裏面）」の支援事業者であるエイジスリサーチ社が精度の高い調査を実施し、結果のフィードバックとフォローアップによる改善を通じて、事業者様のサービス品質の向上を図るとともに、事例として広く紹介することで県内への普及啓発に取り組みます。

ミステリーショッパーのメリット
お客様の、「また来たい」を実現するために



おもてなし規格認証には、事業者の取組み状況に応じた4段階の認証(紅・金・紺・紫)があります。

募集内容

対象者

岐阜県内に本社又は事業所が所在し、次の要件を満たすサービス産業(第3次産業)事業者10社

- ①おもてなし規格認証の「紅認証」を取得、またはその意思があること
- ②調査結果に基づき、品質向上に取り組む意思があること
- ③調査結果等の公表に同意すること(公表内容:事業者名、調査結果の概要、フォローアップによる改善等)

応募締切

2018年
6月19日(火)

調査実施期間

2018年
7月1日(日)～11月30日(金)

調査内容

おもてなし規格認証支援事業者(エイジスリサーチ社)による、計2回のミステリーショッパー(覆面調査)及び、調査結果を踏まえた現場でのフォローアップを通じ、サービスの品質向上に取り組んでいただきます
【調査項目】売場づくり、ホスピタリティ、接客スキル、おもてなしサービスレベル等

申込みの流れ



申込

Eメール又は、FAXにてお申し込み



選定

岐阜県が選定



決定

岐阜県のモデル事業の対象者として決定(結果は6月中に、個別にご連絡)



調査実施

→ これ以降の流れは裏面をご覧ください




「おもてなし規格認証」とは…

経済産業省は、我が国のGDPの約75%を占めるサービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的として、「おもてなし規格認証」を2016年8月に創設しました。



「おもてなし規格認証」に申請し、認定されることで、サービス事業者様には認証マークが付与され、サービスの品質が「見える化」されます。

これにより、例えば、サービスを受ける消費者は、マークを参考にしてサービス事業者様を選択することができるようになり、マークを持つサービス事業者様は消費者に選ばれやすくなることを想定しています。

ホームページ | <https://www.service-design.jp/>
おもてなし規格認証 

導入メリット

メリット1

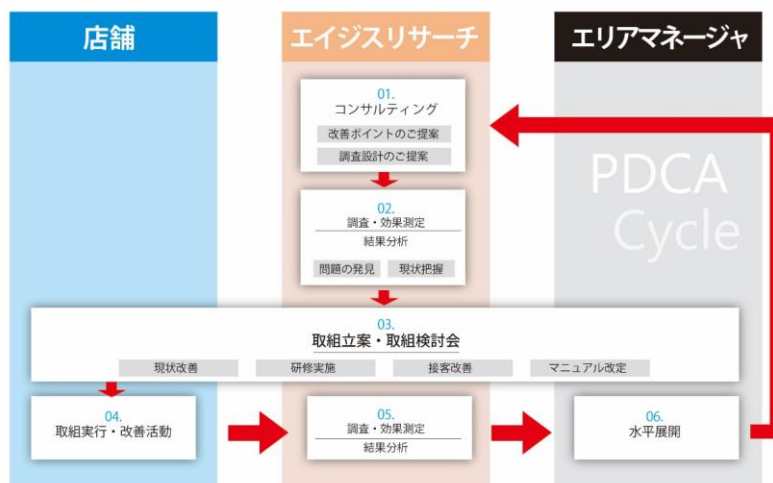
接客レベルの向上

具体的な問題点が明らかになり、どこに改善の余地があるのかわかるので、改善策を立てやすく、確かな効果が期待できます。また継続的な調査により、普段から従業員に適度な緊張感が生まれ、接客に対する高い意識を持たせることができます。

メリット2

成果のあがる PDCA サイクルの実現

サービスや CS (顧客満足度) 向上の PDCA サイクルにおいて、客観的なチェック手段として機能し、より効果的な改善策へつなげることができます。一方、高い評価を得た取り組みは、水平展開することによって、全社的なサービス向上や CS 向上に役立ちます。



メリット3

従業員のモチベーションアップ

調査では、良い点も正しく評価され、従業員のモチベーションアップにつながります。さらに、接客レベルの高い従業員を見つけ出し、良い評価を与えることができます。第三者による客観的な調査は、公平な人事評価を生み、従業員の満足につながります。

メリット5

売上のアップ

接客レベルの向上や従業員のモチベーションアップにより顧客満足度がアップ。固定客が増え、来店頻度が高まることが期待できます。また、絶えず顧客満足度の向上に努めることは、重要な競合店対策になります。

メリット4

マネジメントのムダの削減

サービスや CS（顧客満足度）向上の PDCA サイクルにおいて、客観的なチェック手段として機能し、より効果的な改善策へつなげることができます。一方、高い評価を得た取り組みは、水平展開することによって、全社的なサービス向上や CS 向上に役立ちます。

導入事例

「チェックーコンテスト」イベント形式 年1回 本部→上位入賞者
①各店より選出された子エッカー1名による店舗対抗コンテスト
②上位入賞者へ表彰状と金一封を授与
③コンテスト後、直ちに首脳陣と接客向上チームによる接客方針・マニュアルの見直し協議～決定をし、教育・指導へ反映

インセンティブ A 社 S.M.



「○○ニュース」新聞形式 年4回本部→全従業員（配布）
①CSC 調査結果のコメント部分を「生の声」として掲載
②好印象・感動を伴うコメントについては対象者名を公開
③社長のメッセージを掲載

表彰制度 B 社 S.S.



「○○ニュース」新聞形式 年4回 本部→全従業員（配布）
①調査結果を店長の人事考課に反映
②反映比率は人事考課全体の20%程。

人事考課 C 社 家電量販店



改善を実現するための役割分担

本部の役割

良い事例を収集、仕組み化による水平展開。要改善事例の障害排除。現場の改善をサポートするツール、情報提供。



店舗の役割

良い事例の称賛（個人や店舗責任者を認める・称える）要改善事項への改善取り組み（個人や店舗責任者へのヒアリング）

エイジスリサーチ社の役割

おもてなし規格認証 紺認証レベルの調査実施。正確で店舗で活用できる調査結果をすぐに提出。調査結果の傾向集計、報告など

調査結果の活用

調査の目的を説明

- ・調査はあら探し目的ではない
- ・良い接客をしているスタッフにスポットを当てる（その機会を提供）
- ・お客様から感謝される楽しい職場風土を形成

良い結果、良いスタッフには報いる

- ・インセンティブ
- ・表彰制度導入
- ・人事考課

褒める方法

- ・できるだけ大勢の前で褒める→水平展開
- ・褒める理由を具体的に行動をあげて説明する→納得感
- ・一人でも多くのスタッフ、一つでも多くの事例を褒める→存在承認

さかせて！
**お客様の
悩み課題** ?

社内で匿名調査だと
甘い評価になる

従業員
接客意識を
高めたい

CS改善活動や
研修の成果を
検証したい

店舗の実態を
把握したい

この頃、来店客や
売上が伸び悩んでる

顧客満足度を
高める方法が
知りたい

匿名調査サービスを
体験してみたい

お客様からの
クレームが多い

このようなお悩みを
解決いたします



精度の高い匿名調査（客観的調査）

ミステリーショッピング（またはミステリーショッパー・密偵調査）とは、匿名の調査員が偽り物客となり、実際に買い物しながら行う調査です。調査内容は、接客サービスや店舗コンディションの検、業務・業務や目的に合わせてカスタマイズが可能。新しい調査に含めた専門調査員が、評価基準を明確にした客観的で精度の高い調査を行います。いつ調査されるかわからない匿名調査のため、店舗の実態を把握することができます。

調査結果を数値化・可視化

調査結果を数値化・可視化し、比較・分析可能な報告書として提出します。併せて調査員のコメントも付記。インターネットを活用し、スピード対応を重視。サービスや店舗の改善に資する施策を提供します。

課題発見・アドバイス

ご要望に応じて、調査結果の分析、問題点の抽出、改善提案を行います。国内総指の豊富な調査実績で培った知見を活かし、CS（顧客満足度）向上のための具体的な提案・アドバイスも行っています。

全国規模の調査に対応

全国に80ヶ所を超える拠点及び数千名の調査員を擁し、例えば全国規模のチェーン店を対象にした同時一斉調査も可能です。日本企業として唯一、MSPA※に加盟。世界基準に基づく調査品質を提供します。
※MSPA：ミステリーショッピング・プロバイダー協会、世界400社が加盟する匿名調査における世界最大の業界団体。

小売業以外でもご利用いただいています

特に小売業での実績をご提供いただいておりますが、小売以外の様々な業種・業態にもご利用をいただいています。
【小売業以外の実績】
飲食店、図書館などの公共施設、病院などの医療機関、ガソリンスタンド、学習塾、など

ご応募・お問い合わせはこちらまで

エイジスリサーチ株式会社

〒262-0032
千葉県千葉市花見川区幕張町 3-7727-1 TEL:043-350-3861 FAX:043-350-3090
事務所（エイジスリサーチ株式会社）E-mail: arc.jmkyoku@ajis-group.com
[ミステリーショッパー及び密偵調査・オープン調査]
結果に基づく従業員の教育・研修の実施 など



■この事業は経年換からの委託を受けて実施する事業です