

報道関係者各位

2016年3月31日  
株式会社リンクアンドモチベーション

## 店舗と従業員の相思相愛度合いを測定する

### 「モチベーションサーベイ（マゼラン）店舗版」提供開始 ～サービス産業の事業成長、“感動を生み出す”企業創りを支援～

株式会社リンクアンドモチベーション（代表取締役会長：小笹 芳央、本社：東京都中央区、以下当社）は、本日、「店舗と従業員の相思相愛度合い」を測定し、サービス産業の事業成長を支援する新商品、「モチベーションサーベイ（マゼラン）店舗版」をリリースしましたことをご報告いたします。

#### 背景

現在の企業経営において、企業の競争優位の源泉は「事業戦略」から「人事戦略」へシフトしており、企業は商品市場だけでなく、労働市場への適応が求められています。特に、サービス業では、効率重視のオペレーション経営ではなく、各店舗の従業員が継続的に付加価値を生み出せるように、従業員のモチベーションを成長エンジンにする「モチベーションカンパニー」創りの成否が、企業の生き残りを決める時代になりました。また、日本のサービス業は、労働市場において、人気がある業種とは言えない状況があります。この状況の放置は、優秀な人材確保を困難にし、企業の競争優位を創り出すどころか、事業継続を危うくします。

そこで当社では、15年の実績がある「企業と従業員の相思相愛度合い」を診断し、過去2350社56万人の診断結果を有する「モチベーションサーベイ（マゼラン）」を土台に、サービス業の核である「店舗」という粒度で、「店舗とそこで働く従業員の相思相愛度合い」を診断する、「モチベーションサーベイ（マゼラン）店舗版」を開発しました。

この診断ツールでは、店舗の問題を「店長」という「個人」の問題にフォーカスするのではなく、「店長とスタッフ・スタッフ間」の「関係性」の問題として捉え、その関係の質を向上させることで、「感動を生み出す」企業創りを支援いたします。それによって、今や日本の中心となったサービス業が成長し、日本のサービスレベルが世界でも圧倒的なポジションを確立することに寄与していきたいと考えております。

#### モチベーションサーベイ（マゼラン）店舗版の概要

本サービスでは、従業員が店舗に対して「何を求めているのか（期待度）」「何に満足しているのか（満足度）」を可視化・数値化することで、「店舗と従業員の相思相愛度合い」を把握、課題を明確にします。

<特徴>

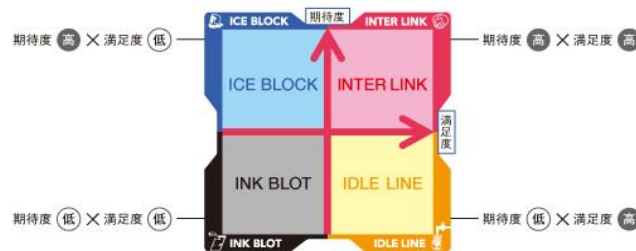
①社会心理学に基づく網羅性の高い項目で診断

15年の実績を有する「モチベーションサーベイ(マゼラン)」を土台にしており、長く検証活動を重ねた網羅性が高く、実効性の高い項目での診断が可能です。「店舗で変えることが出来る観点」にのみ着目し、「店舗として向いている方向」と「店舗内の運用」で項目を設定。4つの魅力因子・40項目で成り立っています。

<p style="text-align: center;"><b>顧客対応機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●情報提供 顧客(関連店舗)からの要望に迅速に対応している。また、自分達の考えや役割を顧客(関連店舗)にわかりやすく情報提供している。</li> <li>●情報収集 顧客(関連店舗)のニーズや、自分達に対する評価などを情報収集している。また、顧客(関連店舗)からの意見を商品・サービスに活かしている。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>意欲喚起機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●協働姿勢 店舗でスタッフ同士がお互いの仕事内容や状況を理解し、連携よく仕事をしている。また、お互いの持ち味や強みも理解している。</li> <li>●開放姿勢 メンバー各自の意見や考えが店舗でオープンにやりとりされており、かつ困った時に相談できる雰囲気がある。</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>目標達成機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●目標共有 会社目標を店舗で共有し、かつ店舗の目標も共有されている。それを前提として、各スタッフの役割や目標も明確になっている。</li> <li>●達成姿勢 目標達成のために、店舗で全員が全力投球している。店舗の各メンバーが当事者意識をもって、最後まで諦めずに活動している。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>業務推進機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●運用状況 仕事の期限が守られ、効率的かつ正確に仕事が進められている。また、仕事を進める上での工夫がこらされている。</li> <li>●変革姿勢 新しい成功事例やノウハウを共有したり、前例や慣習を抜本的に見直す取り組みがある。状況の変化に応じて臨機応変に対応している。</li> </ul>

②独自の「4eyes Windows®」で課題を分かりやすく見える化

店舗スタッフの「期待している項目」×「満足している項目」のマトリクスで、認識のギャップが見える化します。「期待度が高く満足している項目」は強みとなり、「期待度が高いが満足していない項目」が課題となります。



<アウトプット見本>



## お問い合わせ先

■本サービスについてのお問い合わせ先

株式会社リンクアンドモチベーション モチベーションエンジニアリングカンパニー  
TEL:03-3538-8671(代) FAX:03-3538-8672

■報道関係者のお問い合わせ先

株式会社リンクアンドモチベーション グループデザイン本部 広報秘書ユニット  
TEL:03-3538-9517 FAX:03-3538-8672 Email:pr@lmi.ne.jp

株式会社リンクアンドモチベーション <http://www.lmi.ne.jp/>

■代表取締役会長:小笹芳央 ■資本金:13億8,061万円 ■証券コード:2170(東証一部)

■本社:東京都中央区銀座3-7-3 銀座オーミビル ■Tel:03-3538-8671(代表) ■創業:2000年4月

■事業内容:

モチベーションエンジニアリングによる企業変革コンサルティング

モチベーションマネジメント事業(人事・教育支援)

エントリーマネジメント事業(採用・動員支援)

■グループ会社:

株式会社リンクグローバルソリューション、株式会社リンク・リレーション・エンジニアリング、

株式会社リンクイベントプロデュース、株式会社リンクコーポレートコミュニケーションズ、

株式会社リンク・マーケティング、株式会社リンク・アイ、株式会社インタラック、株式会社インタラック北日本、

株式会社インタラック関東北、株式会社インタラック関東中部、株式会社インタラック関東南、

株式会社インタラック関西東海、株式会社インタラック西日本、Interac America Co Ltd、

株式会社リンクアカデミー、株式会社モチベーションアカデミア、株式会社リンクスポーツエンターテインメント、株式会社リンクダイニング