

2022年11月2日

各 位

株式会社 MS&Consulting
(コード番号：6555 東証スタンダード)

ワークエンゲージメントが高い店舗は、顧客体験（CX）も高スコアに。 カギは、スタッフ同士の信頼関係にあった！ [産総研との共同研究で説明]

国内最大の覆面調査モニターサイト「ミステリーショッピングリサーチ」※1を運営する株式会社MS&Consulting（本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木 昭憲）は、国立研究開発法人 産業技術総合研究所（以下、産総研）との共同研究の結果、飲食業界における従業員エンゲージメントと顧客体験（CX）に相関関係があることが確認できましたので、お知らせいたします。※1：2020年2月末時点、国内で覆面調査を実施する上場企業の公表値との比較

<調査概要>

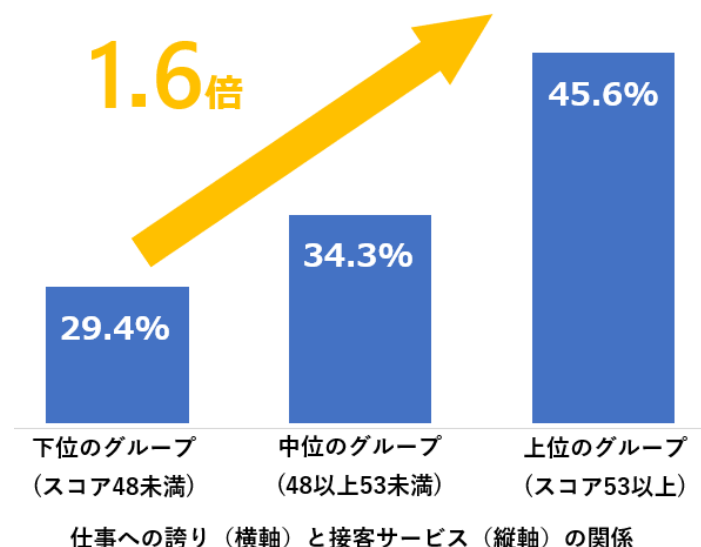
調査対象：覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」と従業員エンゲージメント調査「tenpoket チームアンケート」を導入しており、各調査が10調査以上ある外食企業62社

調査数：ミステリーショッピングリサーチ/17,196調査、tenpoket チームアンケート/65,122調査

調査期間：2020年6月～2022年9月

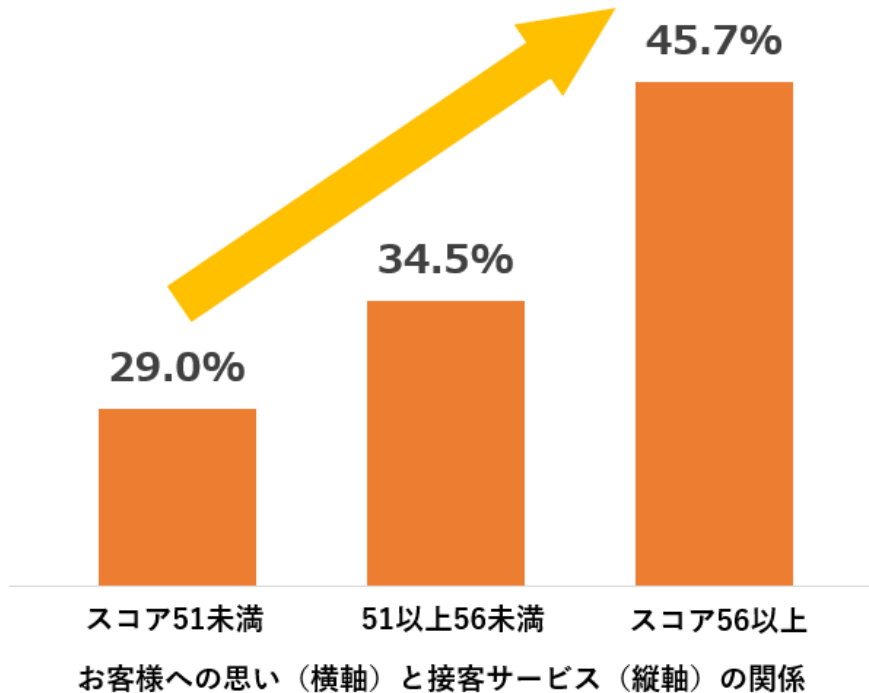
「仕事への誇り」が高い店舗は、「接客力」も高い。

調査の結果、ワークエンゲージメントの要素である「仕事への誇り（自分の仕事に「誇り」を感じているか）」のスコアが高い企業は、優れた顧客体験（CX）を提供できている比率も高くなっていました。顧客から「接客サービスが期待以上だった」と感じられる割合は、「仕事への誇り」が上位のグループ（スコア53以上）と下位のグループ（スコア48未満）では約1.6倍の差があることがわかりました。



優れた顧客体験（CX）を生み出すポイントは、「店舗スタッフ同士の信頼関係」

従業員エンゲージメント調査項目の中で、接客サービスとの相関が最も高かった項目は「お客様への思い（同僚・仲間は、お客様に喜んでもらいたいと思っているか）」でした。一般的には「エンゲージメントを高めると顧客体験（CX）も改善される」と考えられていますが、優れた顧客体験（CX）を生み出すためには個人のエンゲージメントだけでなく、**チームとして「お互いに信頼関係がある（特に「お客様に喜んでもらいたい」という思いが共有できている）」**ことも、**重要な要素**になっています。



「人的資本経営」時代に求められる従業員エンゲージメントについてセミナーにて詳しくご紹介します。

■ 無料セミナー | 人的資本経営の進め方！注目の従業員エンゲージメント

チェーン店舗でのポイント解説

店舗経営者・人事ご担当者向け

人的資本経営の進め方！
従業員エンゲージメントを解説

11.16 WED 13:00-14:00

オンライン無料開催

「人的資本経営」への対応に向け、いま「従業員エンゲージメント」が注目されています。そこで本セミナーでは、サービス業界に特化して「チェーン店舗の取り組み最前線」「店舗スタッフのエンゲージメントを高めるコツ」「調査結果の読み解き方」など、事例を交えて従業員エンゲージメントについてわかりやすく解説いたします。

詳細・お申し込み <https://www.msandc.co.jp/seminar221116>

■ 従業員エンゲージメント調査「tenpoket チームアンケート」について

「tenpoket チームアンケート」は、累計回答数 200 万人以上※2 のサービス業に特化した従業員エンゲージメントを向上するクラウドサービスです。店舗の組織状態をはじめ、非正規社員を含めたスタッフのコンディションを一元管理・分析・活用することで店舗改善を促進します。他社比較も可能で、外食・小売などの実店舗を展開するサービス業の経営者や人事マネジメント層に選ばれています。

※2：2022 年 9 月末時点

国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人間拡張研究センター 研究チーム長 竹中毅氏より

人口減少や様々な社会経済的リスクの増大を背景として、多くの産業で人手不足が深刻化しています。そのため、どのように従業員の仕事や組織に対するエンゲージメントを高め、離職防止や生産性向上、企業価値の向上につなげていけるか、その有効な方策を明らかにすることが経営課題となっています。これまでの MS&Consulting 社との共同研究の分析結果から、飲食業など顧客接点を持つサービス業に特有のエンゲージメントの構造が見えてきました。すなわち、個々人のエンゲージメントを高めるためには、「顧客満足の実感」とともに、リーダーやチームメンバーに対する信頼感も重要な要素になっていることがわかってきました。このような知見やデータをもとに、現在、従業員エンゲージメントを高めるために有効な施策を検証しています。

国立研究開発法人 産業技術総合研究所について

国立研究開発法人産業技術総合研究所は、我が国最大級の公的研究機関として日本の産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化や、革新的な技術シーズを事業化に繋げるための「橋渡し」機能に注力しています。本共同研究を行う人間拡張研究センターサービス価値拡張研究チームでは、地域や産業全体でのサービスのエコシステムの実現を目指して、多様な価値を融合・拡張するためのサービスプラットフォームの開発を行います。

株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員エンゲージメント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、店舗業務スマート化 SaaS「tenpoket クラウド」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

U R L：<https://www.msandc.co.jp/>

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社 MS&Consulting ブランディング推進部 マーケティング担当：宮本

e-mail：pr@msandc.co.jp