

2024年2月1日

各位

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

覆面調査最大手の MS&Consulting と 飲食企業特化の人事評価制度を構築するラフテルズが業務提携 人事評価指標に「覆面調査」組み込み、人材定着をサポート！

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：辻 秀敏、東証証券コード：6555、以下 MS&C) は、飲食企業に特化し、150社 2,000店舗以上の人事制度づくりを支援してきた株式会社ラフテルズ (本社：東京都千代田区、代表取締役：井上高司、以下ラフテルズ) と業務提携し、飲食企業の評価制度構築に貢献するための新たな取り組みを開始することをお知らせします。

※1：2023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



■ 業務提携の背景

飲食業界ではインバウンドも含めたお客様の外食需要が回復してきている一方で、「新規出店」や「店舗運営」に必要な人手が不足しています。また、消費者の期待は日々高まり、QSC（従業員の接客品質、サービス、店内の清掃）などの顧客体験（顧客に与える印象）が店舗ビジネスの成否に大きく影響しています。

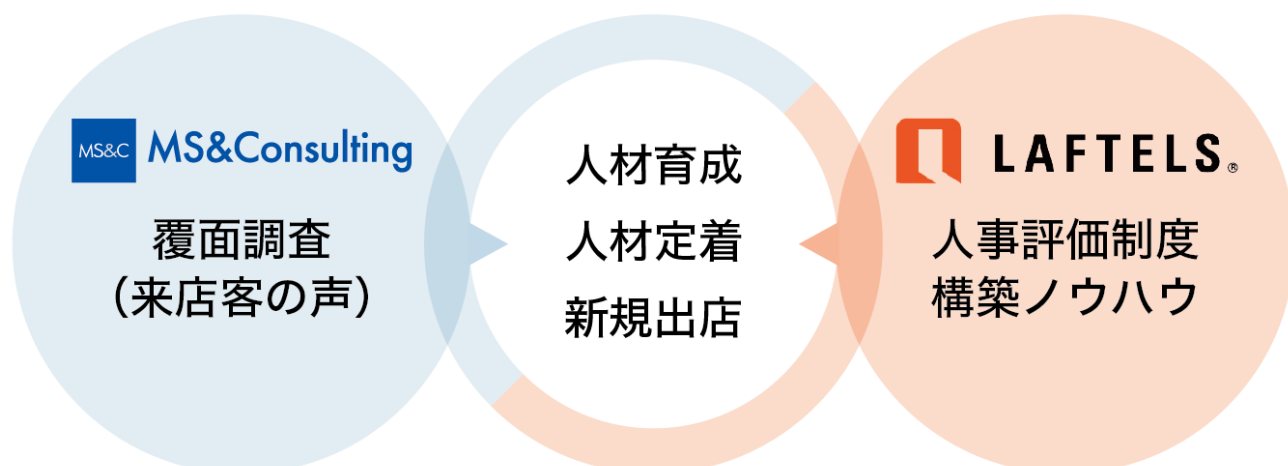
人手不足を解消するには、店長や現場で働く社員が人事評価に納得し、モチベーション、スキルを向上させ、自走化したくなるような人事評価制度の構築が重要です。

しかし、店舗の評価指標としてよく用いられるのは売上です。席数、立地、周辺状況や物件単価などの外部要因を考慮せず、単純に売上指標だけで評価することで、現場の不満は拭えず、人材が定着しない、新規出店ができない、といった課題に直面している企業も増えています。

■ 提携の目的

店舗ビジネスを展開する企業の「経営課題」「来店客の顧客体験向上」「従業員エンゲージメント」を支援する MS&C は、来店客の声（覆面調査）を人事評価の指標に組み込むことで、現場の納得度を高め、離職防止や人材育成につながる人事評価制度とするべく、飲食企業に特化した人事評価制度に定評のあるラフテルズ社と業務提携を開始します。導入した各企業は、人材確保や人材活用の効

率化から、新規出店まで一気通貫で、店舗ビジネスの課題に取り組めるようになります。今後は、53,000店舗※2を超える覆面調査のビッグデータから、業態別・エリア別に課題を分析し、より競争力が高い店舗づくりに繋がるサービスの提供を予定しています。※2：2023年2月末時点



■ 無料セミナー |

<飲食店向け> 現場の納得度が高い！ 人事評価制度の作り方

飲食店向けの
「人事評価制度の作り方」

LAFTELS. × MS&Consulting

株式会社ラフテルズ 専務取締役 道下 隆氏(左)
株式会社MS&Consulting 執行役員 相崎 哲史(右)

2月27日(火)14時-15時

無料オンライン開催

業務提携の第一弾として、ラフテルズと共催で2月27日(火)に無料セミナーを開催します。飲食店の最新・人事評価トレンド、人材定着・人材育成のノウハウや、具体的な設問の考え方まで、飲食企業が人事評価制度を構築する際の気を付けるべきポイントを大公開いたします。

詳細・お申し込み <https://www.msandc.co.jp/seminar240227>

■ 株式会社ラフテルズ会社概要

株式会社ラフテルズは、10店舗前後の飲食企業の短期中期経営計画を達成させる為、経営幹部の一員として戦略立案・実行・サポートまで行います。そしてそれを体系的に纏めたものが「ラフメソッド」です。これまで150社、2,000店舗以上の飲食企業へ提供しております。

代表者：代表取締役社長 井上 高司

URL：<https://lafrels.com/>

■ 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 辻 秀敏

URL：<https://www.msandc.co.jp/>

ミステリーショッピングリサーチ（覆面調査）とは

店舗の商品・サービス品質を「お客様の目線」で評価する覆面調査業界 No.1※の顧客満足度調査ツールです。全国 56 万人の一般消費者モニターパネルから、各店舗の主要なターゲット層に合ったモニターに調査を依頼することが可能です。来店客の顧客体験・CX 向上を加速させるツールとして、小売・飲食・ショッピングセンターなど業種・業態を問わず 1000 社以上の経営者や店舗マネジメント層に選ばれています。※2023 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

サービスページ <https://www.msandc.co.jp/msr>

サービスに関するお問い合わせ <https://req.msandc.co.jp/form/contactMSR>

<メディアからのお問い合わせ先>

2月27日のセミナーにメディアの方は優先してご案内を差し上げております。ご興味があれば、下記のメールアドレスまで「2/27 開催・人事評価制度セミナーの件」などの件名にてご一報頂けますと幸いです。当日視聴用の URL を別途お送りいたします。

株式会社 MS&Consulting ブランディング推進部 マーケティングチーム：宮本
e-mail：pr@msandc.co.jp