

## 株式会社MS & Consultingと業務提携 ～飲食店の顧客満足度・従業員満足度向上に向けたサービス導入へ～

株式会社ぐるなび（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：久保征一郎 以下、ぐるなび）は、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、以下「MSコンサル」と、本日11月8日に業務提携個別契約を締結し、MSコンサルの商品であるミステリーショッピングリサーチ等のサービスを販売していきます。

近年、企業での人手不足が深刻化しており、厚生労働省が発表した2017年8月の有効求人倍率は1.52倍と引き続き高水準を維持し、特に飲食業の接客・給仕の職業においては、3.92倍と深刻な問題となっています。今回の提携によりぐるなびは、飲食店の顧客満足度と従業員満足度の向上に向けたサービス、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」と従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の提案、販売を全国の加盟飲食店へ導入を進め、飲食店の労働環境改善と魅力的なお店作りにつなげていきます。

「ミステリーショッピングリサーチ」は、お客様に扮した調査員が、あらかじめ定められた調査項目に沿って飲食店のサービス内容を調査するプログラムです。「サービスチーム力診断」は、従業員にアンケートを実施、その回答データを分析することで、組織やチーム・店舗ごとの従業員満足度を調査するプログラムです。これらの調査をもとに飲食店へ研修を実施し、自店舗の強みや弱みなどの現状把握、サービス改善、既存従業員の定着率向上や社員間の活性化など、より良い店舗運営に役立てることができます。

ぐるなびは、飲食店と深い絆を持った全国21拠点の営業体制から得られる情報をノウハウとして、飲食店の集客を中心とした業務支援を行ってまいりました。今後、本サービスを通して店舗独自の強みを創出し提案することで、更なる支援に取り組んでいきます。

＜本件に関する報道機関からのお問い合わせ先＞

株式会社ぐるなび コミュニケーション部門 広報グループ TEL:03-3500-9700 MAIL:pr@gnavi.co.jp