

2024年5月28日

各位

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

## 台湾最大のチェーンストア会員組織で「おもてなし企業認証」開始 —「ミステリーショッピングリサーチ」活用による業績向上を目指して—

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）は、台湾チェーンストア・フランチャイズ協会（以下 TCFA）が運営するおもてなし企業認証にて、当社子会社である台湾密思服務顧問有限公司（以下 MS&C 台湾）が提供する顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」が審査に活用されていることをお知らせいたします。

※1：2024年2月末時点、国内で覆面調査を実施する上場企業の調査員数の公表値との比較

TCFA は、70 業種 300 社の企業会員を擁し 7-ELEVEN、Family Mart、Starbucks、Kentucky Fried Chicken、McDonalds 等の有名ブランドを有する企業も多く加盟する台湾最大のチェーンストア協会です。2018 年より会員企業の業績向上に向けたサービス改善を促すことを目的に「ミステリーショッピングリサーチ」の導入を開始し、この度その取り組みの一環として、ホスピタリティ力、オペレーション力、売場力、販売力、チームサービス力の5項目を評価する「おもてなし企業認証制度」を開始しました。



チェーン企業のトップが集結した（授与式の様子）

2024年4月25日、より高いサービス品質を提供している企業を表彰する「第1回おもてなし企業認証賞（サービス金賞認証）」授与式を開催しました。本イベントでは、ミステリーショッピングリサーチの審査でスコアが高かったスーパーマーケットや百貨店など全11業態、71社が選ばれました。

認証賞授与式にて MS&C 代表取締役社長の辻は、「この認証をきっかけに、真に顧客目線でのサービスを追求し続ける企業が増える事によって、台湾サービス業の更なる発展、それによる台湾国民の皆様の物心両面の豊かさが向上していく事を心から願っています」と述べています。

MS&C グループは、今後も「ミステリーショッピングリサーチ」を始めとしたサービスの提供を通じて、日系企業のグローバル化をサポートするとともに、グローバル企業のさらなる発展に貢献してまいります。

## ■「ミステリーショッピングリサーチ」とは

ミステリーショッピングリサーチは、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<sup>※2</sup>の顧客満足度調査ツールです。全国 57 万人<sup>※3</sup>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。

※2・3：2024年2月末時点、国内で覆面調査を実施する上場企業の調査員の公表値との比較

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

## <会社概要>

### 株式会社 MS&Consulting

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。

所在地：東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

代表者：代表取締役社長 辻 秀敏

URL：<https://www.msandc.co.jp/>

### 台湾密思服務顧問有限公司（MS&Consulting Taiwan CO., LTD）

所在地：台湾台北市松山區民生東路三段 156 號 9-10 樓

代表者：古川 健

URL <https://www.msandc.com.tw/>

## <メディアからのお問い合わせ先>

株式会社 MS&Consulting マーケティングチーム マネージャー：宮本

e-mail：[pr@msandc.co.jp](mailto:pr@msandc.co.jp)