



## 「顧客・従業員満足度向上プログラム」を全国の飲食店へ ～外国人調査員による『インバウンドリサーチ』も新たに提供～

株式会社ぐるなび（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：久保証一郎 以下、ぐるなび）は、株式会社 MS&Consulting（以下「MSコンサル」）が提供する商品であるミステリーショッピングリサーチ等の「顧客・従業員満足度向上プログラム」を一部エリアにて試験的に販売してまいりましたが、このたび8月29日（水）より全国の飲食店へ販売を開始します。ぐるなびとMSコンサルは、2017年11月8日に業務提携個別契約を締結しております。

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2018年6月の有効求人倍率は1.62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、3.91倍と深刻な問題となっています。本プログラムは、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を目的に取り組み、人手不足などの労働環境改善や店舗の活性化に役立てることが出来ます。

ぐるなびでは、2017年12月より一部東京エリアにおいて、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』を試験的に販売してまいりました。導入店舗様からの「店舗毎の強み弱みが傾向として見えてきた。またそれが見える化されることにより、改善策・対応策を考える工程に進むことが出来た」といった非常に高い反響を受けて、このたび販売エリアを全国に広げていきます。また、新たに外国人調査員による『インバウンドリサーチ』をエリア限定で提供していきます。これは、増え続ける訪日外国人観光客への対応力を高めることを目的としたものです。

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販促、業務支援を行ってまいりました。本プログラムを通して、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。

### ■概要

1. 名称 : 顧客・従業員満足度向上プログラム
2. URL : <https://pro.gnavi.co.jp/ms/>
3. 販売開始日 : 2018年8月29日（水）
4. 提供エリア : 全国＊インバウンドリサーチは、東京23区、名古屋市、大阪市、福岡市博多区エリアのみ
5. 内容 :
  - ①「顧客満足度覆面調査」
    - ・ミステリーショッピングリサーチ
    - ・インバウンドリサーチ
    - ・競合店リサーチ
    - ・モールリサーチ
  - ②「従業員満足度調査」
    - ・サービスチーム力診断

<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