

募集 費用無料

サービス産業



岐阜県

ミステリーショッパーによる 調査対象希望者を募集します！ ～ミステリーショッパーのモデル事業～



サービス品質を高め生産性向上に取り組む岐阜県内のサービス事業者様へ

ミステリーショッパー（覆面調査）とは？

訓練された調査員が来店客として店舗を訪問し、店舗のありのままの姿を可能な限り数値化してお客様にご報告するサービスです。店舗の姿を客観的に捉え、潜在化するクレームを表面化させたり、オペレーションの進捗度合いを測定することで、おもてなし力の向上につながられます。岐阜県では、県内サービス事業者様の品質向上に向け、このミステリーショッパーのモデル事業に初めて取り組みます。本事業では、経済産業省による「おもてなし規格認証（※詳細裏面）」の支援事業者であるエイジスリサーチ社が精度の高い調査を実施し、結果のフィードバックとフォローアップによる改善を通じて、事業者様のサービス品質の向上を図るとともに、事例として広く紹介することで県内への普及啓発に取り組みます。

ミステリーショッパーのメリット お客様の、「また来たい」を実現するために

1

現状を 正確に把握

- ・精度の高い調査
- ・実態を定量的に把握できる調査設計

2

調査結果の フィードバックサポート

- ・調査結果のフィードバック
- ・活用方法のレクチャー

3

従業員の 意識改革

- ・褒める効果の見直しと従業員への称賛
- ・「おもてなし」接客の実践

4

サービスレベル向上の PDCAサイクル構築

- ・おもてなし規格認証「紺認証」レベルの調査の活用

おもてなし規格認証には、事業者の取り組み状況に応じた4段階の認証（紅・金・紺・紫）があります。

募集内容

対象者

- 岐阜県内に本社又は事業所が所在し、次の要件を満たすサービス産業（第3次産業）事業者10社
- ①おもてなし規格認証の「紅認証」を取得、またはその意思があること
 - ②調査結果に基づき、品質向上に取り組む意思があること
 - ③調査結果等の公表に同意すること（公表内容：事業者名、調査結果の概要、フォローアップによる改善等）

応募締切

2018年
6月19日（火）

調査実施期間

2018年
7月1日（日）～11月30日（金）

調査内容

おもてなし規格認証支援事業者（エイジスリサーチ社）による、計2回のミステリーショッパー（覆面調査）及び、調査結果を踏まえた現場でのフォローアップを通じ、サービスの品質向上に取り組んでいただきます
【調査項目】売場づくり、ホスピタリティ、接客スキル、おもてなしサービスレベル 等

申込みの流れ



申込

Eメール又は、FAXにてお申し込み



選定

岐阜県が選定



決定

岐阜県のモデル事業の対象者として決定（結果は6月中に、個別にご連絡）



調査実施

→ これ以降の流れは裏面をご覧ください

決定からの流れ



この後は、モデルケースとして普及できるよう、本調査結果及びフォローアップによる改善の取組みを、調査報告会や県ホームページにおいて、事例としてご紹介させていただきます。

「おもてなし規格認証」とは…

経済産業省は、我が国のGDPの約75%を占めるサービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的として、「おもてなし規格認証」を2016年8月に創設しました。



紅認証

「おもてなし規格認証」に申請し、認定されることで、サービス事業者様には認証マークが付与され、サービスの品質が「見える化」されます。

これにより、例えば、サービスを受ける消費者は、マークを参考にしてサービス事業者様を選択することができるようになり、マークを持つサービス事業者様は消費者に選ばれやすくなることを想定しています。

ホームページ

<https://www.service-design.jp/>

おもてなし規格認証

お申し込みフォーム

企業(団体名)	代表者名				
ご担当者名	業種	従業員数			
ご担当者連絡先	TEL	—	—	Email	@
調査希望対象店舗名					
住所	TEL	—	—		

ご応募・お問い合わせはこちらまで

エイジスリサーチ株式会社

〒262-0032
千葉県千葉市花見川区幕張町 3-7727-1 TEL 043-350-3861 FAX043-350-3090
事務局(エイジスリサーチ株式会社) E-mail: arc.jimukyoku@ajis-group.com

ミステリーショッパー及び店舗診断・オープン調査

結果に基づく従業員の教育・研修の実施 など

■この事業は岐阜県からの委託を受けて実施する事業です。

