

2019 年 11 月 18 日

各 位

株 式 会 社 MS&Consulting
(コード番号：6555 東証第一部)

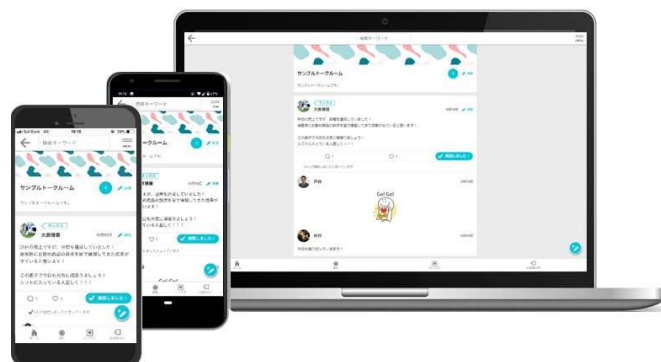
シフトワーク業態特化型ビジネスチャット機能を開発

人手不足時代の従業員間コミュニケーションをサポート

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）は、この度、当社の既存サービスであ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」並びに従業員満足度調査「サービスチーム力診断」の閲覧用アプリケーションの付随機能として、飲食店や小売店など店舗でのサービスを展開する業態（以下、シフトワーク業態）に特化したビジネスチャット機能を開発いたしました。12 月より提供を開始いたします。

■ビジネスチャット機能開発の背景

当社は、主にシフトワーク業態の顧客企業に、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」や従業員満足度調査「サービスチーム力診断」等のソリューション提供を行っております。これら調査の結果を顧客満足度（CS）や従業員満足度（ES）の向上へとつなげていくためには、従業員間のコミュニケーションが不可欠であり、



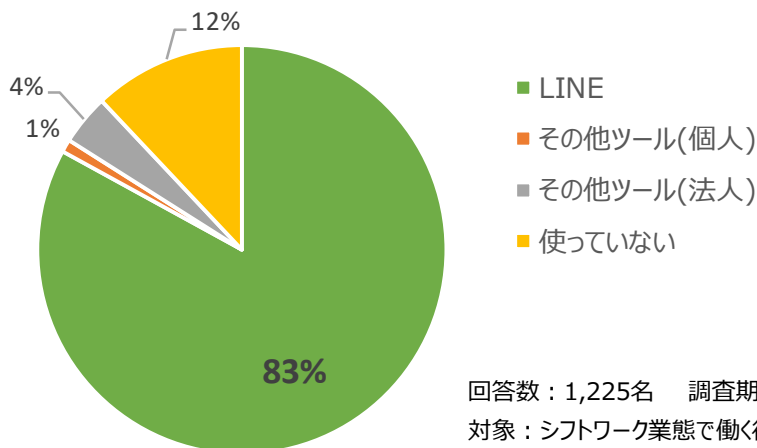
当社ではこれまで店舗ミーティング活性化などのご提案をしてまいりましたが、シフトワーク業態のコミュニケーションには特有の課題があり、また近年の人手不足問題がそれらの課題に拍車をかける状態が続いています。

<シフトワークにおけるコミュニケーション上の課題>

- ・ 勤務地が点在しているため、顔を合わせてのコミュニケーションの機会が極端に少ない。
- ・ シフト勤務のため、同じ店舗で働いていても、一堂に会することが難しい。
- ・ 非正規従業員（アルバイト）の割合が高く、人員の流動性が高いため、一人一人にコミュニケーション用のデバイスやツールを準備するなど、高額な投資ができない。

当社調査では、現在シフトワーク業態で働く従業員（非正規含む）の 8 割以上が業務上のコミュニケーションツールとして LINE を使用しているという結果が出ておりますが（グラフ 1）、こうしたコンシューマー向けのチャットツールをビジネスユースに転用することには情報セキュリティ上の課題などもあり、業務での使用を禁止している企業もあります。

グラフ1 | スタッフ間コミュニケーションツールは使っていますか？



回答数：1,225名 調査期間：2019年4月27日～5月6日
対象：シフトワーク業態で働く従業員（非正規含む）

<コンシューマー向けチャットツール利用の問題点>

- ・ 退職者管理ができないため、退職後のアルバイトに社内情報が流出してしまう。
- ・ 勤務時間外にも、ひっきりなしに連絡が来る。
- ・ すぐに閲覧しないと、メッセージが流れてしまう。
- ・ 個人のアカウントを勤務先に教えたくない。（特にアルバイト）
- ・ 公私の意識が区別されない。（特にアルバイト）

近年では業務コミュニケーションのためのツールとして、さまざまなビジネスチャットが開発されていますが、これらのツールは基本的にオフィスワーク（デスクワーク・定時勤務の正規従業員）を前提に開発されているため、シフトワークにはマッチしない部分もあります。

そこでこの度当社では、シフトワーク業態に特化したビジネスチャット機能を開発いたしました。

当社の調査結果を踏まえての CS、ES 改善活動のためのツールとしてご活用いただくだけでなく、通常のビジネスチャットと同様にご利用いただけます。

価格体系も、アカウント数に応じた月額課金ではなく、データ容量による従量課金等、非正規従業員も含む全メンバーが無理なく利用できる価格体系としております。

■今後の展開

当社「ミステリーショッピングリサーチ」「サービスチーム力診断」のアカウントをお持ちの当社既存クライアントを中心にサービスを展開し、当社システムを“店舗運営におけるインフラ”として位置付けていただくことで、当社既存サービスの継続率の向上並びに利用拡大につなげていく考えです。

当社では今後も、クライアント企業における従業員満足度の向上、顧客満足度の向上、業績の向上の好循環であるサービスプロフィットチェーン経営の実現に取り組んでまいります。

■業績への影響

当該機能の追加が今期業績に与える影響は軽微であるものの、商品力強化による当社顧客の継続率の向上並びに新規顧客の開拓により、中長期的な業績に寄与するものと考えております。

■ 株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度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、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」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 並木 昭憲

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

設 立：2008 年 5 月 資本金：583,353 千円(2019 年 3 月末日時点)

U R L：https://www.msandc.co.jp/

■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting 広報担当

TEL：03-5649-1185 e-mail：pr@msandc.co.jp