

2020年1月9日

各位

株式会社 MS&Consulting
(コード番号：6555 東証第一部)

肥後銀行が日本経営品質賞を受賞

従業員満足度調査「サービスチーム力診断」を活用

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、2018年12月より当社の従業員満足度調査「サービスチーム力診断」をご活用いただき、従業員満足度の向上に取り組まれている株式会社肥後銀行（本店：熊本県熊本市、代表取締役頭取：笠原 慶久）が、2019年度日本経営品質賞（大企業部門）を受賞されたことをお知らせいたします。

この度の肥後銀行様の経営品質賞表彰理由の一つとして、「お客様目線の行員の提案に対して本部の各部門がすぐに対応することや、本部の各部門が各営業店に臨店して支援することで営業店と本部の距離が縮まり、本部への信頼感が増している（<https://www.jqac.com/jqaward/detail/58>）」とされている通り、当社では顧客満足（CS）の基盤には、まずそこで働く従業員満足（ES）の向上が不可欠であり、肥後銀行様のケースは、まさに営業店と本部との信頼感やチームワークといったESの向上が、顧客目線のサービス提供に、ひいてはCSの向上に結び付いた事例であると考えております。

当社では今後も、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」を含む人材定着支援 SaaS「tenpoket」や、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」等、ES、CS向上のためのソリューションの開発、提供を通じて、顧客企業におけるサービスプロフィットチェーン経営^注の実現に取り組んでまいります。

注：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モデル

肥後銀行様のお取り組み事例紹介 <https://www.msandc.co.jp/case/case220>

経営品質賞 <https://www.jqac.com/jqaward/>

■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、人材定着支援 SaaS「tenpoket」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)

URL：<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