

報道関係各位

平成29年11月9日
株式会社ショッパーズアイ

経済産業省創設「おもてなし規格認証」 認証支援事業者として「現地調査資格認定」を取得

～事業者のサービス品質向上に貢献～

株式会社ショッパーズアイ（本社：東京都新宿区 代表取締役 小野塚浩二 以下当社）は、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」における「認証審査」に関わる現地調査を実施する認証支援事業者として、10月に認定を受けました。

日本は、GDPの約7割^{※1}をサービス産業^{※2}が占めています。そのため、今後の日本の成長を支える産業として、サービス産業の発展に注目が集まっています。この状況を踏まえ、経済産業省がおもてなしと呼ばれる日本のサービスの考え方を整理し、日本らしいサービス品質の規格化を「おもてなし規格」として実施。2016年8月の試行認証を経て、2017年1月よりこの規格を「おもてなし規格認証^{※3}」として制度化、運用しています。

この認証は、品質レベルに合わせて、紅認証、金認証、紺認証、紫認証と4段階に分かれており、紅認証以外は、取得するために認証機関の審査が必要になります。特に、顧客満足向上に積極投資を行う事業者であると想定される紺認証および紫認証は、サービス品質の精緻な審査が必要になります。

当社は、創業以来、飲食店や小売店等、幅広い業種の店舗調査を中心に、リサーチサービスを提供し、調査員の声を企業に届けることで、「日本中を笑顔であふれるサービスの豊かな国にする」「日本企業のおもてなし力を向上する」ことを目指しています。そのために、ショッパーランクを設けて調査員自身にも調査技術の向上を意識してもらい、常に調査レベルの向上を図っています。

今回、当社は、この「おもてなし規格認証」の認証支援事業者として「現地調査資格認定」を取得、認証審査に関わる現地調査を担うことになりました。認定機関である、一般社団法人サービスデザイン推進協議会が定める審査を満たす調査員を配置し、資格を取得。これにより、当社の思いを新たに具現化する機会を得ることとなりました。

今後も、当社はお客様のマーケティング・パートナーとして、調査技術の向上を常に意識し、サービスの質の向上に貢献できるサービスを提供していきます。

※1 内閣府「2015年度国民経済計算 経済活動別国内総生産（名目）」 http://www.esri.cao.go.jp/jp/sna/data/data_list/kakuhou/files/h27/h27_kaku_top.html

※2 ※1の産業分類のうち、農林水産業、鉱業、製造業、建設業を除く、広義のサービス業

※3 おもてなし規格認証 ウェブサイト <https://www.service-design.jp/>

【会社概要】

商号：株式会社ショッパーズアイ

代表者：代表取締役社長 小野塚 浩二

所在地：東京都新宿区西新宿3丁目20番2号

設立：2003年1月

主な事業：インターネットリサーチ及び、各種マーケティング・リサーチの企画・運営
ミステリーショッピング事業

URL：<https://www.shoppers-eye.co.jp/>

＜本件に関するお問い合わせ先＞

株式会社クロス・マーケティンググループ マーケティング部：東海林（しょうじ）

TEL：03-6859-2252 E-mail：pr-cm@cross-m.co.jp