

顧客と従業員の会社に対する求心力を明らかに！

組織・人事コンサルの AAC が市場調査の RJC リサーチと『求心力診断』を共同開発

組織活性化に特化した組織・人事コンサルティングファーム：株式会社アクティブ アンド カンパニー（代表取締役 大野順也／東京都千代田区[以下、弊社]）は、市場調査を手がける株式会社 RJC リサーチ（代表取締役社長 田中勝真／東京都千代田区[以下、RJC リサーチ]）と共同で、販売店舗を展開する企業向けに顧客と従業員の会社に対する求心力を明らかにする『求心力診断』を開発し、2012年5月1日よりサービスの提供を開始いたします。

【背景】

グローバル化・IT化に伴い、価値観の多様化、商品のコモディティ化が進行している昨今、各企業とも競争に勝ち抜くため様々な部分で差別化を図っています。特に店舗を営む形態の企業では、商品の多様化、品質の向上のみならず、顧客一人ひとりにあったサービスを提供する活動が活発化しています。

例えば、スターバックスコーヒーやザ・リッツカールトンにおいては、顧客に対する取り組み自体をサービス品質の核とし、それらを下支えする従業員のやる気を高め業績向上を実現していると弊社では捉えています。

そこで業績向上を実現させるためのマネジメント施策に対するノウハウを持つ弊社と店舗での顧客満足度の調査に強みを持つ RJC リサーチは、従業員満足度調査と、顧客満足度調査を融合させた『求心力診断』を開発し、サービス提供するに至りました。求心力診断では従業員のやる気の源と顧客の店舗へのロイヤリティの要因およびそれらのつながりを明らかにすると同時に、マネジメント上の問題点や改善点の優先順位を診断します。

【求心力診断実施概要】

- 診断内容
 - ・顧客に提供する「接客サービス」「店（売場）」が顧客にどのように影響を与えているのかを診断
 - ・従業員に提供している人材マネジメントが従業員にどのような影響を与えているのかを診断
- 設問数 顧客満足度：30～35問 従業員満足度：56問
- 実施時間 顧客満足度：約10分 従業員満足度：約15分
- 実施形態 マークシート方式または WEB での選択回答方式

【本件に関するお問合せ先】

株式会社アクティブ アンド カンパニー
コーポレート本部 広報企画担当：丸山・高宗
TEL／03-6231-9505 FAX／03-6231-9506
e-mail／aac-pr@aand.co.jp

株式会社R J Cリサーチ
調査企画部：近藤・榎
TEL／03-5217-3872 FAX／03-3293-5737
e-mail／kondo@rjc.co.jp

【会社概要】

会社名：株式会社アクティブ アンド カンパニー
住 所：東京都千代田区九段南 3-8-11 飛栄九段ビル 5 階
U R L：http://www.aand.co.jp/
主事業：アクティベーションマネジメントによる組織活性化コンサルティング業
（組織・人事コンサルティング業）
代表者：代表取締役 大野 順也（おおのじゅんや）
設立年：2006 年 1 月 5 日
資本金：1000 万円

会社名：株式会社R J Cリサーチ
住 所：東京都千代田区神田小川町 3-20 第 2 龍名館ビル 5 階
U R L：http://www.rjc.co.jp
主事業：マーケティングリサーチ
代表者：代表取締役 田中 勝真（たなかかつま）
設立年：1967 年 7 月 13 日
資本金：1200 万円

【代表者略歴】

大野 順也 （ おおの じゅんや ）

株式会社パソナ（現パソナグループ）の営業を経て、営業推進、営業企画部門を歴任し、同社の関連会社の立ち上げも手掛ける。後に、トーマツ コンサルティング株式会社（現デロイト・トーマツコンサルティング株式会社）にて、組織・人事戦略コンサルティング業務に従事し、2006 年 1 月に『株式会社アクティブ アンド カンパニー』を設立し、代表取締役に就任。現在に至る。

田中 勝真 （ たなか かつま ）

会計事務所にて経営コンサルタント業務を手掛けた後、1998 年 4 月にエンゼル証券株式会社に入社、2002 年 6 月に同社代表取締役社長に就任。その後、レッドピット株式会社代表取締役社長、株式会社フルスピード取締役管理本部長を歴任。2011 年 10 月に『株式会社R J Cリサーチ』の代表取締役社長に就任。現在に至る。