



03

マーケティング・リサーチ分野



ミステリーショッピング調査 Mystery Shopping Research

お客様が利用する店舗や施設において、教育されたミステリーショッピング調査専門の調査員が来店客として店舗を訪問し、[接客][サービス][商品][環境]等について調査を行います。

企業が戦略的に設定した基準に達しているかどうか、現状把握を行い、評価・分析することで、強みや改善点について明らかにします。



商品
・
サービス戦略

- 自社の商品・サービスを客観的に評価したい
- 強み・弱みを把握して、PDCAサイクルを回したい

サーベイリサーチセンターの『ミステリーショッピング調査』3つの強み

01

顧客課題に合わせた
カスタマイズ設計

02

徹底した
調査品質管理

03

全国規模の対応力

01 顧客課題に合わせたカスタマイズ設計

調査設計プロセス

調査課題のヒアリング

- ✓ クライアント様と調査目的、課題の共有

Point

調査項目案・調査ストーリーの作成

- ✓ お伺いした目的や課題を元に、リサーチャーが調査項目案を作成
- ✓ 自然にかつ正確に調査項目に沿ったデータ収集が可能かを検討
- ✓ 調査ストーリー作成

リサーチャーによる現場確認・プレ調査の実施

- ✓ 来店客を装って訪問し、プレ調査を実施

Point

調査設計の修正

- ✓ プレ調査から得られた気づきを元に、調査設計のブラッシュアップ

ご提案書の提示

Point

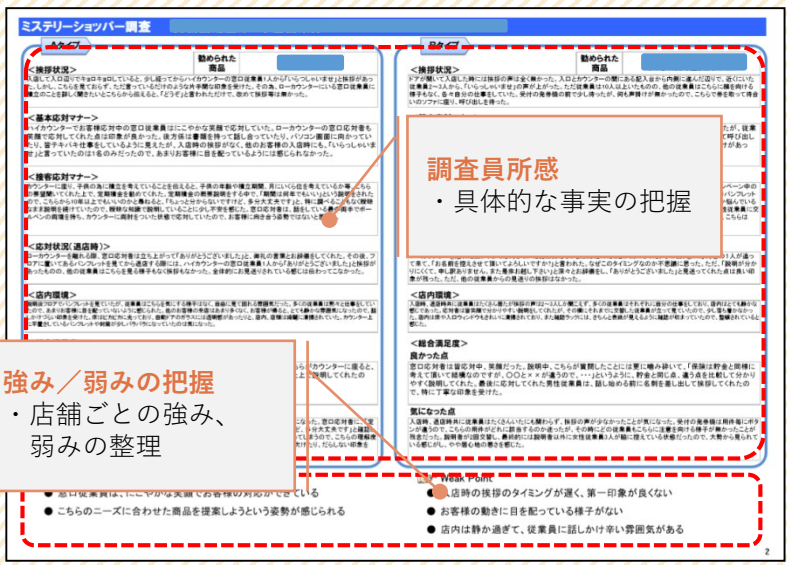
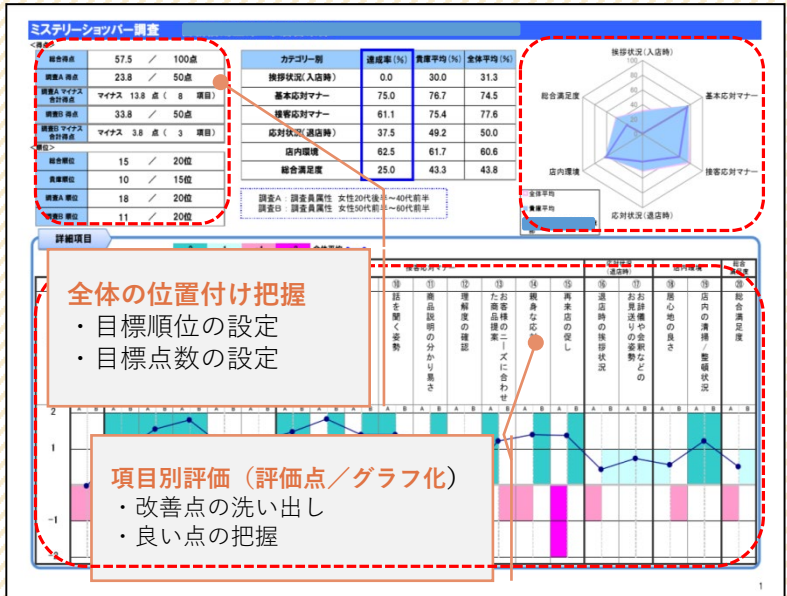
- ✓ ご提案書として、下記の項目をご提示
- ✓ 具体的なイメージの再確認と実施可否のご検討

【ご提示項目】

- ①調査目的 ②調査課題 ③調査項目・ストーリー案
- ④アウトプット案 ⑤スケジュール ⑥費用

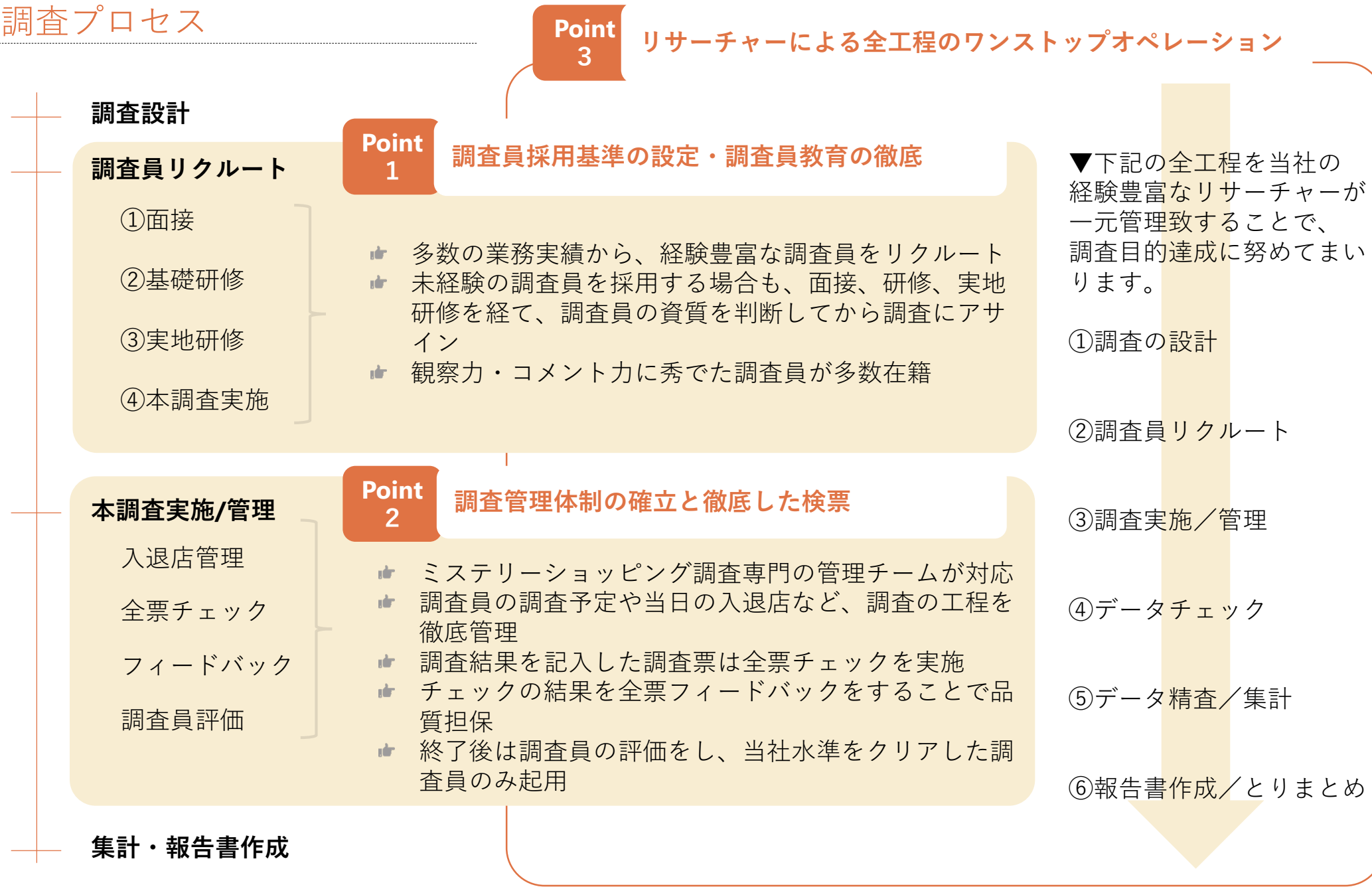
代表的なアウトプット例

- 個店票 (カルテ) -



02 徹底した調査品質管理

調査プロセス



全国を広範囲にカバー

▶ 全国14拠点

北は北海道、南は沖縄まで、**全国で14拠点**事務所を構えています。この全国拠点によって、大規模調査の対応も可能となります。拠点間の連携も当社の強みのひとつです。

全国47都道府県の年間調査訪問実績

▶ 約10,000件訪問

年間を通し全国**47都道府県**で調査を行っております。当社調査の年間調査訪問件数は**10,000件以上**。**全国で均一な調査が行える点**が顧客より評価されております。

04 導入実績

セレクトショップ (高級ブランド含)



- 接遇
- 商品説明スキル
- 商品陳列
- クリンリネス

エアライン



- 接遇
 - 説明スキル
- ※ミステリーコールも実施

飲食店



- 接遇
- 商品説明スキル
- 商品の見栄え
- クリンリネス

カーディーラー



- 点検入庫対応
- ※ミステリーコールも実施

銀行



- 接遇
- 説明スキル
- FDの実施状況

家電メーカー



- 販売会社の商品展示状況把握

観光案内所



- 接遇
- 説明スキル
- クリンリネス
- ※ミステリーコールも実施

スポーツメーカー



- 商品陳列
- 商品説明スキル評価

リピート率

90%以上

初回ご発注頂いたクライアントの内、
90%以上が2回目の調査をご発注
いただいております。

"Fielding for REALITY"

官公庁・自治体等から民間企業まで、確かなクオリティのあらゆる最適手法によるリサーチを通じて、
 広く社会全般に貢献できるフィールド対応力と、世の中のあらゆる事象・テーマに、主体的・積極的な興味を持ち、
 「フィールドリサーチ」を追求していくー私たちはそういう会社を目指しています。

株式会社サーベイリサーチセンター

SURVEY RESEARCH CENTER CO.,LTD.

- 本社 〒116-8581 東京都荒川区西日暮里2-40-10
- 事務所 北海道、北東北（盛岡）、東北（仙台）、静岡、名古屋、大阪、岡山、広島、四国（高松）、九州（福岡）、熊本、沖縄
- 設立 1975（昭和50）年2月
- 資本金 6,000万円
- 売上高 74億円（2019年度）
- 株主 株式会社SRCホールディングス
- 代表者 代表取締役 藤澤 士朗
代表取締役 長尾 健（財務・人事分野）
代表取締役 石川 俊之（事業分野）
- 従業員数 704名（社員 271名、契約スタッフ456名）※3/1現在
- 調査員数 約4.6万人
- 所属団体 日本観光振興協会
ジャパンショッピングツーリズム協会
日本世論調査協会
日本マーケティング・リサーチ協会
日本マーケティング協会
交通工学会
日本災害情報学会
ESOMAR（ヨーロッパ世論・市場調査協会）
新日本スーパーマーケット協会
日本スポーツコミッション 他

- 取得認証・登録資格
ISO20252（JMAQA-R002）
ISO9001（JMAQA-676）
ISO27001（JMAQA-S141）（ISMS/情報セキュリティマネジメントシステム）
プライバシーマーク（12390008(10)）
建設コンサルタント（道路部門 建27第7120号）
建設コンサルタント（都市計画及び地方計画部門 建27第7120号）
測量業者登録（第(2)-32480号）
- 主な資格取得者
統計調査士 90名
専門統計調査士 77名
専門社会調査士 15名
統計士 2名
技術士 建設部門 道路 2名
総合技術監理部門 建設 1名
RCCM 10名
測量士 4名
測量士補 4名
上級土木技術者 1名