



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

- ✓ 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

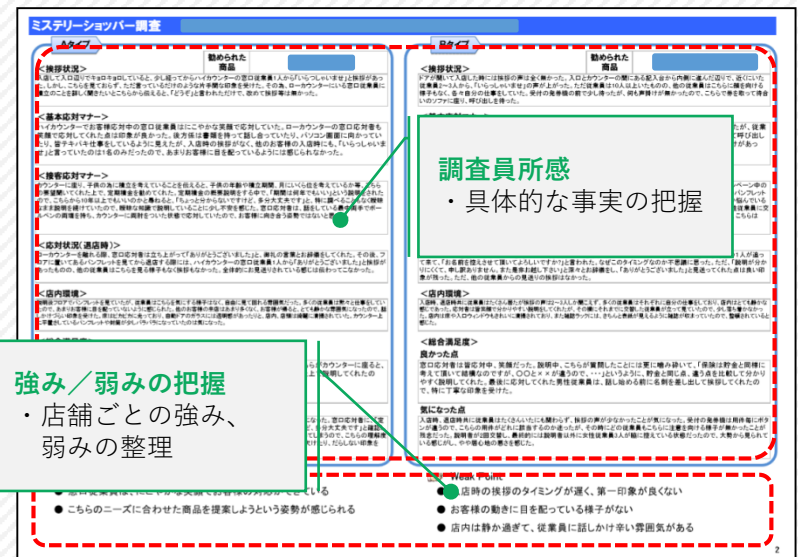
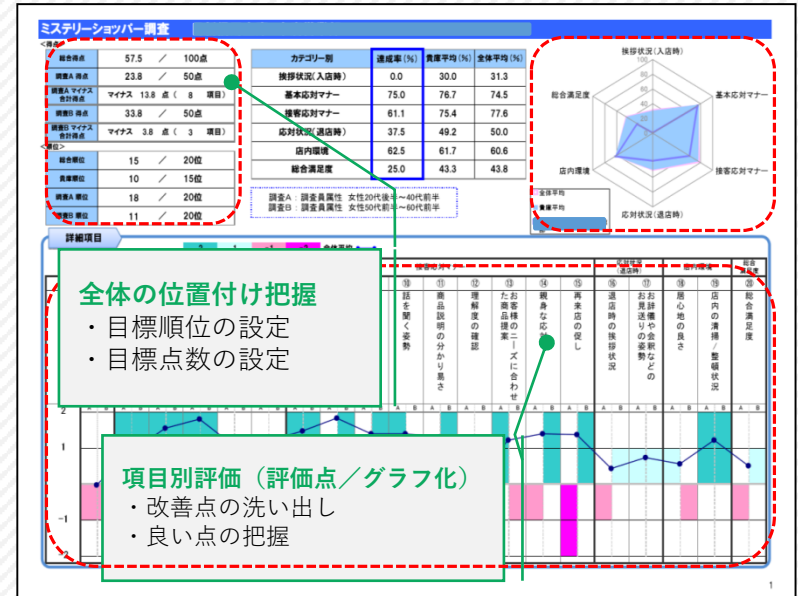
Point

【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

Point 3

リサーチャーによる全工程のワンストップオペレーション

調査設計

調査員リクルート

- ①面接
- ②基礎研修
- ③実地研修
- ④本調査実施

Point 1

調査員採用基準の設定・調査員教育の徹底

- ✔ 多数の業務実績から、経験豊富な調査員をリクルート
- ✔ 未経験の調査員を採用する場合も、面接、研修、実地研修を経て、調査員の資質を判断してから調査にアサイン
- ✔ 観察力・コメント力に秀でた調査員が多数在籍

本調査実施/管理

- 入退店管理
- 全票チェック
- フィードバック
- 調査員評価

Point 2

調査管理体制の確立と徹底した検票

- ✔ ミステリーショッピング調査専門の管理チームが対応
- ✔ 調査員の調査予定や当日の入退店など、調査の工程を徹底管理
- ✔ 調査結果を記入した調査票は全票チェックを実施
- ✔ チェックの結果を全票フィードバックをすることで品質担保
- ✔ 終了後は調査員の評価をし、当社水準をクリアした調査員のみ起用

集計・報告書作成

▼下記の全工程を当社の経験豊富なリサーチャーが一元管理致することで、調査目的達成に努めてまいります。

- ①調査の設計
- ②調査員リクルート
- ③調査実施/管理
- ④データチェック
- ⑤データ精査/集計
- ⑥報告書作成/とりまとめ

全国を広くカバー

▶ 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。

05 類似調査のご紹介



ミステリーコール調査

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一般消費者として電話窓口で電話し、電話対応品質の評価を行います。
企業が戦略的に設定した対応基準に達しているかどうかの現状把握を行い、評価・分析することで、強みや改善点を明らかにします。

詳細

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/MysteryCallResearch-202005.pdf



顧客満足度調査（CS調査）

自社商品や自社サービスが、利用者にどのような評価をされているか現状把握を行い、評価・分析することで、今後の伸ばすべき強みや改善点を明らかにします。

当社の強みである、クライアント様に合わせた調査設計の他に、調査実施中に「アンケート対応窓口」としてきめ細やかな調査対象者へのご対応も可能です。

詳細

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/CustomersatisfactionSurvey-202005.pdf

その他「03マーケティングリサーチ分野」



<https://www.surece.co.jp/service/marketing/>

お問い合わせはこちら



<https://www.surece.co.jp/contact/>