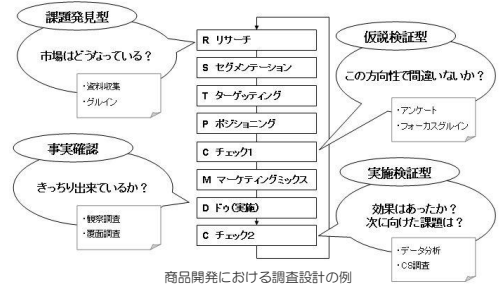


“人を大切にする経営”が、21世紀型経営の鍵！ ホスピタリティ・リサーチ

人間心理を科学的に分析し、より良い経営判断に活かす！

XIAホスピタリティ・マネジメント研究所は、人間心理に根ざした観察・面談・分析技術を核に、多様な場面で、ハイレベルなリサーチサービスをご提供します。

企業の戦略・マネジメントの良し悪しは、きちんとした情報の収集・分析を行っているか否かにかかっています。状況に応じて効果のあがる調査設計を行い、適切な調査手法で御社の情報戦略のお手伝いをいたします。



ご提供できる調査手法	目的・ねらい / 概要	
インタビュー (面談・取材・座談会)	お客様インタビュー	お客様の購買行動や、深層心理、満足度、要望といった、生の声を聞きだし商品・サービス戦略やCS活動に役立てます。座談会などグループで行う形式と、一人の対象者からじっくりと取材する形式があります。
	スタッフインタビュー	御社のスタッフから、現場の実状や問題点、仕事の満足度、要望などをお聞きします。プライバシーを尊重し、直接利害関係のない第三者が取材することで、本音を引き出しやすくします。座談会形式のファシリテーションも対応します。
	サプライヤ・協力先インタビュー	御社の業務を支えるサプライヤーや協力企業から、現状や要望などをヒアリングします。満足度向上だけでなく、客観評価や担当者との癒着などの不正をけん制する効果も得られます。
	有識者インタビュー	学識経験者や専門家(大学教授・研究者・アナリストなど)から市場の現状や将来展望、御社の客観的評価など生の情報を引き出し、最適な意思決定をするための情報支援をいたします。
フィールドワーク (業務参加)	現場実情調査	当所の調査員が、対象となる現場で御社のスタッフと共に業務に参加します。現場のスタッフと肩を並べて実務を支援することで、表面的には分からない問題点や心情的な感覚を捉え、実状を踏まえた解決策を導き出します。
インスペクション (視察調査・業務診断)	現場実情調査	御社のスタッフ立会いの下、現場の視察調査を行います。実際の現場を確認することで、文書調査やインタビューだけでは見えてこない、細かいポイント(長所・短所)を発見します。
ミステリーショッパー (覆面調査)	現場実情調査	顧客に扮した調査員が、店舗やサービス現場に赴き、QSCやVMD※の現状を調査します。自社の現状調査と同時に、コンパティターの現状調査も承ります。調査パターンは、プロの調査員を活用する場合とモニターを使う場合があります。
アンケート (着面調査)	組織診断	従業員満足や組織風土など、心理学的分析を加味した形で捉えることで、人事・組織施策の制度を高めることが出来ます。予算や御社の抱えている問題や課題に応じて、最適な手法(組織診断プロバイダー)を選定します。
	市場調査その他	顧客満足度調査やマーケティングリサーチにおいて、広く意見や声を拾いたいなど、アンケートに調査が有効な場合があります。街頭調査、郵送法、インターネットリサーチといった調査手法の選択、調査媒体の選定、質問設計など、調査目的に応じて、最適な調査設計をいたします。
ドキュメントサーチ (文書調査)	業務診断	品質管理、業務効率化、情報セキュリティ、不正防止といった視点から、業務の運用が適切に執り行われているかをチェックします。御社の規程類やマニュアル、管理帳票といったドキュメントを拝見します。
	市場開発調査	新規事業の市場環境や新商品のネーミング使用状況、既存調査レポートなど、基礎的な二次データの収集をお手伝いします。デスクトップサーチや書籍・論文などの文献調査その他の収集ノウハウを活かして、幅広い情報収集をいたします。
R&D (受託研究)	戦略開発	独自のマーケティングやマネジメント手法を開発し、御社の戦略強化に役立てます。実施例は「ロングセラー商品開発のための仕組みに関する研究」「商品販促における心理的効果活用の研究」「組織改革モデルの心理的手法の比較研究」など

※QSC=クオリティ・サービス・クレジニネス
X INTELLIGENCE AGENCY ,Inc. (クロスインテリジェンスエージェンシー)
VMD=ビジュアル・マーチャンダイジング

社会的
信用・信頼

ロイヤリティ
顧客

いきいきとした
従業員

協力的な
取引先



XIAホスピタリティマネジメント研究所

XIA Hospitality Management Research Institute

<http://www.xia.co.jp/hospitality>

連絡先

東京都千代田区神田錦町3-21ちよだプラットフォームスクエア1089号

X INTELLIGENCE AGENCY ,Inc. (クロスインテリジェンスエージェンシー)

e-mail info@xia.co.jp FAX 03-3200-3418