

2013年10月31日

株式会社 リクルートスタッフィング[®]

株式会社リクルートスタッフィングは 法政大学大学院平田研究室と共に 登録会のサービス品質についてユーザー調査を実施しました

株式会社リクルートスタッフィング(本社:東京都中央区 代表取締役社長:長嶋 由紀子)は、登録会のサービス品質について、法政大学大学院平田研究室と共にビジネス・エスノグラフィ(*1)を用いてユーザー調査を実施しました。

実際の登録会場で研究員が、来社したスタッフと共に過ごしながら、登録会への期待、手続きの印象、コミュニケーションの効果、登録会の趣旨の理解度といった、無形のサービスについて現場観察を行い可視化する調査を実施しました。チェックリストやアンケートでは表面化しない無形サービスの品質について、観察データを通じて得た気づきを基に、継承すべき工夫や改善の余地について指摘をいただきました。ビジネス・エスノグラフィから得た調査結果をふまえ、登録会のサービス品質の更なる向上に取り組んで参ります。

*1 ビジネス・エスノグラフィとは、文化人類学における民族や社会の研究方法であるエスノグラフィをビジネス上の目標達成に応用する新たな研究方法です。潜在ニーズの発見や根深い問題の改善をねらいとし、量的分析では解り辛い行動や認識の相互作用について現場観察により可視化し、参加型設計により目標達成の道筋を導出します。

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社リクルートスタッフィング 広報室 花木・林
TEL: 03-6274-3550 FAX: 03-6274-3575