

背景:

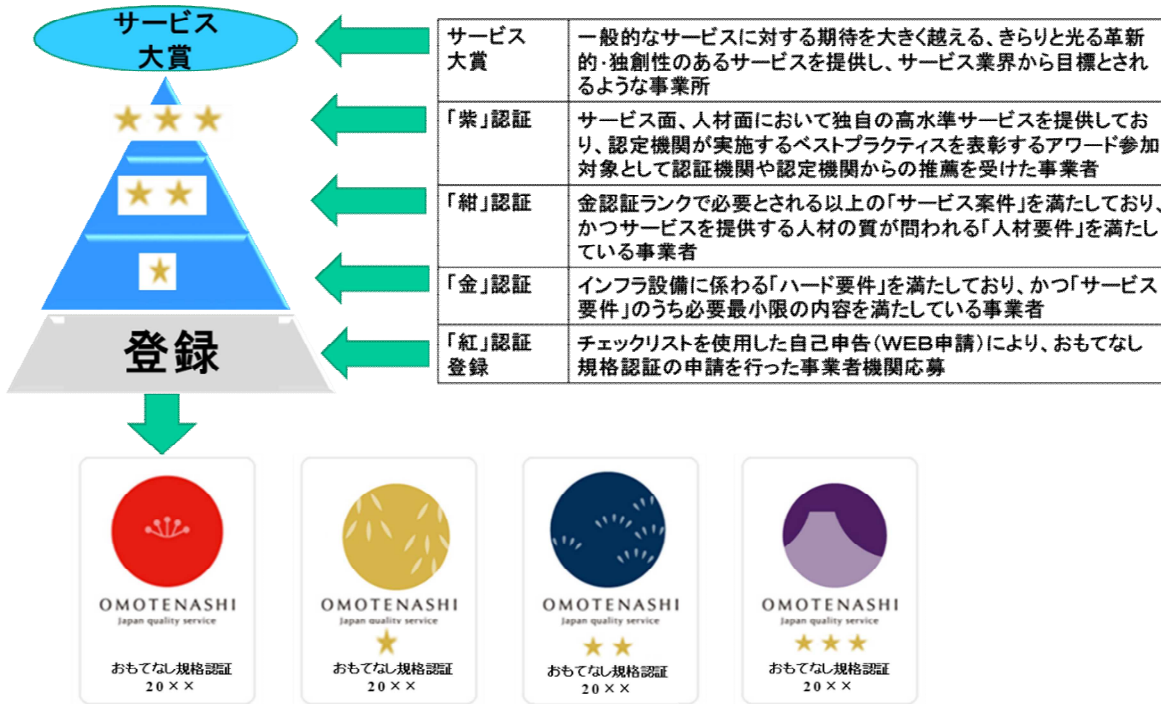
「おもてなし規格認証」制度は、経済産業省が平成27年度補正「サービス産業海外展開基盤整備事業」において開始しました。サービス産業の活性化と生産性の向上を目的としたサービス品質の見える化と、サービス品質を評価するしくみです。「おもてなし規格認証」制度に参加したサービス事業者には、その取り組み内容(習熟度)に相当する認証取得マークが付与され、サービス品質が「見える化」されます。

1. おもてなし規格認証ランク

おもてなし規格認証のランクとしては、紅認証登録後、「金認証」「紺認証」「紫認証」を基本とします。おもてなし規格認証において必要とされる認証毎の要件は下記の通りです。

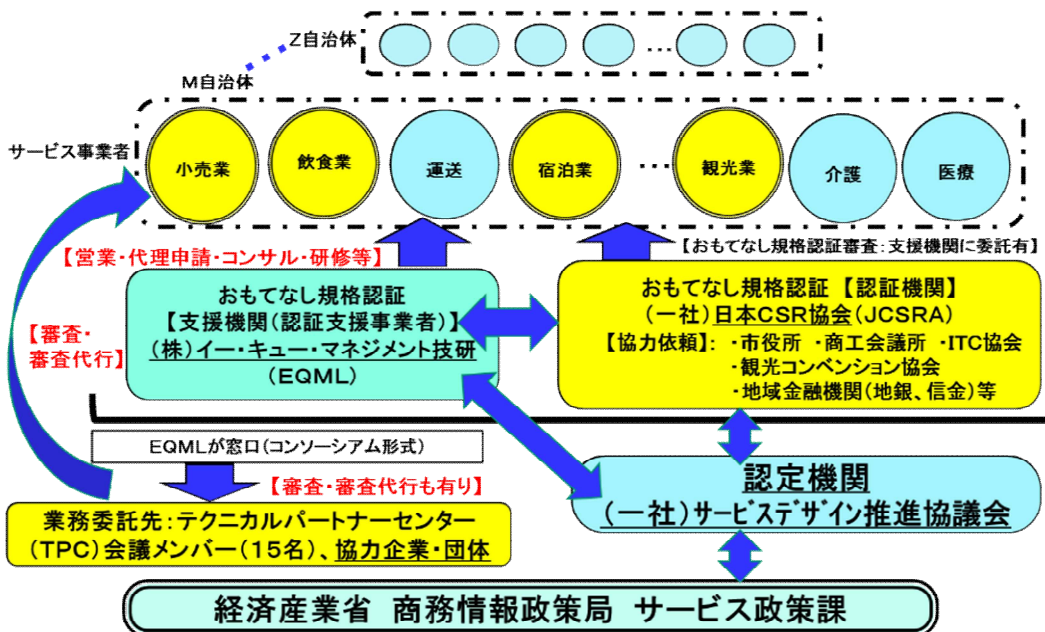
下記のURLの登録手順により、チェックリストの30項目に関して、現状調査を行い、実施している項目及び計画中の項目を抽出します。15項目が実施及び実施中ならば登録出来ます。(この登録は無料です)(認証機関の指定が必要です)登録すると下記の「OMOTENASHI」マーク及び登録証をURLから受領でき、これを店や名刺などに貼り付けられます。

(<https://www.service-design.jp/>)



2. 「おもてなし規格認証」支援体制

審査機関はおもてなし規格認証審査員を派遣し、審査を行います。支援機関は、認証取得支援として、研修、おもてなし創作や30設問の取組プロセスのPDCAの見える化ワークショップを行います。認証機関は、認証レベル用チェックリストにより審査の独立性を担保した審査員により審査を行い、認証機関基準に合格した場合に、認証書を提供します。



3. サービス事業者のメリット

【基本的なメリット】

チェックリスト30項目から、自社の日常業務で、不十分な箇所があることに気づき、PDCAサイクルを運用、改善することで、業務の効率化(コストダウン)につながり、おもてなしのレベルアップが図れます。

【推進上のメリット】

- (1) おもてなし認証登録マークの店頭展示、HP、SNSなどに公開することで、訪問客からの信頼が得られ顧客増が期待されます。
- (2) 公的支援(補助金や公的融資など)を受けやすくなります。
IT(情報通信技術)への投資など、業務の革新・改善を図る事業者に対する補助金制度や融資制度申請に有利金融機関にとっての魅力ある投資先認識向上、金利減免などの優遇制度の発足動機となることが期待されます。
- (3) 生産性の向上と経営品質の向上

【創意工夫のメリット】

- (1) コトづくりなどの創作によるメリット
魅力あるコトづくり(自社の人材・施設・環境・自然等を活用、商店街案内、体験の場提供、観光・文化 案内等)を創作することにより、顧客に、感動を与えることができます。
地域活性化・訪問客増加につながります。
- (2) インバウンド対応:「インターネット活用、クレジットカード導入、多言語化、ウェブサイト、インバウンド対応研修、多言語人材雇用など」を推進することで、訪日客の利便性を向上できます。
- (3) 下記課題を推進することで差別化サービスを創作し、優位性を確保できます。
 - a) コミュニケーションロボットによるおもてなし案内導入(多言語化、意外性を強調)
 - b) おもてなし先駆サービス事業者事例を分析し、そのおもてなしの原点を活用する。
 - c) 「おもてなし」に望ましい要因一覧より、自社の特性を活かす要因を選択し、そのコトづくりを創作することで、顧客及び従業員の満足向上、他社との差別化が図れます。

4. 登録・申請料

金認証	: 申請料2万円、登録料1万円
紺認証	: 申請料10万円、登録料5万円
紫認証	: 検討中

5. おもてなし規格認証の登録手順

- (1) 下記のサービスデザイン推進協議会のURLから申込み手続きを行ってください。
<https://www.service-design.jp/>
- (2) チェックリストの30項目に関して、現状調査を行い、実施済の項目及び実施中(計画)の項目を抽出します。
自己宣言で15項目が実施及び実施中ならば登録出来ます。(この登録は無料です)(認証機関の指定が必要です)
- (3) 登録段階で「紅認証書」のマークが、インターネット経由で受領できます。これを活用出来ます。
- (4) 成熟度を示す金認証 / 紺認証 取得を要望する場合は、指定しておいた認証機関に問合せし、しかるべき手続きを行うと、認証機関が、申請事業者のデータに審査料請求準備中のフラグをたてます。
- (5) この後は、請求書送付、振込、審査実施、登録料請求、振込で認定書が送付されます。

【問合せ先】:

担当: 前田 浩
 一般社団法人 日本CSR協会
 (株)イー・キュー・マネジメント技研
 TEL 042-732-2280 FAX 042-732-2420
 Email: eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp