

**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(成熟度)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。

**全ての業界(直接サービス提供事業者:B to C事業以外に製造業/建設業/IT業等のB to B事業)に適用されます。**

**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「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。

認証事業者(前・認定機関)を指定して、金認証、紺認証の申請をします。認証書の取得により、おもてなし規格認証のシールを店舗や名刺、HP等に貼り付け、ブランドを示すことができます。

(おもてなし規格認証機構 URL : <https://omotenashi-jsq.org/>)

レベル	内容	成熟度	
		日本CSR協会 認証事業者 審査	おもてなし規格 認証機構 紫認証 審査チーム
サービス 大賞	一般的なサービスに対する期待を大きく超える、きらりと光る革新的・独創性のあるサービスを提供し、サービス業界から目標とされるような事業所		日本生産性本部 が対応
「紫」認証 ☆☆☆	サービス面、人材面において独自の高水準サービスを提供しており、認定機関が実施するベストプラティスクを表彰するアワード参加対象として認証事業者やおもてなし規格認証機構から推薦を受けた事業者	エクセルトサービスISOへ (ISO/TC312 2021発行)	・24設問 ・実施: PDCA ・経営品質 ・顧客の期待以上
「紺」認証 ☆☆	金認証ランクで必要とされる以上の「サービス案件」を満たしており、かつサービスを提供する人材の質が問われる「人材案件」を満たしている事業者	・21設問(国内向け) ・実施: PDCA ・顧客が感動・共鳴	
「金」認証 ☆	インフラ設備に係わる「ハード要件」を満たしており、かつ「サービス要件」のうち必要最小限の内容を満たしている事業者	・15設問(国内向け) ・実施: PD以上	

認証書発行

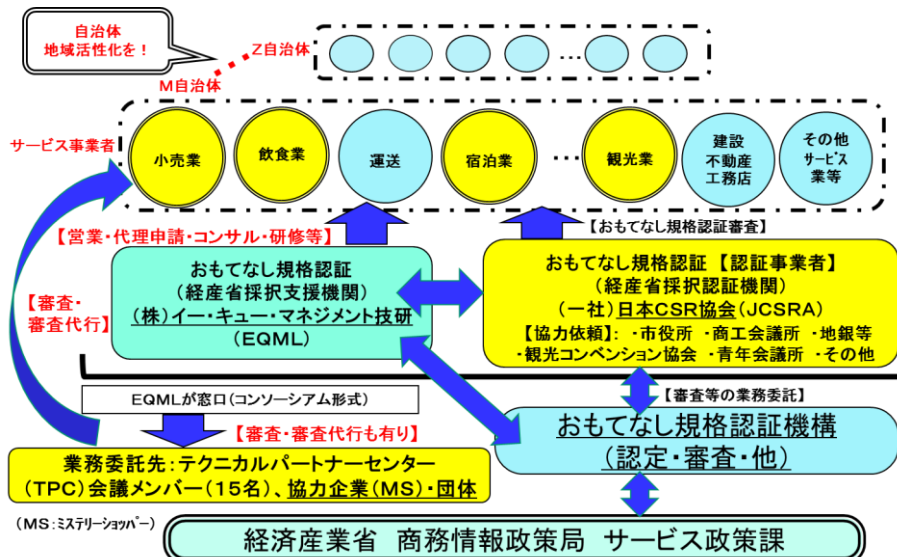


「おもてなし規格認証制度」を活かす2つの視点により経営面に貢献出来るレベル「紺認証」を推奨

(注)設問数は、国内対応の場合を示す。インバウンド対応の場合は、5設問が追加される。

**2. 「おもてなし規格認証」支援体制 認証事業者(経産省採択・認証機関): 日本CSR協会の場合**

日本CSR協会は、おもてなし規格認証審査員を派遣し審査を行います。EQMLは、認証取得支援として、研修、創作おもてなしや確認項目の取組プロセスのPDCAの見える化ワークショップを行います。日本CSR協会は、認証規格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、認証事業者基準に合格した場合に、認証書を「おもてなし規格認証機構」より提供します。



## 3. サービス事業者のメリット

## 3.1 【サービスの生産性向上】=付加価値向上(効果A)÷業務効率化(効果B)

## 「創意工夫による付加価値向上」:効果A

(1)訪問客へのいろいろな対応「サービス提供、商品販売対応の見直し、苦情、問合せへ等」を行っています。これらは、サービスの行為で「訪問客と店員又は社員間のコトづくり」を実践しています。

この中の対応及び企業、地域特質を配慮した、訪問客から感動・共鳴を得られる「新たなおもてなし」「潜在しているおもてなし」を見いだせます。

⇒このサービスの具現化の中で、【訪問客の期待を超えるサービス】即ち、ISO/TC312が検討し、本年2021年に発行される「エクセレントサービス」(優れた顧客経験と顧客の期待を超える行為)のISOの取得も可能となります。

レポート客確保、新顧客増へ!

(2)魅力あるコトづくりによる創作おもてなしの提供

訪問客から感動を得られる新たなおもてなしとして、魅力あるコトづくり(商店街案内、体験の場の提供、観光・文化、地元昔話・民芸、笑い・寄席、市民参加型オペラかぐや姫上演等)を提供することができます。

⇒地域活性化・訪問客増加

## 「サービス業務マネジメントの見える化(PDCAサイクル)」:効果B

規格項目の取組で、サービス業務マネジメントの見える化(PDCAサイクル)を行い、P(仕組み)、D(実施)、C(チェック)、A(改善)サイクルを運用、改善することで、業務効率化が図れます。(コスト削減)

3.2 中小企業庁のサービス生産性向上補助金、IT補助金、ものづくり補助金などの活用対象となり得ます。

## 4. 審査料・登録料

金認証☆ : 審査料 2万円、登録料 1万円(認証機関が審査)・・・実施状況の確認(P:仕組み、D:実施)

紺認証☆☆ : 審査料 10万円、登録料 5万円(認証機関が審査)・・・C:チェック、A:改善まで確認【経営面貢献大】

紫認証☆☆☆ : 審査料 10万円、登録料 30万円(認証事業者の推薦レポートを認定機関が書類審査し、通過後、審査)

【認証取得後の費用】「金認証」: 認証書発行日から 1年目: 更新料(登録料相当): 有料で提案されたオプション審査実施。

2年目: 再審査料(申請料相当)・・・以降継続

「紺認証」: 認証書発行日から 1年目及び2年目は予備審査やサポート審査などを有料で実施します。(更新料は不要)

3年目: 再審査料(申請料相当)・・・以降継続

## 5. おもてなし規格認証の登録手順(日本CSR協会は、おもてなし規格認証機構と相互業務委託覚書を締結済みで、金認証/紺認証の審査を独自で実施出来ます) 別紙を参照ください。

●日本CSR協会で契約している金認証/紺認証取得の継続事業者様は、引き続き、日本CSR協会が対応します。

(1)「おもてなし規格認証機構」のURL(1項参照)で概要を確認して、日本CSR協会を直接指定し、コンタクトください。

日本CSR協会/EQML:TEL:042-732-2280

⇒認証事業者として日本CSR協会を既に指定している場合は、次項(2)に直接進んでください。

(2)認証事業者として、日本CSR協会を指定して、コンタクトして下さい。(日本CSR協会に下記のemail又は電話でコンタクトください)

Email: eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp TEL:042-732-2280 窓口:前田 浩

(3)日本CSR協会の審査基準資料(要望の金認証/紺認証)を送付します。この中の要求シートに必要事項を記載の上、上述 Email 又はFAX:042-732-2420 に送付ください。

(4)要求シート受領により、日本CSR協会がデータ登録を実施し受諾されると、審査料の請求書を貴社に送付します。

(5)この審査料入金確認後、審査を開始します。

(6)この審査で合格と判定されると、日本CSR協会から登録料の請求書を貴社に送付します。

(7)この入金を確認後、日本CSR協会は、「おもてなし規格認証機構」に「認証登録費+負担費」を支払うと、この認証書の印刷が開始され、この認証書及びシールが「おもてなし規格認証機構」から貴社に毎月・月末に送付されます。

⇒要求シートで、インバウンド向けを要望する項目にレ点した場合は、トラベラー・フレンドリー認証プログラムが追加され、サービス業務マネジメント対応項目(金:15項目/紺21項目)にインバウンド対応項目の中の5項目の追加確認により、取得できます。 インバウンド対応した場合は、ラベルの上部に「Traveler Friendly」の表示が付きます。

## 【問合せ先】:

担当:前田 浩 一般社団法人 日本CSR協会【認証事業者】(経産省採択認証機関)

(株)イー・キュー・マネジメント技研(経産省採択支援機関):コンソーシアム幹事会社

TEL 042-732-2280 FAX 042-732-2420 Email: eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp

URL: <http://www.eqml.co.jp> (参考:URLの研修プログラムで、おもてなし規格認証制度の研修を開催しています)

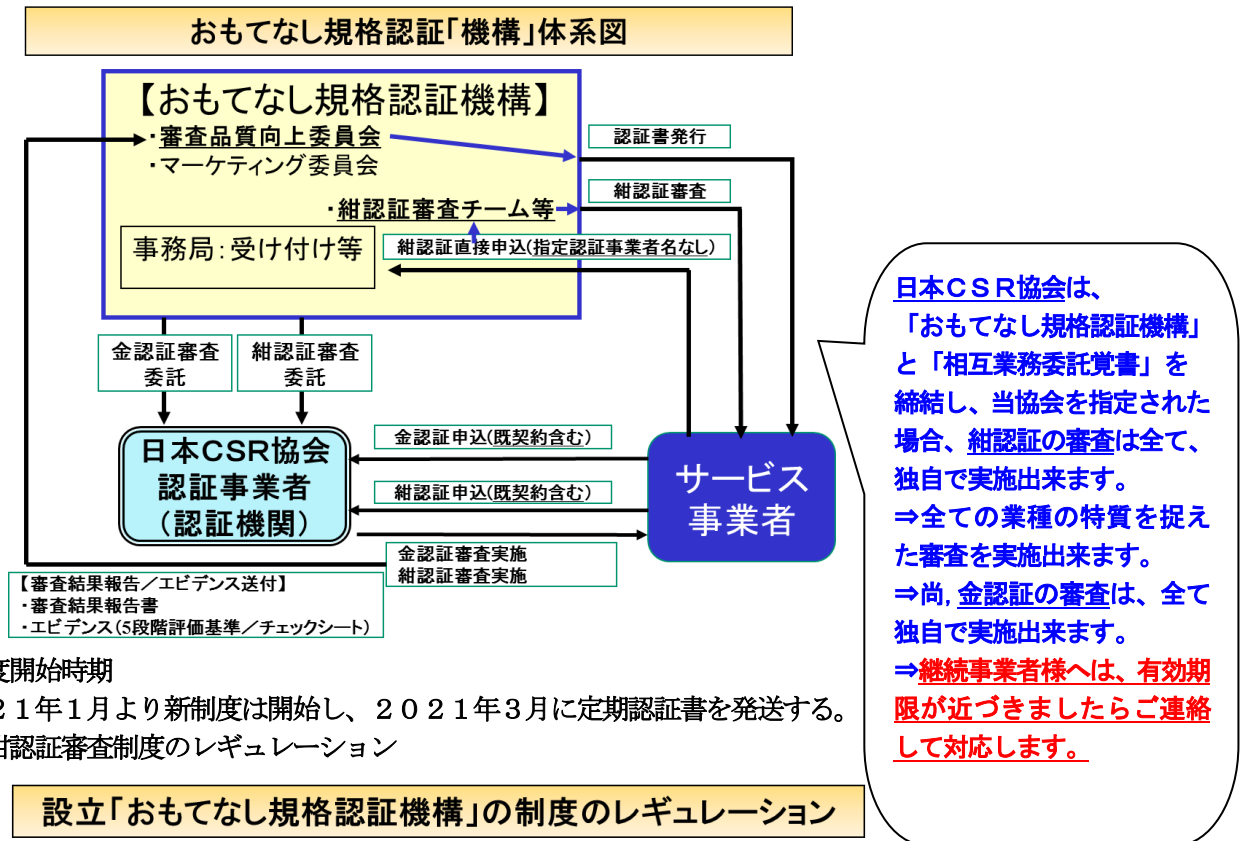
<別紙>

新設【おもてなし規格認証機構の体制】

1. 背景

業務の効率化のため、認定機関（認証機関の総括責任）を一般社団法人サービスデザイン推進協議会から、認証事業者（認証機関）のコンソーシアム形式の「おもてなし規格認証機構」に変更し、お客様への満足をもっと向上させる経産省創設「おもてなし規格認証」普及を図り、かつ、お客様を含めた総合業務効率向上を図っていきます。  
認証機関名は、認証事業者に変更になります。

2. 新設「おもてなし規格認証機構」体系図



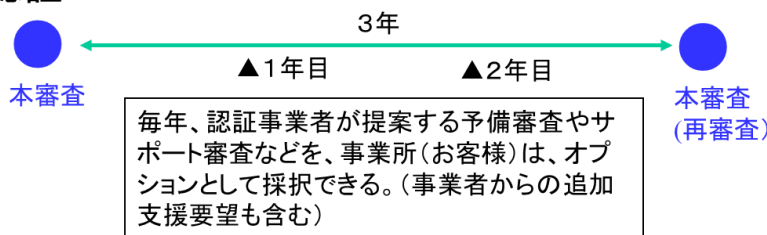
3. 新制度開始時期

2021年1月より新制度は開始し、2021年3月に定期認証書を発送する。

4. 金/紺認証審査制度のレギュレーション

設立「おもてなし規格認証機構」の制度のレギュレーション

■ 紺認証



■ 金認証

