

「ライアート」に初の登録証

サービスエクセレンス成熟度評価

日本CSR協会

日本CSR協会(東京都町田市)はこのほど、卓越した顧客体験とプライベート(喜び)をもたらすエクセレントサービスを提供するための組織能力「サービスエクセレンス」の成熟レベルを評価・認定する「サービスエクセレンスSE(ISO23592)成熟度評価」で、国内初の評価登録証を住宅会社のライアート(本社滋賀県東近江市)に発行した。同評価基準で最高位のレベル4(三つ星)と判定した。

ンサルディング会社のイー・キュー・マネジメント技研(EQML)と連携し、同規格認証の規格項目ごとにチェックリストを策定。PDCA(計画・実行・チェック・改善)サイクルを回し、目的・目標のエクセレントサービスを達成する組織能力を同ISO規格で分類する4段階のレベルで評価できるようにした。最高位となるレベル4は「驚きのある優れたサービスの提供」により、カスタマーデライト(顧客感動)を

つている」「取り組みの成果は目的や目標を概ね達成している」などの評価数からレベル4と判定した。

ライアートは、自由設計、定額システムの注文住宅「みんなの家」を東近江市に加え、同県彦根市や岐阜県可児市エリアで展開。「おもてなしスタッフ」も配置し、創意工夫を凝らした独自サービスの向上を推進している。

同協会は、経済産業省創設「おもてなし規格認証」の継続的改善により、顧客の第三者認証機関。同規格や従業員、地域・社会の満

「驚きのある優れたサービスの提供」により、カスタマーデライト(顧客感動)を

卓越した顧客体験の提供推進

認定は4月にサービスエクセレンスの国際規格ISO23592に準拠して規格が改定され、今回、ライアートの同改定版認証(二つ星)取得時の審査と並行して同成熟度評価を行った。

同規格認証は、高品質な

支援機関でISOやCSR

足を高め、地域経済の活性化を図る制度。同ISOに準拠することで、国際的な認知や信頼性が増すほか、リピート客や顧客増につながるエクセレントサービスの提供を推進できる。

同協会は、同規格認証支援している「取り組みが継続的に行われ、PDCAが回

生み出すための組織能力。ライアートの成熟度評価では各規格項目における「組織として取り組みの目的・目標・方針が明確に示され、サービスエクセレンスにつながるミッションも含まれている」「取り組みが継続的に行われ、PDCAが回

同協会とEQMLは、同ISOの関連規格でエクセレントサービスの設計に焦点を当てたJISY24082(ISO/TS24082)対応の「創作おもてなし(エクセレントサービス)設計プロセス」も提供。前田浩協会代表理事は「ISO9001(品質)認証企業がCS(顧客満足度)に加え、ES(従業員満足度)推進、エクセレントサービス提供で成熟度評価を活用することもできる」としている。