

「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(～サービスエクセレンス ISO23592 準拠～)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/>)

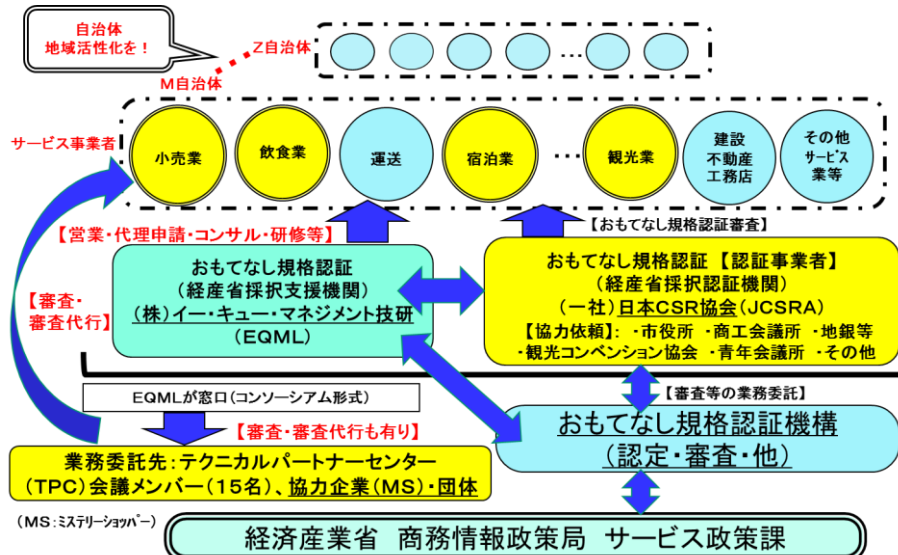
レベル	内容	成熟度	
		日本CSR協会 認証事業者 審査	おもてなし規格 認証機構 紫認証 審査チーム
サービス 大賞	一般的なサービスに対する期待を大きく超える、きらりと光る革新的・独創性のあるサービスを提供し、サービス業界から目標とされるような事業所		日本生産性本部が 対応
「紫」認証 ☆☆☆	サービス面、人材面において独自の高水準サービスを提供しており、認定機関が実施するベストプラティクスを表彰するアワード参加対象として認証事業者やおもてなし規格認証機構から推薦を受けた事業者	エグゼレントサービスISOへ (ISO/TC312 2021発行)	・26設問 ・実施: Bレベル21 以上、内 Aレベル10 ・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	・26設問(国内向け) ・実施: Bレベル 18設問以上 ・顧客が感動・共鳴	●「おもてなし規格 認証制度」を活かす 視点により 経営面に貢献大 「紺認証」を推奨
「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	・18設問(国内向け) ・実施: Cレベル 15設問以上	



(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、4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(ABCDLレベル配慮)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、サービスエクセレンス ISO23592 の最終目標「エクセレントサービス」(卓越した顧客体験とデライトをもてなす行為)に繋がります。

レポート客確保、新顧客増へ！/ISO規格準拠のおもてなし規格認証の更なる信頼性・ブランド向上へ！！

(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:A~Dレベル配慮)」: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:A~Dレベル配慮)を行い、P(仕組み)、D(実施)、C(チェック)、A(改善)プロセスのサイクルを運用、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 4万円、登録料2万円(認証機関が審査)・・・評価レベルC以上15項目。

紺認証☆☆ : 審査料 10万円、登録料 5万円(認証機関が審査)・・・評価レベルB以上18項目。

紫認証☆☆☆ : 審査料 10万円、登録料 5万円・・・評価レベルB以上21項目、この中でA以上が10項目あること。

【認証取得後の費用】金認証: 認証書の有効期限が3年になり、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(申請時の料金と同じ)・・・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(申請時の料金と同じ)・・・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 又は Email: eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp

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

(6)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:18項目/紺26項目)にインバウンド対応項目の中の4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)

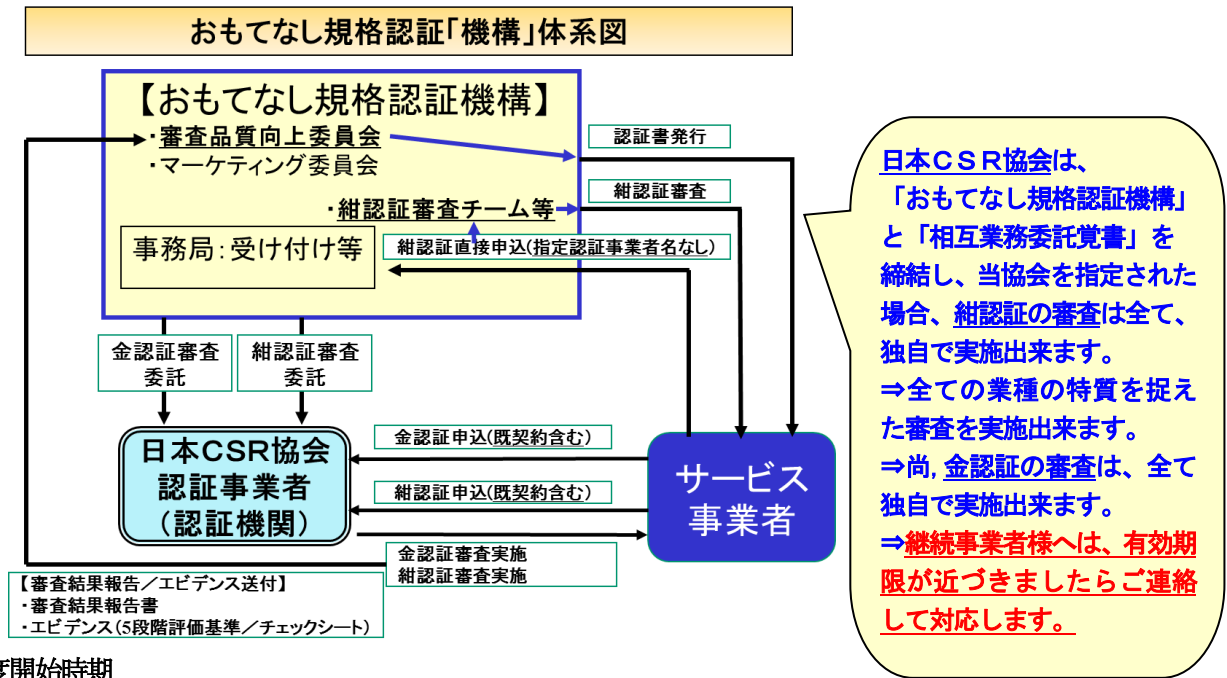
以上

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、お客様への満足を更に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



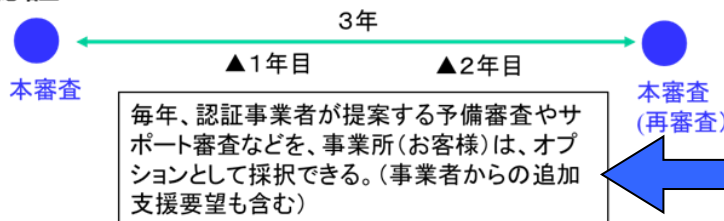
3. 新制度開始時期

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。

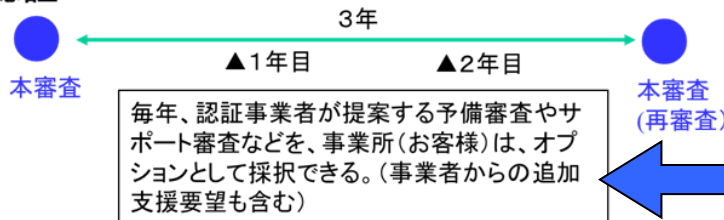
4. 金/紺認証審査制度のレギュレーション: 紺認証は、2021年版認証取得時の再審査周期は3年に変更になりました。従来の更新料は、なくなりました。
金認証は、2022年改定版取得時の再審査周期は3年に変更になりました。従来の更新料は、なくなりました。

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



サポート審査を実施します。
 案① 創作おもてなし研修
 案② SDGs成熟度評価研修
 案③ 現地調査(多店舗の場合10%抽出)
 案④ 貴社の課題解決支援
 案⑤ 貴社の要望支援
 案⑥ サービスエクセレンス ISO23592 規格導入研修
 案⑦ その他
 ●費用:従来の更新料を目安にします。