

地域 × TECH関西・展示会 展示概要紹介

一般社団法人 日本CSR協会(JCSRA)

(おもてなし規格認証・認証機関:経産省採択)

(株)イー・キュー・マネジメント技研(EQML)

(おもてなし規格認証・支援機関:経産省採択／コンソーシアム幹事)

(大阪・関西万博:TEAM EXPO 2025 SDGsの共創チャレンジ参画企業)

「ISO26000組織の社会的責任／SDGs／サービスエクセレンス(SE)ISO23592」と

【おもてなし規格認証(経産省創設)・ISO9001品質・ISO14000環境】関連図

TEAM EXPO2025のSDGs共創チャレンジ
メンバーによる活動も推進(本図で)

消費者や自治体:住民・企業等に、
驚きのある優れたサービスの提供

ISO26000組織の社会的責任 (企業CSR／自治体GSRなど)

1. 企業統治
2. 人権
3. 労働慣行
4. 環境
5. 公正な事業慣行
6. 消費者課題
7. コミュニティ参画・開発

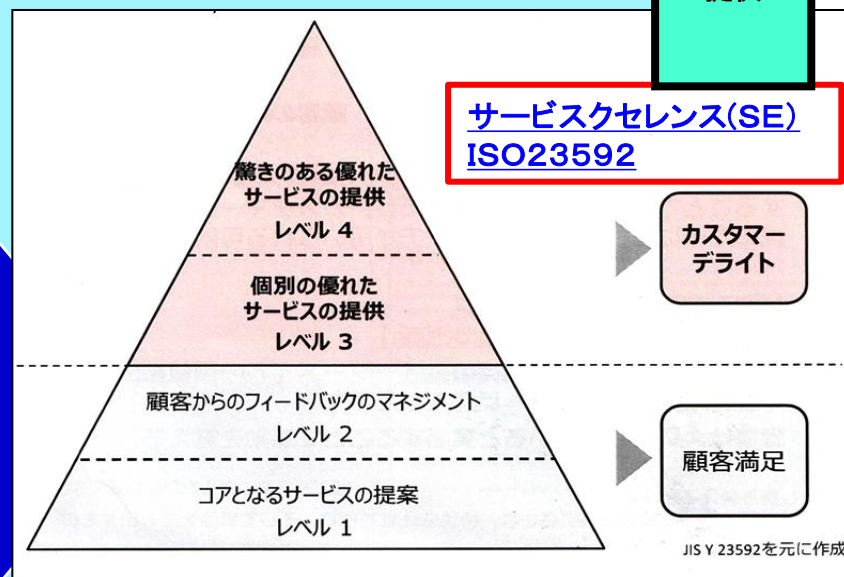
【7中核主題／37中核課題／
270関連項目】

具現化
2、4

国連の持続可能な開発目標 【SDGs 17目標／169手段】

1. 貧困をなくそう
2. 飢餓をゼロに
3. すべての人に健康と福祉を
4. 質の高い教育をみんなに
5. ジェンダー平等を実現しよう
6. 安全な水とトイレを世界中に
7. エネルギーをみんなにそしてクリーンに
8. 働きがいも経済成長も
9. 産業と技術革新の基盤をつくろう
10. 人や国の不平等をなくそう
11. 住み続けられるまちづくりを
12. つくる責任つかう責任
13. 気候変動に具体的な対策を
14. 海の豊かさを守ろう
15. 陸の豊かさを守ろう
16. 平和と公正をすべての人に
17. パートナリシップで目標を達成しよう

サービスエクセレンス(SE) ISO23592



推進
評価

SDGs該当目標

「おもてなし規格認証」
【経産省創設】

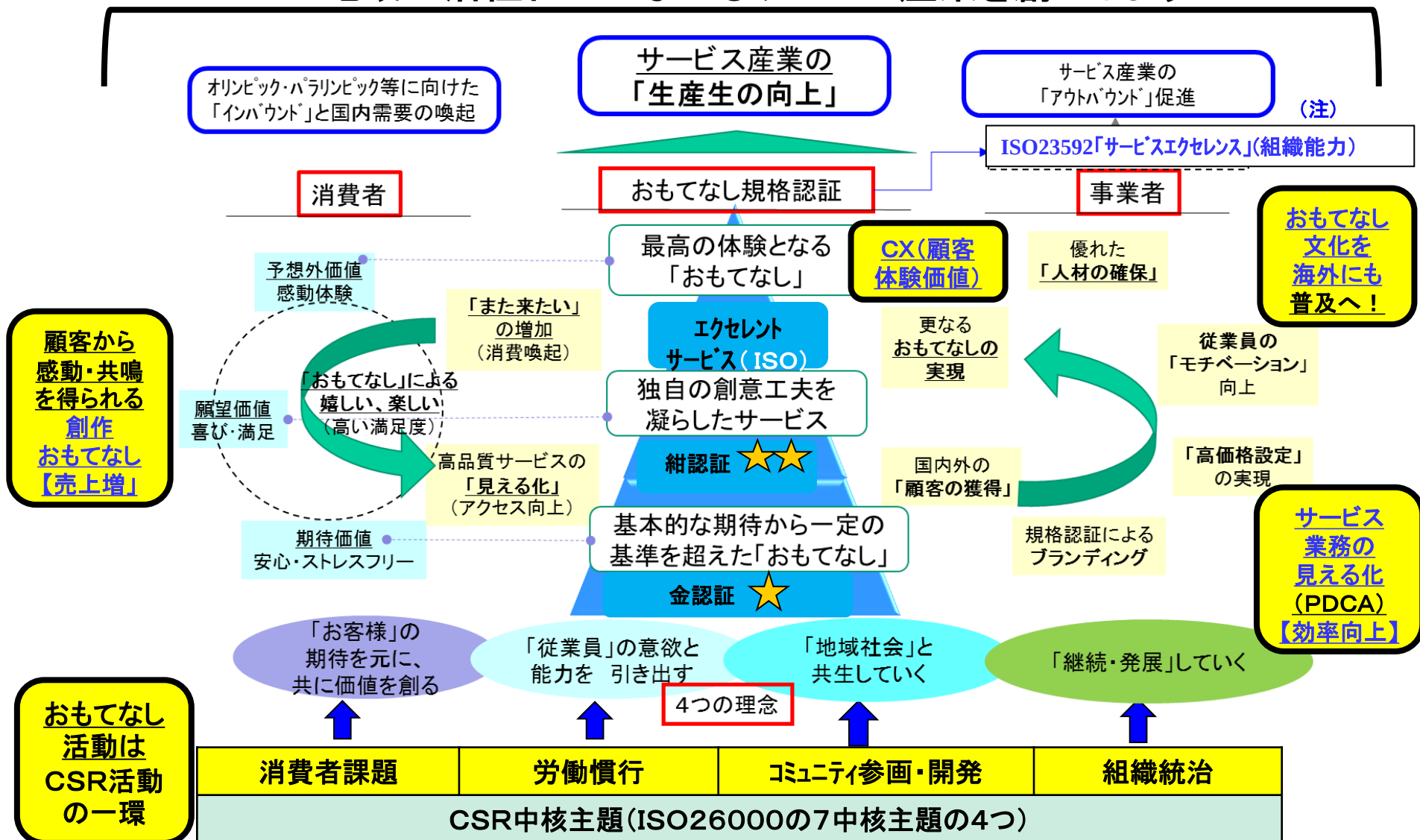
「ISO9001品質」
「ISO14001環境」

成熟度
評価

目標LV1、LV2: SE☆(組織能力ok)
LV3: SE☆☆ LV4: SE☆☆☆

「おもてなし規格認証の目指す全体像」サービス産業の生産性向上に向け

地域の活性化につながるサービス産業を創生しよう！



(注1) エクセレントサービス・サービスエクセレンスISO／CX(顧客経験価値)などは、EQMLの調査結果を配慮

(注2) 2022年に「おもてなし規格認証」改定(サービスエクセレンスISO23592配慮)

ISO23592のサービスエクセレンス(SE)ピラミッド(LV1～LV4) 【サービスエクセレンスSE成熟度評価☆、☆☆、☆☆☆評価登録証発行】

ISO9001品質マネジメントシステム取得・推進又はISO10001苦情対応マネジメントシステム、ISO/IEC20000サービスマネジメントシステム品質管理推進又はTQM(総合的品質管理)推進又はサービスマネジメント(おもてなし規格認証)推進

【企業挑戦！！⇒卓越した顧客体験・カスタマデライトをもたらす販売商品へのサービス】

サービスエクセレンスパラミッド

- ▶ サービスエクセレンスのねらいを理解するためによく用いられる階層構造
- ▶ レベル3とレベル4の優れたサービス提供によって、カスタマーデライトを生み出すための組織能力

販売商品売上増！
顧客付加価値増！

業種別「エクセレントサービス設計プロセス」
提供: 日本CSR協会／EQML(豊富な経験)

エクセレントサービス
(卓越した顧客体験・カスタマ
デライトをもたらすサービス)

SE成熟度
評価
☆☆☆

SE成熟度
評価
☆☆

SE成熟度
評価
☆

ISO 23592
ISO/TS 24082

JIS Y 24082-2021

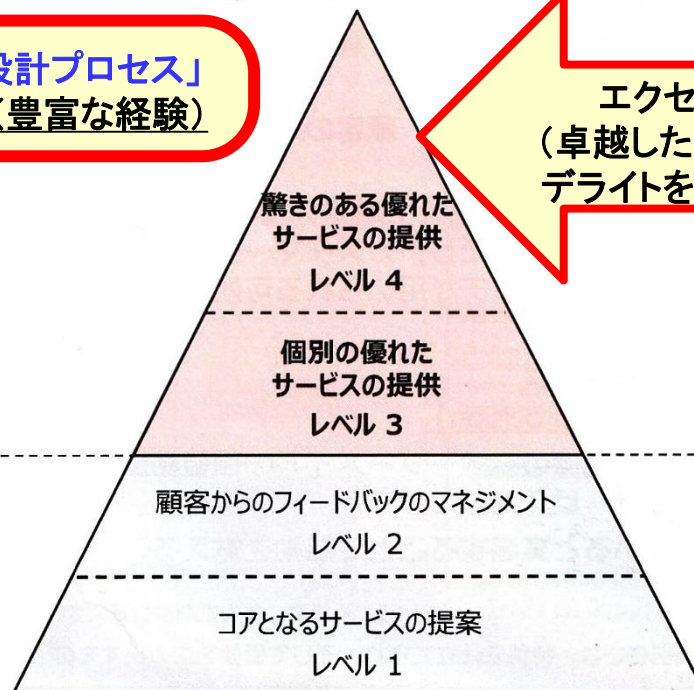
おもてなし規格認証の紺認証

(例)

ISO 9001
ISO 10002
ISO/IEC 20000-1

品質管理・TQM
／サービス
マネジメント

おもてなし規格認証の金認証



JIS Y 23592を元に作成

改定版おもてなし規格認証の認証書のISO23592関連表示(決定)

登録番号 第0222121001号

登録日 2022年12月31日
2025年12月末日まで有効

経済産業省創設
おもてなし規格認証
認 証 書

おもてなし規格はISO 23592に準拠した
基準を導入しています



OMOTENASHI
Japan service quality



事業所名

バルボア・スタジオ株式会社

審査の結果、おもてなし規格認証★★(紺認証)に
適合していることを確認しましたので、認証します。

おもてなし規格認証機構
(認証事業者：一般社団法人 日本 CSR 協会)

登録番号 第0322121001号

登録日 2022年12月31日
2025年12月末日まで有効

経済産業省創設
おもてなし規格認証
認 証 書

おもてなし規格はISO 23592に準拠した
基準を導入しています



OMOTENASHI
Japan service quality



事業所名

ユニオンソーシャルシステム株式会社
硬式野球ボール製造販売事業

審査の結果、おもてなし規格認証★(金認証)に
適合していることを確認しましたので、認証します。

おもてなし規格認証機構
(認証事業者：一般社団法人 日本 CSR 協会)

(株)サイトウホーム
(愛知県名古屋市中)



(株)錦着物レンタルきをん錦
(京都府京都市中)



ユニオンソーシャルシステム(株)
(山形県新庄市中)



経産省創設おもてなし規格認証・取得審査時 SDG s 成熟度評価登録証事例



(株)アルファリフォーム
(大阪府大阪市中)



日本興機(株)ホテル等
(滋賀県東近江市中)



(有)アドバンク
SDGs☆☆☆国内初
(京都府京都市中)

サービス エクセレンス SE 成熟度評価 登録証 事例

ライアート(株)みんなの家
(滋賀県東近江市)

(株)錦ぎをん錦 着物レンタル
(京都府京都市)

(株)コナカ(小売業180店舗)
(神奈川県東戸塚市)



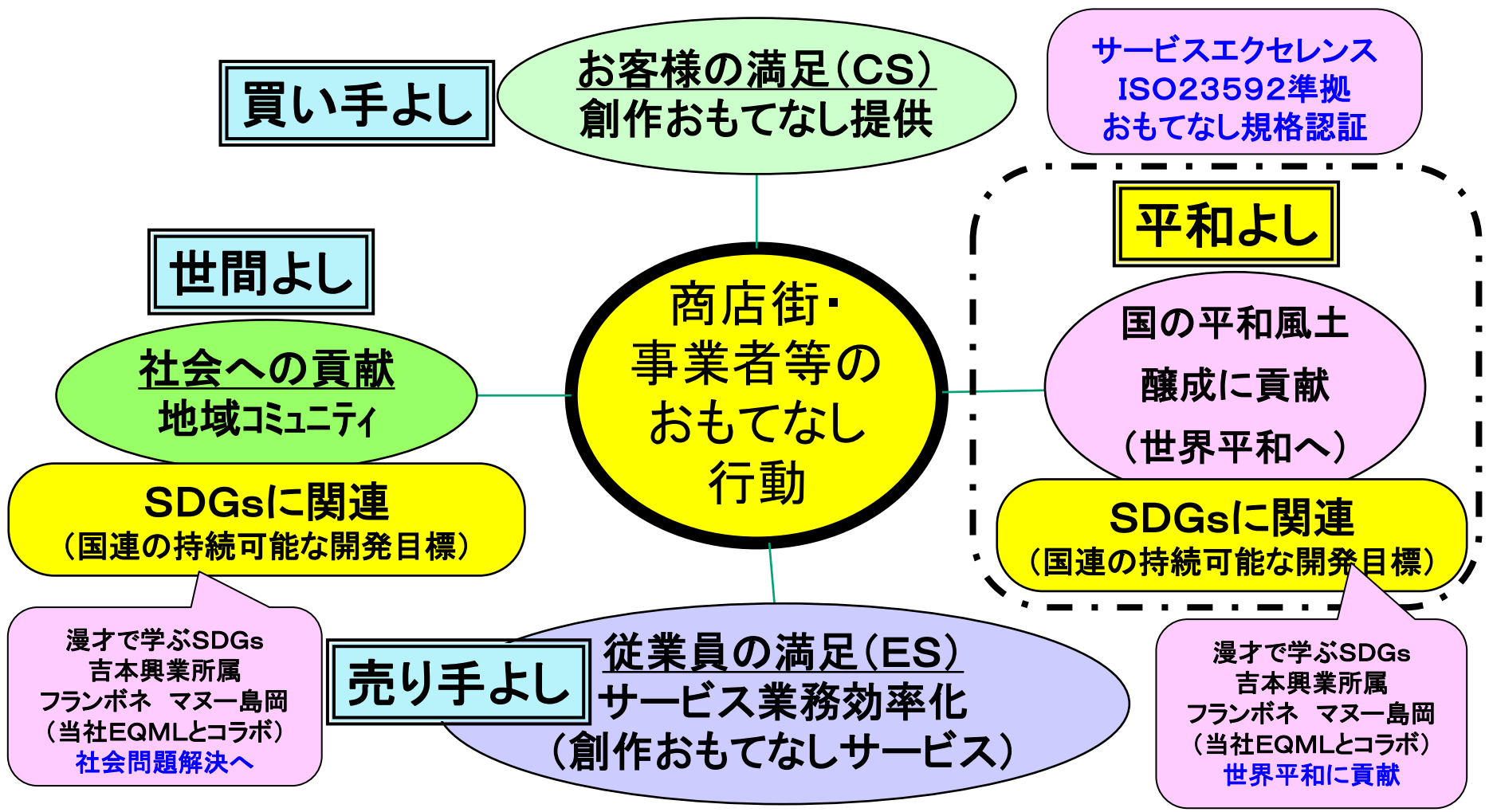
ISO23592対応サービスエクセレンス 成熟度評価登録証事例



バルボア・スタジオ(株)
(愛知県名古屋市中)

(株)クエスト(情報通信業)
(東京都港区)

経産省創設「おもてなし規格認証～サービスエクセレンスISO23592に準拠した基準を導入～」により
近江商人の精神【三方よし】「売り手よし」「買い手よし」「世間よし」
に繋がり、更に「平和よし」(世界平和に貢献)／SDGsに繋がる！！
「漫才で学ぶSDGs」が「世間よし(社会問題解決へ)、平和よしに貢献！！」



世界平和に向け【サービスエクセレンスISO23592を世界に普及】
(おもてなし規格認証はこのISO規格に準拠した基準を導入)

国内自治体、事業所等の
活性化にも貢献

世界平和に貢献

日本文化・風習

おもてなし、お笑い・漫才推進(多言語)
による世界平和に貢献

大阪・関西万博: TEAM EXPO 2025
SDGsの共創チャレンジ・パートナー参画
各国の世界平和貢献者

世界平和パンフレット「ISO9001等推進企業向け:
サービスエクセレンスISO23592成熟度評価登録
推進ガイド」和英版を世界に発信
ISO23592は【世界標準規格(ドイツ、欧州提案)】

関心者

国内・海外関心者・事業者

協同者

共創チャレンジ・パートナー

支援

おもてなし規格認証
審査員等

活動の主体者

(株)イー・キュー・
マネジメント技研
EQML

共創チャレンジ
フランプネ マヌー島岡
(吉本興業所属)

漫才で学ぼうSDGs
(多言語漫才)

コ
ラ
ボ

漫才で学ぼうSDGs
EQML主催
(2022.8.16開催)

経産省採択

改定版「おもてなし規格認証(サービスエクセレンス
ISO23592に準拠した基準導入)」

認証機関: グループ会社(一社) 日本CSR協会
認証支援機関: (株)イー・キュー・マネジメント技研

改定版おもてなし規格認証取得支援企業: 40社(+180店舗)
サービスエクセレンス(SE)ISO23592成熟度評価登録証取得支援企業数: 5社

ISO9001推進企業向け「サービスエクセレンスISO23592」導入の効果 【和英版パンフレット作成による世界平和に貢献】

ISO9001より サービスエクセレンス ISO23592 導入に向け

日本風土・文化でもある
「漫才で学ぶSDGs」
も世界平和に貢献！

ISO23592のLV1,2の
骨格保有のISO9001は、
LV3,4に挑戦可能です。

経済産業省創設「おもてなし規格認証（ISO23592準拠）」
のレベルの高い「紺認証☆☆」により、ISO23592の
LV3に到達できます。このレベルからLV4「驚きのある優
れたサービスの提供」（SE成熟度評価☆☆☆）に挑戦可能。
【サービスエクセレンスSE ISO23592】は、日本の風
土・文化「おもてなし」を類似例として紹介しています。
即ち、【ISO23592の普及は、世界平和に貢献】します。

トータルマネジメント コンサル

株式会社 イー・キュー・マネジメント技研

吉本興業所属「フランポネ マニユー島岡」の活動

「お笑いの力」で社会問題を解決

・障害者とお笑い

障害者施設にて漫才大会を実施、従来の暗いイメージをブチ壊す！

・外国人と日本語教育

日本語ができない外国人のために「漫才で覚える日本語」を実施！

・インバウンドと多文化共生

日本に遊びに来る外国人と日本人がコンビを組み「国際交流漫才」を実施！

・地域創生

地方の方言や名産品をベースにした漫才を作成、そう「町興し漫才」を実施！

・教育格差の是正

誰でも楽しく外国語が勉強できる「漫才で覚える英語、仏語、西語」を実施！

<ISO9001推進企業等での サービスエクセレンスISO23592の導入の効果>

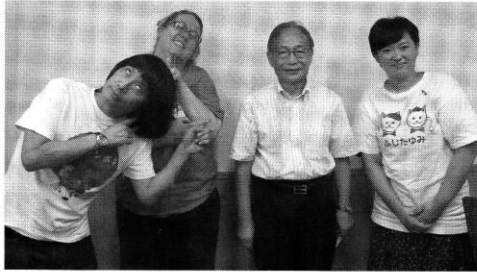
●最高レベルの「エクセレントサービス（卓越した顧客体験を実現）」を、サービスエクセレンスの組織能力（おもてなし規格認証の組織能力と同じ）により、更なる工夫をもとに実現することで、顧客の愛着度を高め、ファンを育て、リピートや他者への推奨の安定的な確保につながり、**「売上貢献につながります！！」**

●「経済産業省創設のおもてなし規格認証」と国際的なISO/TC312審議グループと連携することで、日本のISO23592事例提供を図り、世界に認知されています。**「日本ブランド向上」**

●インバウンド対応やISO9001推進企業や海外に輸出する企業の信頼のあるISOブランド向上につながり、海外にISO23592普及活動により**「ビジネス拡大、世界平和に貢献！！」**

漫才で学ぼうSDGs

イー・キュー・マネジメント技研がスタート



マヌー島岡さん、シラちゃん、前田社長、藤田ゆみさん(左から)

お笑い芸人とコラボ

EQMLは、同規格認証の認定機関・日本CSR協会の認定を受け、取得支援を実施。同規格認証の審査と並行して行われるSDGs成熟度評価と、組織の社会的責任の国際規格ISO26000推進なども支援する。

今年度は大阪・関西万博が開幕するSDGs達成への「TEAM EXPO 2025」プログラムの共同チャレンジと同規格認証と同一の取り組みが登録・公開。この登録内容を見たランボネのマネージャー島岡さんがコンタクトを取り、今回のコラボにつながった。

ランボネはマネージャーとフェイスのシラちゃん、国際失物探偵団のフラットと英語を得意とする漫才を披露し、藤田さんもスペイン語で漫才を披露。お笑いを通じた社会問題の解決を掲げ、外国人が日本語、学生が外国語を学ぶ機会や、障害者の通学交流、学生や企業の若手社員向けプログラム「漫才とSDGs」を展開している。

安全運転リレーイベント実施
ドラフト 来月2日からキムラユニティと
モビリティデータを活用した車両管理サービスなどを展開するキムラユニティ(本社東京都千代田区)とキムラユニティ(同名)が、同月2日から12月10日まで実施する「I/O

0日無事故キャンペーン」において、特別イベント「安全運転リレーイベント」を予定している。同キャンペーンは、参加企業と安全運転管理体制の診断と運転行動を変え、各ドライバーの安全意識を高め、一人の意識を高め、全社的な安全運転の推進を後押しする。2022年から始め、昨年は10月8日、478の事業所が参加し、478の366事業所が1000日間無事故を達成した。今回、初開催となる特別イベントは、参加企業限定30社のスマートフォンアプリ提供の車載デバイスとクラウド

企業や自治体の研修などに

経済産業省創設「おもてな規格認証」取得支援を手掛けるイー・キュー・マネジメント技研(EQML、本社東京都千代田市、前田社長)は、吉本興業所属芸人のフラット、藤田ゆみさん(通称「ゆみ」)と企業や自治体などがSDGs(持続可能な開発目標)の研修やPRに活用できる「漫才で学ぼうSDGs」漫才おもてなし漫才の展開を開始した。お笑いを通して社会課題解決、世界平和貢献を促進する同規格認証やSDGsの一層の普及拡大を図る。

首都圏情報 FROM TOKYO

首都圏情報 FROM TOKYO

卓越した顧客体験の提供推進

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

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デライト(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(ISO235092)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。

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

「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

首都圏情報 FROM TOKYO

卓越した顧客体験の提供推進

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

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デライト(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(ISO235092)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。

同規格認証は、経済産業省創設「おもてな規格認証」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。

同規格認証は、同規格認証支援機関でISOやCSRコ

自治体様、関係業者様 との協業内容

自治体の「三方よし」(近江商人の精神)

自治体

【インフラ行動】 ①景気回復 ②税収増加 ③国の借金の減少
④国内の雇用創出 ⑤福祉・厚生充実 ⑥その他

自治体活動・サービスを提供した「住民・企業等から喜ばれ」、問題解決にあたることで「社会から喜ばれ」、利益を配分することで「職員に喜ばれる自治体」になりたい！

売り手よし

自治体よし

【行動】

- ①機能・品質保証
- ②環境保護
- ③コストダウン
業務効率化など
- ④在庫削減
- ⑤財務体質強化
- ⑥従業員の満足向上
- ⑦保守サービス充実
- ⑧法令等の順守

買い手よし

住民・企業等 よし

【行動】

- ①消費者(住民・企業等)
の満足
機能・サービス・税金
- ②レポート部署選択
- ③ロコミ自治体(他自治
体比較)など
- ④ブランド環境提供

世間よし

ステークホルダー (利害関係者)よし

【行動】

- ①地域社会の活性化
企業進出、技術支援、教育支
援などによる地域活性化
(雇用増、健康な社会など)
- ②行政の税収確保によるインフラ
持続
- ③NPOへの支援による地域貢献

地方自治体岡山県「矢掛町」のまちぐるみ 【おもてなし規格認証：金認証取得】事例 「SDGsにも貢献」

本部：矢掛町町役場 産業観光課

おもてなし規格認証推進部門
備中西商工会

紅認証登録⇒金認証
(本部+総合評価)

紅認証登録⇒金認証
(N店舗)

多事業者
認証



飲食店A

飲食店N

小売店A

小売店N

宿泊・飲食複合

飲食・軽食・
サービス複合

不動産

工務店・建設

製造業

〇〇商工会

〇〇町役場

SDGs1、
3、4、5、6、8、
10、11、12、13、
14、15

認証書

認証書



1. おもてなし規格認証推進本部の準備期間
(自治体・商工会+商店への推進研修など)

1回目：2018年7月

2回目：2018年8月

3回目：2018年9月

2. 金認証審査に向けた推進本部と店舗内での準備
2018年10月

3. 金認証審査：推進本部+店舗：
2018年11月

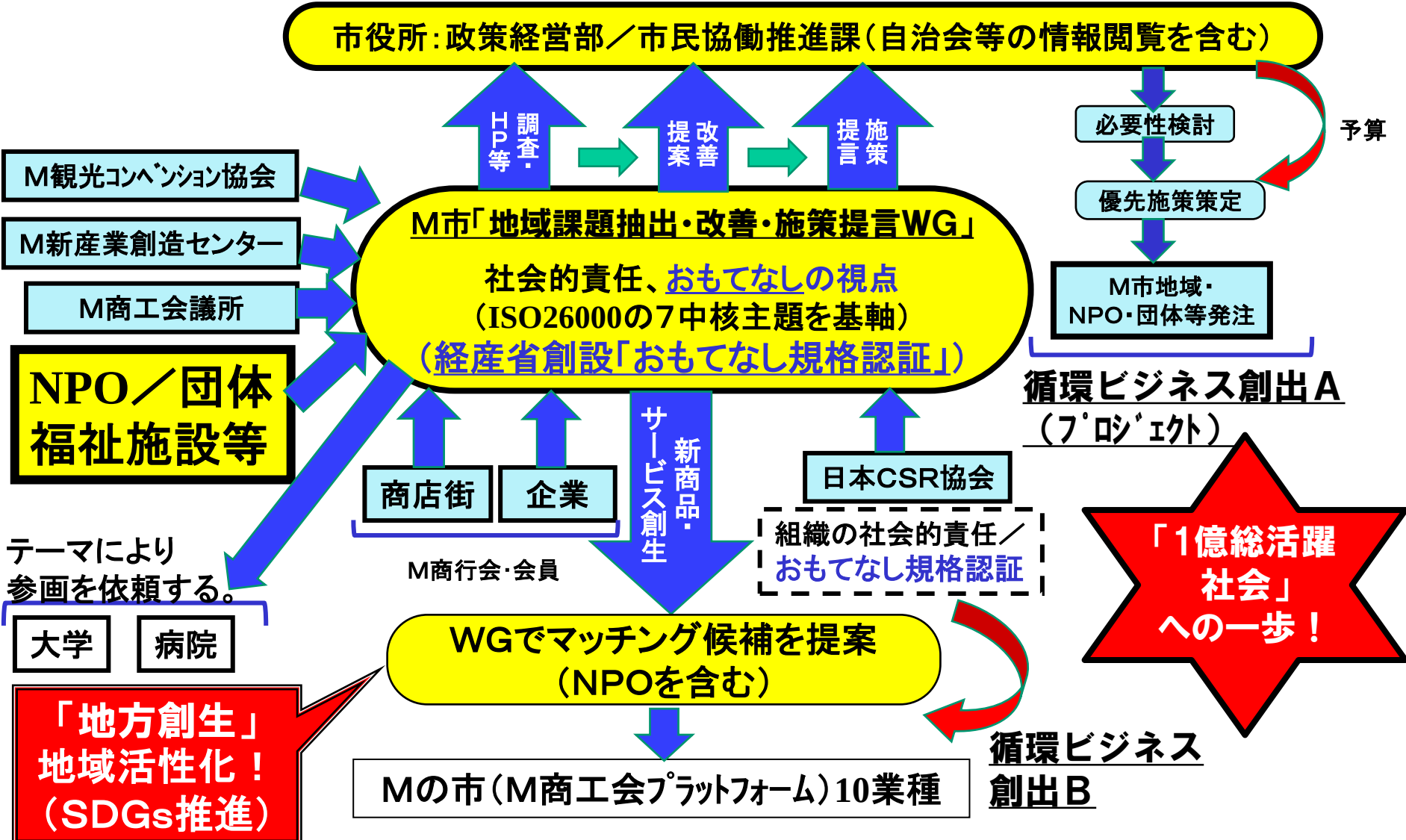
【2018年12月】

合格

サービスの生産性向上＝付加価値÷業務効率化＝効果A÷効果B

予算：金認証得審査・登録費+本部・研修等支援費
＝約200万円(例：30店舗)

自治体の「地域課題抽出・改善・施策提言WG」推進体系(事例)



自治体の事業(部門・病院)と社会的責任の設問数一覧(事例)

事業(部門・病院) 組織の社会的責任 中核主題(ISO26000対応)	政策経営部	総務部	財務部	市民部	振興部 文化スポーツ	地域福祉部	いきいき健康部	子ども生活部	経済観光部	環境資源部	建設部	都市づくり部	下水道部	市民病院	学校教育部	生涯学習部
全体像(組織統治) ST1～ST6	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	16	12	12	12
人権	2	5	2	4	2	5	3	3	2	2	3	3	3	10	6	5
労働慣行	3	9	4	4	3	3	3	3	3	5	6	5	7	8	5	3
環境	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	2	2	5	4	1	1
公正な事業慣行	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4
消費者課題	3	5	4	5	4	6	5	6	4	5	5	5	7	6	6	4
コミュニティ参画 及び開発	4	4	4	4	7	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	3
課題数	14	18	14	15	15	16	16	16	14	19	15	16	17	21	19	17
設問数:合計	29	42	31	34	33	36	33	34	31	39	36	35	46	52	39	32

自治体の社会的責任GSRシステム導入の総合効果(ISO 26000活用による)

1. 自治体の魅力度アップ

- 自治体の主要領域からの魅力度(①職員から見た魅力度、②サービス受給者から見た魅力度、③地球から見た魅力度)調査結果の見える化(レーダーチャート)を公開することで、「自治体の魅力度を高める」ことができます。

2. 住民、地域社会からの信頼性向上

●GSR(自治体の社会的責任)推進の信頼性向上

世界的にブランド力の高いISO 26000社会的責任ガイダンスを活用した自治体の標準GSRシステム又は日本CSR協会(JCSRA)の「GSRマネジメントプロセス」ガイドラインによるGSRシステム運用を公開することで信頼性が向上します。

3. 自治体経営への付加価値向上

●本業(自治体のサービス支援業務)の付加価値の創造(ポジティブ効果)

- ・職員の住民、地域社会の社会課題解決への創造力向上を伴う意識改革が図れます。
- ・自治体として持続可能な社会創りへの社会課題解決型サービスを提供できます。
(新サービスによる地域社会の活性化)
- ・職員のモチベーション向上に繋がります。(“ディーセントワーク:働きがいのある人間らしい仕事”にも繋がる)

●自治体、住民、地域社会の総合経営損失の軽減(プロテクト効果)

GSR課題の事前解決による事故等発生時の自治体の経営損失の最小化が図れます。

●自治体の災害時の事業継続上の対応(東日本大震災時の対応を教訓)

災害発生時の事業継続上の対応が、職員の日常のGSRへの取組みにより実行力が高まります。

4. 自治体の業務の効率化

- 当社の自治体向けベストプラクティス文書類の雛形活用による業務の効率化(ISO 26000対応)が図れます。

5. 「地域課題抽出・改善・政策提言WG」行動が、地域改善及び循環ビジネスの創造につながる地域活性化

- 地方創生などの支援にもつながる。
- 雇用増に貢献