

報道関係者各位

(P R T I M E S より 2024.1.5 配信)

株式会社イー・キュー・マネジメント技研

経営者、おもてなし規格認証、ISO9001、SDGs 推進者のために新刊書発売【これで出来る「世の中が変わる」共創サービスの進め方】(株)イー・キュー・マネジメント技研が発刊(2024年1月10日)

サービスエクセレンス ISO23592 の活用「卓越した顧客体験・カスタマーデライトをもたらす」【驚きのある優れたサービスの提供LV4】を、共創 (B to B to C 世の中の変化)で「世の中が変わる」

(1) 当社が毎月進めている 200 回以上の T P C 会議 (テクニカルパートナーセンター会議) で、最近の世の中の変化「1.A I 導入の課題、2.異常気象による地球の変化、3.他の社会課題増加」などが、企業間 (B to B) と顧客 (c) の繋がり「B to B to C : 世の中の変化」プロセスによる「世の中が変わる」共創サービスの進め方について、2022年4月発行の改定版「おもてなし規格認証 (サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 に準拠した基準を導入)」に基づき、当社グループの認証機関「日本 C S R 協会」は、経産省創設「おもてなし規格認証」の改定版「金認証☆」「紺認証☆☆」取得企業 5 1 社を審査し、関連新書として「これで出来るおもてなし規格認証 I S O」を 2022年12月に発刊しました。

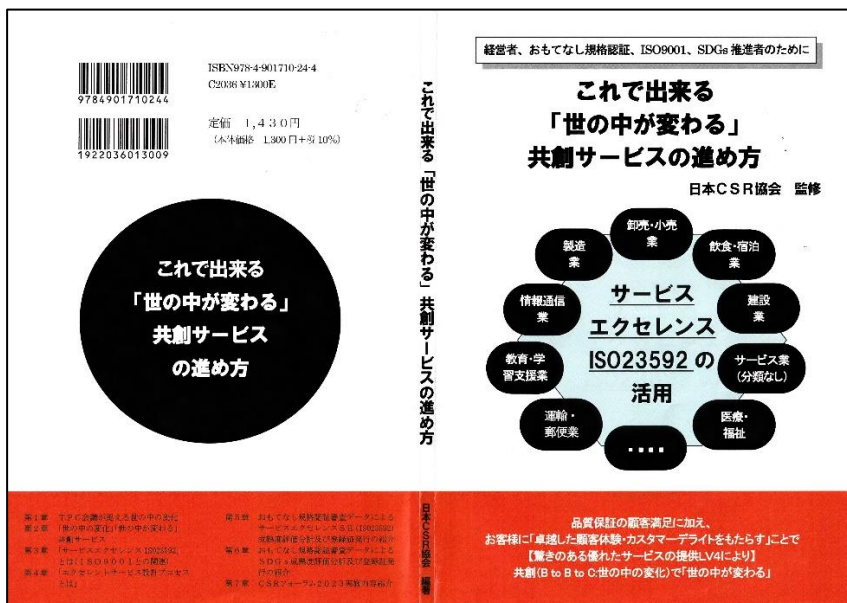
(2) ドイツ提案の 2021年6月に制定されたサービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 は、I S O 9 0 0 1 や品質管理推進企業等向けに、納入商品に「卓越した顧客体験」や「顧客の喜び、感動、ファン作りなど」をもたらす行為 (最上級のおもてなし) を提供することで、商品の付加価値がつき、売上拡大やシェア拡大などに繋げる目的で制定されました。

【新刊書概要】

本新刊書の表紙・背表紙・裏表紙の外観図は下記の通りです。 書籍購入申込は、下記 でお願ひしている。

(書店からも購入申込みできます。新書タイトル及び I S B N 番号を伝えて下さい)

- ・ 申込先：株式会社イー・キュー・マネジメント技研
- ・ F A X : 0 4 2 - 7 3 2 - 2 4 2 0 又は E - m a i l : info@eqml.co.jp
- ・ 定価：1,430円 (税込み)



【新刊書発行の経緯】

(1) 当社が毎月進めている T P C 会議（テクニカルパートナーセンター会議）は、本年8月で200回（16年強）を迎えた。メンバーは、大手企業などで活躍した技術者・経営者・各種資格保有者のOBで構成されている。

この T P C 会議で、最近の世の中の変化「1. A I 導入の課題、2. 異常気象による地球の変化、3. 他の社会課題増加」などが、企業間（B to B）と顧客（c）の繋がり「B to B to C」プロセスにより「世の中が変わる」共創サービスの進め方が、2022年4月に、改定された「おもてなし規格認証（おもてなし規格は I S O 2 3 5 9 2 に準拠した基準を導入）」に導入されていることが分かった。この手順を本書で紹介する。

(2) 日本 C S R 協会は、経産省創設「おもてなし規格認証」の改定版「金認証☆」取得企業を40社、改定版「紺認証☆☆」取得企業11社を審査し、関連新書として「これで出来るおもてなし規格認証 I S O」を2022年12月に発刊しました。I S O 2 3 5 9 2 に準拠した基準を導入した改定版おもてなし規格認証の理解促進のために、弊社独自の事前審査用紙に、前回審査した結果を黒字で表示し、I S O 2 3 5 9 2 に準拠した基準に関する事項を青字で表示する方法を採用しました。受審企業からは、大変わかり易い方法で、審査効率に繋がり好評でした。

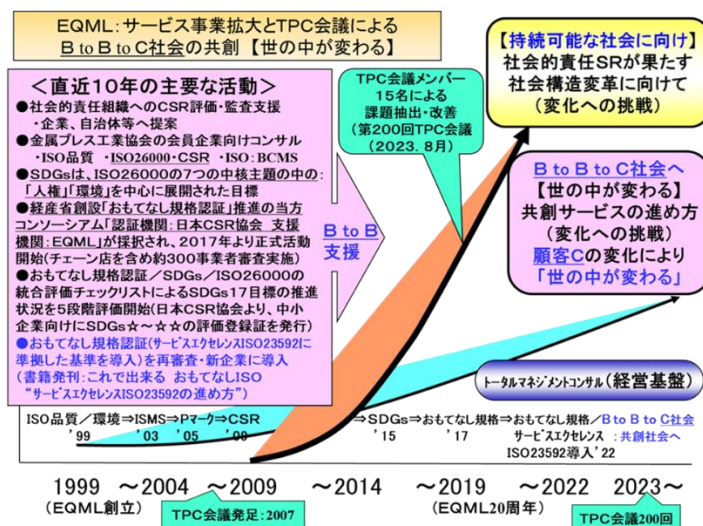
(3) サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 は、おもてなし規格認証のために制定されたのではなく、I S O 9 0 0 1 や品質管理推進企業等向けに、納入商品を顧客が取り扱い「卓越した顧客体験」や「カスタマデライト（顧客の喜び、感動、ファン作りなど）」をもたらす行為（最上級のおもてなし）を提供することで、商品の付加価値が付き、売上拡大やシェア拡大などに繋げる目的で制定されました。

「世の中をどのように変化させるか？」も含め、読者の皆様と共に、分析できる社会に向けて精進したいと思います。ご意見をいただければ幸いです。

(4) E Q M L : サービス事業拡大と T P C 会議による B to B to C 社会の共創【世の中が変わる】に向け：T P C 会議とは？

T P C 会議（テクニカルパートナーセンター会議）は、E Q M L と日本 C S R 協会のメンバー15名で構成され、下図の E Q M L の将来に向けた方向付け「世の中の【持続可能な社会に向け】社会的責任 S R（企業の場合は C S R、自治体は G S R など）が果たす社会構造変革に向けて挑戦」が記載されている。直近10年の主要な活動のように「B to B」が中心で、関連コンサル、研修、おもてなし規格認証取や取得 I S O 9 0 0 1 品質などの取得支援を企業向けに行ってきた。

2022年に改定版おもてなし規格認証（サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 に準拠した基準を導入）が発行され、最高のサービスの提供が求められ、サービスの共創を B to B to C（消費者）の視点で最高のサービスを提供する支援をしてきました。このプロセスを B to B to C（社会）と置き換え、P D C A を展開すれば、本書の目的が見えてきます。



【新刊書構成】

目次構成 は、上図の裏表紙にも記載されているが、下記となっている。

第1章 T P C会議が捉える世の中の変化「世の中が変わる」共創サービス

第2章 「世の中の変化」「世の中が変わる」共創サービス

第3章 サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 とは (I S O 9 0 0 1 との関連)

第4章 「エクセレントサービス設計プロセスとは」

第5章 おもてなし規格認証審査データによるサービスエクセレンス S E (I S O 2 3 5 9 2) 成熟度評価分析及び登録証発行の紹介

第6章 おもてなし規格認証審査データによる S D G s 成熟度評価分析及び登録証発行の紹介

第7章 C S R フォーラム 2 0 2 3 実施内容紹介

「第1章のポイント」は、主要な社会課題事例として【1. A I 導入の課題 2. 異常気象での災害「50年で5倍の虚実」 3. B to B to C ビジネス展開企業とサービスエクセレンス推進の共創との関係性プロセスにより「世の中の変化」から社会課題を見い出せる。】を述べ展開している。

「第2章のポイント」は、「1.世の中の変化」「世の中が変わる」共創サービス体系 2.大阪・関西万博2025の「TEAM EXPO 2025」SDG s 共創チャレンジ企業（弊社EQMLは2022年3月に登録）としての「世界平和に貢献を目指して！」を紹介している。

「第3章のポイント」は、「1.サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 の概要 2. I S O 9 0 0 1 等推進企業のサービスエクセレンス S E (I S O 2 3 5 9 2) の推進ガイド」を紹介している。

「第4章のポイント」は、「サービスエクセレンス I S O 2 3 5 9 2 の目標は、卓越した顧客体験とカスタマー delight をもたらす最高の「エクセレントサービス L V 4 を達成」することであり、この中の心臓部である業種によりプロセスが異なる「エクセレントサービス設計プロセス」を紹介している。

「第5章のポイント」は、1.サービスエクセレンス S E (I S O 2 3 5 9 2) の L V 1 ~ L V 4 と「おもてなし規格認証評価レベル」との比較を紹介し、その登録証の発行事例を紹介している。（参考：大手・上場企業2社が登録してウェブで報道向けに紹介している。）

「第6章のポイント」は、「1.おもてなし規格認証の骨格と S D G s 1 7 目標との関連 2. I S O 2 6 0 0 0 組織の社会的責任（企業 C S R、自治体 G S R、大学 U S R、病院 H S R など）との関連」を紹介している。

「第7章のポイント」は、「1.2023年2月に実施の C S R フォーラム 2 0 2 3 の実施内容紹介 2.講演は、ビジネスと人権、漫才で学ぶ S D G s、サービスエクセレンス I O S 2 3 5 9 2 を講演 3.サービスエクセレンス初の登録証紹介新聞記事」を紹介しています。