# SDGs誕生の経緯と ISO26000（組織の社会的責任）、おもてなし規格認証（ISO23592準拠）との関係並びに推進方法について

2024年12月

日本ＣＳＲ協会

# SDG s 誕生の背景：ISO（国際標準化機構）の規格対象の変遷

**顧客の要求の変化**

**商品の品質（Q）** ⇒ **顧客満足度（QCD）** ⇒ **カスタマーデライト（CD）**

**1947ー戦後復興期** **1987ーバブル景気** **2010ーサブスクビジネス拡大**

**個別分野**

・互換性の確保
（乾電池）

・安全性の確保

（図、記号）

・品質維持
（ネジ）

**マネジメントシステム分野**

・品質マネジメントシステム
（ISO9001）

・環境マネジメントシステム
（ISO14001）

・情報セキュリティシステム
（ISO27001）

・労働安全衛生マネジメント
システム（ISO45001）

**社会システム分野**

・組織の社会的責任
（ISO26000）

**サービス分野**

・サービスエクセレンス
（ISO23592）

# SDGs誕生の経緯（１：企業の社会的責任議論）

１９７２年　国連がスウェーデンのストックホルムで世界初の環境に関する「国際人間環境会議」開催

・ローマクラブが１９６０年代から始まった環境汚染や人口増加が続くとあと１００年で地球の成長は限界に達すると警告

１９８６年　ヨーロッパにおける通商問題（ジャパンバッシング）に端を発し、経済人コー円卓会議が誕生。

第1回会議がスイスのコーで開催された（日米欧の経済人が参加）

・フレデリック・フィリップス（フィリップス社元社長）、オリビエ・ジスカールデスタン（ヨーロッパ大学院元副理事長）により創設

・競争のルール作りや企業の社会的責任について議論（誰が正しいかではなく、何が正しいのかについて話し合うべきだと提唱した）

１９９２年　第7回経済人コー円卓会議

・公正な競争と共存共栄との両立を図る「共生の理念」がキャノンの賀来会長をはじめとする日本側から提案

・公正な企業活動の行動指針をステークホルダーごとにまとめた「ミネソタ原則」が米国から提案

・続いてヨーロッパから企業に所属従事する個人の尊厳を強調する「人間の尊厳」の精神が提案された

１９９４年　第9回経済人コー円卓会議

日米欧の価値を盛り込んだ「経済人コー円卓会議・企業の行動規範」を採択

# SDGs誕生の経緯（２：国連グローバルコンパクト提唱）

１９９９年１月　・国連のコフィ―・アッタ・アナン事務総長がダボス会議でグローバルコンパクト（９原則）を提唱

人権　原則１．国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し

２．自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである

３．結社の自由と団体交渉の実効的な承認を支持し

労働

４．あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し

５．児童労働の実働的な廃止を支持し

６．雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである

７．環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し

環境

８．環境に関するより大きな責任を率先して引き受け

９．環境にやさしい技術の開発と普及を奨励すべきである

２０００年　・グローバルコンパクトがニューヨーク国連本部で正式に発足（登録組織は毎年実施状況を報告義務）

２００４年６月　・腐敗防止をグローバルコンパクトリーダーズサミットで追加１０原則となった

腐敗防止　原則１０．強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである

**＊２０２３年８月現在、国連GC１６０か国以上２３７０３の企業・団体（日本は５６９）が署名**

# SDGs誕生の経緯（３：国連MDGｓ設定、ISO26000発行）

２０００年　・国連ミレニアムサミットにおいて２０１５年を達成期限としてMDGｓ（８つの目標、２１のターゲット、６０の指標）が設定された

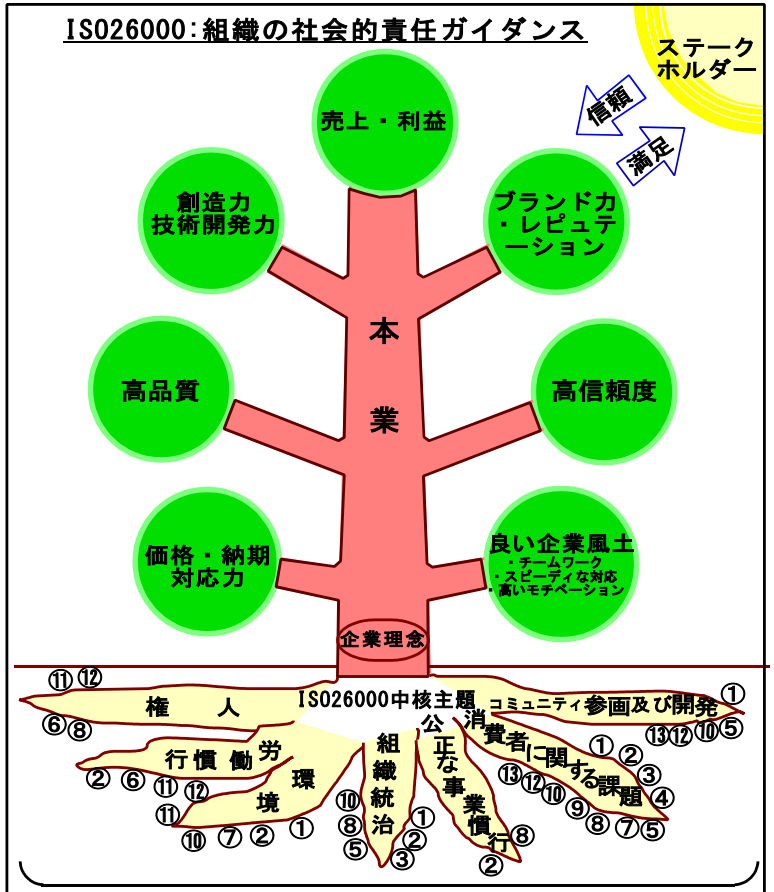
・ＭＤＧｓ８つの目標

１．極度の貧困と飢餓の撲滅
２．普遍的な初等教育の達成
３．ジェンダーの平等推進と女性の地位向上
４．乳幼児死亡率の削減
５．妊産婦の健康の改善
６．HIV/エイズ、マラリア、およびその他の疾病の蔓延防止
７．環境の持続可能性の確保
８・開発のためのグローバルパートナーシップの推進

２０００年４月　・経済人コー円卓会議日本委員会（CRT・JAPAN）発足

２０１０年１１月　・ISO２６０００（組織の社会的責任）発行（１４０か国以上が参加）

# SDGs誕生の経緯（４：ISO26000とは）




CSRマネジメントプロセス（ISO26000検証システムによる現状把握と運用）

## CSRマネジメントプロセス

①ISO9001　品質
②ISO14001　環境
③ISO27001　情報セキュリティ
④ISO22000　食品安全
⑤ISO/IEC20000　ITサービス
⑥OHSAS18001　労働安全衛生
⑦ISO5001　エネルギー
⑧Pマーク　個人情報保護
⑨CEマーキング　安全
⑩リスクマネジメント（BCPによる）
⑪SDGｓ（国連）
⑫おもてなし規格認証制度（経済産業省創設）
⑬ISO23592　サービスエクセレンス

ISO26000検証システム：日本CSR協会による
チェックリスト

# SDGs誕生の経緯（5：SDGs発行）

２０１５年９月　　・SDG ｓ発行（国連サミットで２０３０年までに持続可能でより良い世界を目指す国際目標として国連加盟の193か国により採択された）

SDGsの１７目標

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. パートナーシップで目標を達成しよう

# SDGs誕生の経緯（６：SDGsの目標）

**SDG s が目指す世界は５つのＰ**

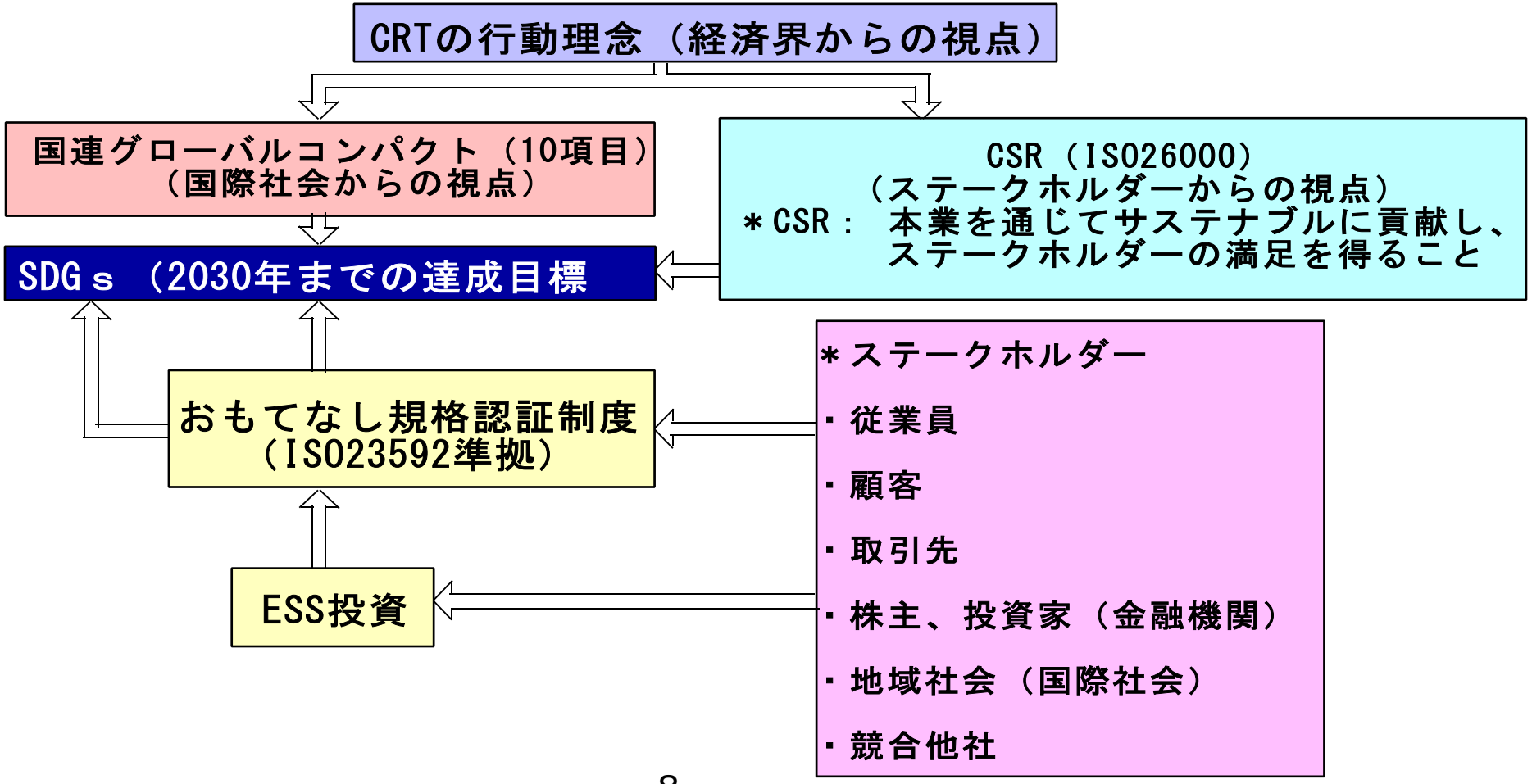
基本概念：No one will be left behind（誰一人取り残さない）

1.People（人間）
2.Prosperity（繁栄）
3.Planet（地球）
4.Peace(平和)
5.Partnership(パートナーシップ)

**SDG s 推進における日本の優先課題**

1.あらゆる人が活躍する社会、ジェンダー平等の実現（People）
2.健康、長寿の達成（People）
3.成長市場の創出、地域活性化、科学技術イノベーション（Prosperity）
4.持続可能で強靭な国土と質の高いインフラの整備（Prosperity）
5.省・再生可能なエネルギー、防災、気候変動対策、循環型社会（Planet）
6.生物多様性、森林、海洋等の環境保全Planet）
7.平和と安全・安心社会の実現（Peace）
8.SDGs実施推進の体制と手段Partnership

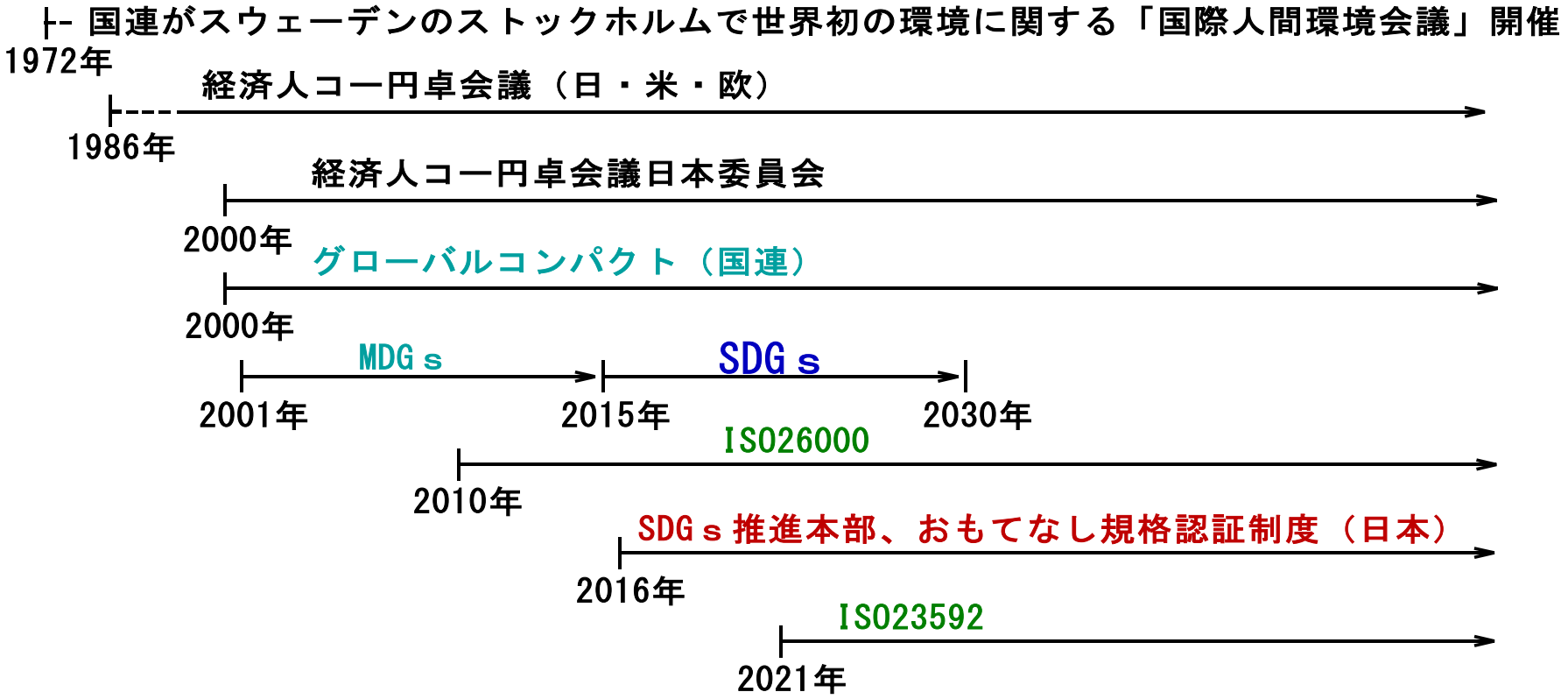
# SDGs誕生の経緯（７：他のマネジメントシステムとの関係-1）



# おもてなし規格認証制度創設

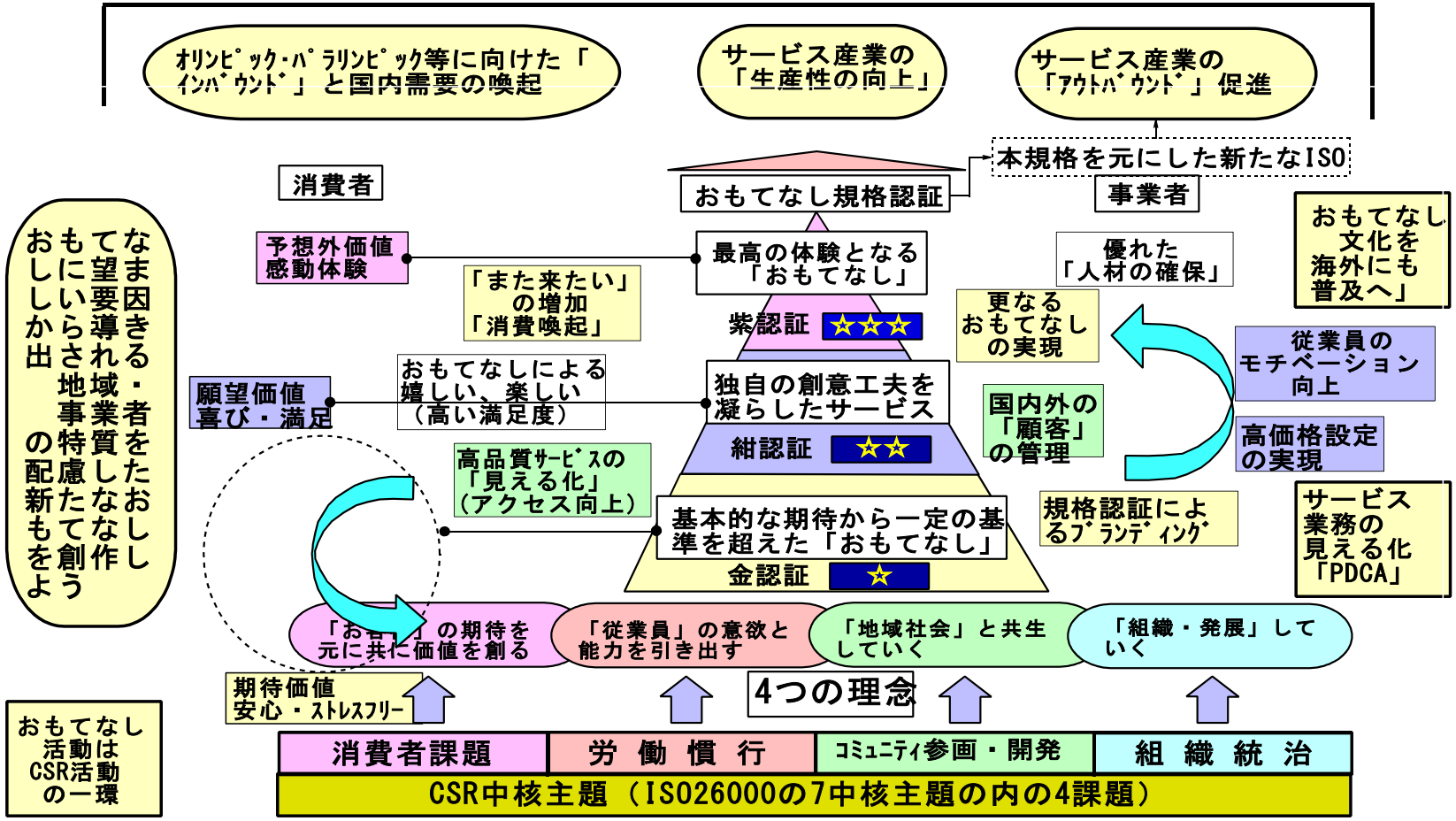
| | |
|---|---|
| 2015年11月 | 経産省において、「おもてなし規格認証に関する検討会」スタート。 |
| 2016年8月 | 経産省創設　おもてなし規格認証2016　紅認証の運用開始。<br>認定機関：　一般社団法人サービスデザイン推進協議会 |
| 2017年1月 | おもてなし規格認証2017　運用開始。　（一社）日本CSR協会を含む７団体が認証機関として認定される。 |
| 2017年4月 | 金認証・紺認証　本格スタート |
| 2019年1月 | おもてなし規格認証2019がスタート。インバウンド対応項目を一定数満たした場合、「トラベラーフレンドリー認証」を特約として付与 |
| 2021年3月 | 認定機関が、「一般社団法人サービスデザイン推進協議会」から「おもてなし規格認証機構」に変更された。 |
| 2022年 | おもてなし規格認証2022がスタート。優れたサービス組織と優れたサービスづくりにおける汎用的な規格として、「サービスエクセレンスの原則と組織マネジメント」を定める国際規格（ISO 23592）に準拠するよう改訂 |

# SDGs誕生の経緯（7：他の規格、制度との時系列的関係）



# 「おもてなし規格認証制度の目指す全体像」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！




「経産省・おもてなし規格認証が目指す全体像（理念）引用（2017. 1. 27）」

# SDGs誕生の経緯（８：他のマネジメントシステムとの関係-2）

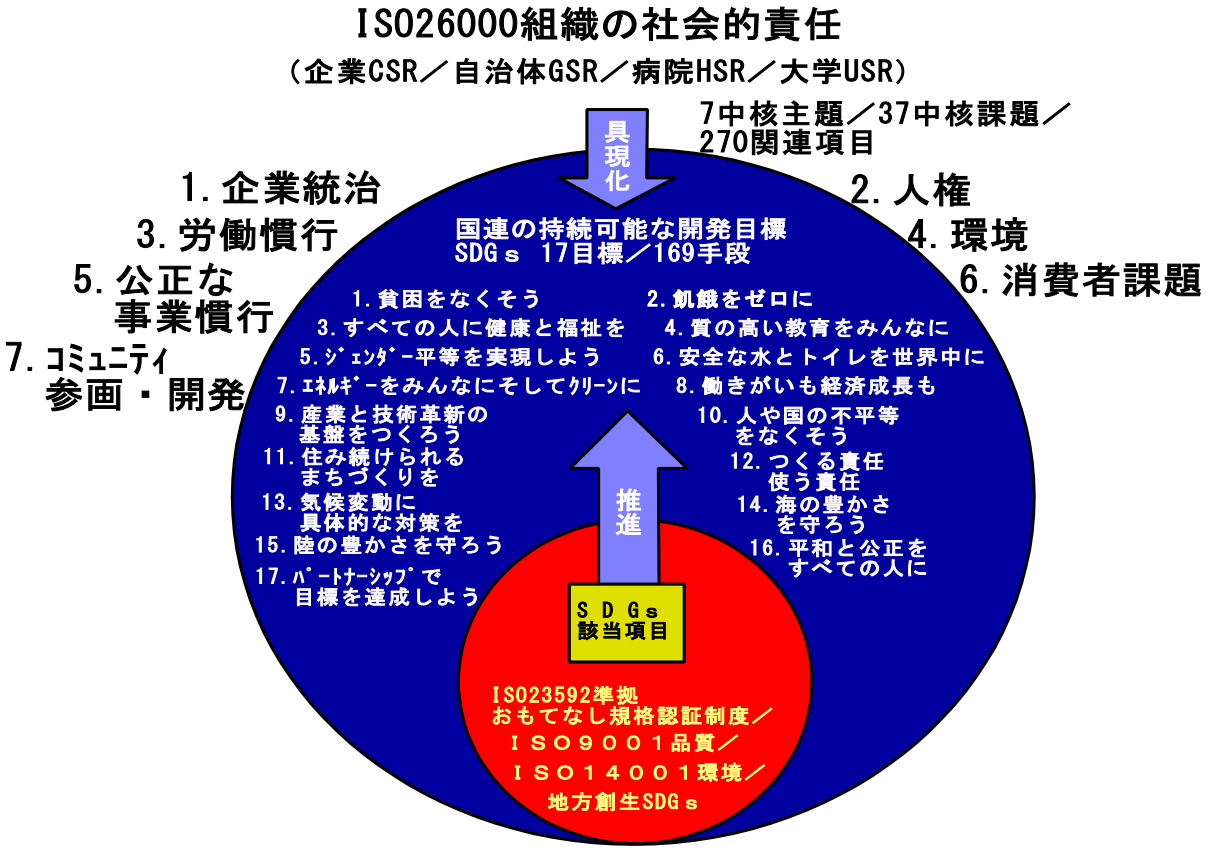



図1.2　ISO２６０００組織の社会的責任／SDGｓ／おもてなし規格認証制度・ＩＳＯマネジメントシステム・地方創生ＳＤＧｓ関連図

# おもてなし規格認証チェックリスト

| 認証フレームワーク | No | 必須項目 | 規格項目 |
|---|---|---|---|
| Ⅰ．サービスエクセレンスのリーダーシップと組織文化 | M1 | 必須 | 経営幹部によるミッション・ビジョンの策定と、それに基づく戦略立案　（経営理念・クレド・行動規範・ミッションステートメントなど、サービスエクセレンスにつながるミッションの明文化。中長期の経営ビジョンとそれを実現するための戦略立案と明示された経営計画。経営計画と整合性の取れた実現可能な目標設定） |
| | M2 | 必須 | ミッション・ビジョン・戦略の伝達・浸透・振り返りを通じて、組織全体へのリーダーシップを発揮　（経営計画発表会・戦略ビジョン共有会・理念研修等のミッション浸透機会などによる伝達・共感の機会、また戦略ビジョンの実行度合いを振り返る経営計画振り返り会など） |
| | M3 | | 戦略の部門・チームへの具体的な目標への落としこみ、目標達成に向けての動機付け、目標達成に向けたPDCAサイクル（全体戦略と整合性のとれた部門チーム目標が設定され、その目標に向けての動機付けが効果的に行われ、PDCAサイクルが回ることで、ｻｰﾋﾞｽｴｸｾﾚﾝｽを高められている） |
| | M4 | 必須 | ミッション・ビジョンや行動規範を組織に浸透させ、サービスエクセレンスな組織文化を醸成　（明文化されたミッション・ビジョン・行動規範を日々の様々な活動や、組織的に行われるイベント等で浸透を図る。社員のみならず、パートアルバイトや、外部パートナーも対象） |
| | M5 | 必須 | 顧客の期待を超える顧客体験の提供に向け、従業員自ら判断し・行動できる権限移譲の仕組みや組織風土　（権限移譲についての明文化、現場スタッフの改善提案制度、店舗ミーティング、現場スタッフの顧客に対する補償予算、エンパワーメントを促す管理者教育） |

# おもてなし規格認証チェックリスト

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ⅱ.従業員エンゲージメント | M6 | | 人材の確保（採用、初期教育・定着）に向けた取組・仕組みづくり（例：雇用条件・業務内容の明確化、トライアル雇用、多様な求人経路・募集媒体の活用、新人トレーニング制度・メンター制度等） |
| | M7 | | 従業員の継続的な育成・学習・成長の仕組み　（サービスマニュアル、ホスピタリティ教育、経験者も定期的にスキル・接客レベルチェックを受ける仕組み、ロールプレイング制度、個人面談等のスタッフ成長支援の仕組み） |
| | M8 | 必須 | 顧客の声のフィードバックの仕組み　（アンケート等の定期的に顧客の声を収集する仕組み、それらの声を全従業員にフィードバックする仕組み、顧客の声からサービスマインドを高める仕組み） |
| | M9 | | 従業員を評価する制度と人材育成への活用　（優れたサービス提供を行うスタッフのコンピテンシーの明確化、それらを元にした評価項目、評価のフィードバック制度、半期の評価カウンセリング、個人の目標設定の仕組み化） |
| | M10 | | より優れたサービスや従業員を賞賛しベンチマーキングを促す組織の取り組み　（表彰制度・ロールプレイングコンテスト・外部機能の利用も含む、ベストスタッフを選定する仕組み（顧客評価含む）・優秀スタッフの接客動画等、ベンチマークの機会や仕組み） |
| | M11 | 必須 | 従業員の声のフィードバックの仕組み　（従業員アンケートによるエンゲージメント測定、改善サイクル、経営幹部が定期的に従業員の声を聴く機会、従業員からの改善提案制度、内部通報の仕組み） |

# おもてなし規格認証チェックリスト

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ⅲ．卓越した顧客体験の設計とイノベーションマネジメント | M12 | 必須 | 顧客のニーズ・期待の深堀・分析・適用（真の顧客ニーズや未来の顧客ニーズを把握し、自社のサービスを見直し、新たなサービス開発を生み出す取り組み） |
| | M13 | | 卓越した顧客体験の設計および改良（新サービスのカスタマージャーニー明文化・顧客体験を開発するワークショップの実施・プロトタイプを検証する取り組み） |
| | M14 | 必須 | サービスイノベーションマネジメントを促す組織風土とプロセス（従業員をイノベーションに参加させるプロセス、顧客やパートナー企業との共創の場の設定） |
| Ⅳ．サービスエクセレンスを高め続ける運用力 | M15 | 必須 | 卓越した顧客体験を提供するためのプロセスマネジメント（顧客の体験価値を測定するKPI設定や、それらを用いたPDCAの確立やサービス現場への取込み。また、KPI指標をブラッシュアップし続けるマネジメント） |
| | M16 | | 顧客の苦情や問題に適切に対応し、顧客体験をリカバーし、さらに向上させる取り組み（クレーム対応標準化・クレーム対応フロー・クレーム・要望のデータ化と分析・クレーム対応研修） |
| | M17 | 必須 | サービスエクセレンスをデータで観測・監督・分析し、改善につなげる組織力（ES／CS／業績・生産性データの相関関係分析や、重点改善指標の設定、データのベンチマーキングへの活用、データに基づくサービスエクセレンス文化の醸成） |
| Ⅴ．サービスエクセレンスを創り出す基盤整備 | M18 | | 従業員の働きやすい環境整備と健康経営に向けた取り組み |
| | M19 | | 組織全体での５Sの取り組みとそれを推進する組織体制（５S委員会などの推進体制、５Sの教育、５Sに対してのマインド醸成機会、改善体質の前提となる組織文化） |
| | M20 | | 顧客と従業員の安全への取り組みとその体制（安全を担保する定期点検、効果的な感染症対策、緊急時の顧客対応フロー、災害時の対応、BCPの策定、定期的な避難訓練、安全意識の醸成） |
| | M21 | | 従業員の賃金改善に向けた取り組みと、魅力ある福利厚生・従業員向けサービスの充実（従業員一人当たり付加価値向上、賃金水準の改善実績、特徴的な福利厚生） |

# おもてなし規格認証チェックリスト

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ⅵ．デジタル・ＩＴ活用によるサービスエクレセンスの推進 | M22 | | デジタル・ＩＴ活用による、お客さまの利便性・顧客体験の向上の取り組み |
| | M23 | | デジタル・ＩＴ活用による、従業員の作業効率の向上や、学習環境、情報共有、エンゲージメント向上等、生産性を向上につなげる取り組み |
| | M24 | | デジタル・ＩＴ活用を推進するための計画づくりや、それを推進・運営する組織体制<br>（デジタル・IT活用推進部門、経営計画におけるデジタル・ＩＴ活用戦略・計画の策定、および投資計画、効果検証のPDCAサイクル） |
| Ⅶ．社会との共生 | M25 | | 誰もが利用しやすいユニバーサルサービスへの取り組み（ユニバーサルデザイン（ハード面）、高齢者、ベビーカーでも利用しやすい環境整備、（段差の解消や導線の確保、手すり、点字・筆談・音声案内、インターネットを活用したサービス提供）、心のバリアフリー（ソフト面）、従業員への教育の実施） |
| | M26 | | SDGｓに貢献する活動や地域社会への貢献活動、本業とのシナジー効果の発揮 |
| Ⅷ．トラベラーフレンドリー・インバウンド対応 | 11 | | 外国人のお客さまを重要なターゲット顧客に設定し、経営者がリーダシップを持ってその対応に取り組み、従業員に対してその方針を明確化する。 |
| | 12 | | 外国人のお客様に対しての接客ポリシー（指針）を従業員が理解・徹底するための教育や仕組み |
| | 13 | | 外国人がサービスを利用しやすくするための環境整備・ツールの導入 |
| | 14 | | 外国人へのマーケティングやCSデータによるサービス改善サイクル |

# おもてなしに望ましい13要因

| 要　　因 | 内　　容 |
|---|---|
| 1. 完璧さの追求 | おもてなしは、適度・妥協されるものではなく常に追求されるものである。 |
| 2. 距離感 | おもてなしでは、ある程度の距離感が必要とされる。 |
| 3. くつろぎ | 相手をリラックスさせ、くつろいでもらうための努力がおもてなしを豊かにする。 |
| 4. ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ構築 | 主客のｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝの場・機会を多くつくることで、おもてなしが豊かになる。 |
| 5. 時間の尊重 | おもてなしは相手の時間を使っていることを意識しなければならない。 |
| 6. 準備 | おもてなしには、事前に準備しておくことが必要不可欠である。 |
| 7. 信頼関係 | おもてなしは主客の信頼関係の下に成り立つ。おもてなしを経ることで、その信頼関係はより強固なものになる。 |
| 8. 調和 | おもてなしの中に存在するさまざまな人・モノが上手く調和していることで、おもてなしは形成され、また豊かにもなる。 |
| 9. 独自性 | 方法はもてなす側の特徴・特性により様々で、独特の方法で行わなければならない。 |
| 10. ニーズの先読み・提案 | ただ相手のニーズを聞くだけではなく、相手のニーズを先読みし、相手に一工夫加えた提案をすることでおもてなしは豊かになりえる。 |
| 11. 人のぬくもり | 相手に人のぬくもりを感じさせることで、おもてなしは豊かになりえる。 |
| 12. 非日常感 | 「いつもと違う」「特別である」という非日常感をあたえることでおもてなしは豊かになりえる。 |
| 13. 良い意味での裏切り | 「そこまでやるのか」という良い意味での裏切りを体験させることで、おもてなしは豊かになる。 |

「感情品質としての“おもてなし”品質管理学会雑誌：品質Vol.45,No.3 (2015.7月)」引用

# 日本と世界の長寿企業（海外）

## 長寿企業：顧客の欲求に応え続けてきた企業

- **自動車**　メルセデスベンツ（ドイツ）1886年特許1889年パリ万博で注目
  プジョーとパナール・ルプァソール（フランス）1891年FR方式を開発実用化し創業
- **鐵道**　プジョー（1818年ドイツのドライス男爵が発明）
- **時計**　ブランパン1735年　VACHERON CONSTANTIN(スイス)1755年
  PANERAI1860年　オーデマピゲ1875年
- **カメラ**　フォクトレンダー社（後のローライフレックス）1756年
- **電機**　シーメンス（ドイツ）1847年　フィリップス（オランダ）1891年　GE（米）1892年
  WE（米）1881年
- **原子力発電**　BNFL（イギリス）1971年
- **鐵道**　フェスティノーク鉄道（ウェールズ）1798年ダージリンヒマラヤ鉄道（インド）19世紀末
- **エアーライン**　KLM（オランダ）1919年
- **保険**　ロイヤル・サンアライアンス保険（ロンドン）1710年
- **レコード会社**　ドイツグラモフォン1778年
- **メガネ**　アメリカンオプチカル1833年

# 日本と世界の長寿企業（海外）

- **ゴルフコース**　セントアンドリュース・リンク（15世紀頃創立）
- **ダイヤモンド**　デビアス（南ア発祥、本社ロンドン）1888年
- **大学**　アル・アズハルモスク（カイロ）972年、サラマンカ大学（スペイン）1215年
- **オーケストラ**　シュターツカペレ・ドレスデン（ドイツ） 1548年
- **ウイスキー**　オールドブッシュミルズ（アイルランド）1608年
- **ジン**　ボルスジェネバー（オランダ）1575年
- **ワイン**　ヴァイエンシュテファン(ドイツ）(1000年以上）カンティナ(イタリー）（1200年以上）
- **ビール**　ヴァイエンシュテファン（ドイツ）1040年
- **シャンパン**　リュイナール（フランス）1729年
- **レストラン**　ボティン（マドリード）1725年（世界最古でヘミングウェイの日はまた昇るに登場）

# 日本と世界の長寿企業（日本）

- **建設**　金剛組（大阪） 578年神社仏閣建設、2006年に倒産し高松建設傘下に入り存続
- **華道家元**　池坊（京都）587年
- **菓子**　一文字屋和助(一和）(京都）1000年かざりやが400年前から今宮神社参道を挟んで営業
- **製紙**　源田紙業（京都） 771年水引、祝儀用品
- **宿泊**　慶雲館（西山温泉）705年千年の湯古まん（城崎温泉）717年お宿やました（金沢市）718年峡里（大湯温泉）718年法師（粟津温泉）718年（2011年までギネス認定世界最古） 今神温泉（山形）724年ゑびすや（塩原温泉）834年宿坊赤松院院（高野山）923年大丸あすなろ荘（福島）969年宿防一乗院（高野山）1000年ホテル佐勘（宮城）1000年おおみや旅館（蔵王温泉）1005年
- **管弦楽**　雅楽500年前後に中国から伝来
- **呉服**　川島織物セルコン（京都）1843年山市屋（埼玉県本庄市）1839年
- **質屋**　フクシマ質店（東京）1689年（元禄2年）
- **映画製作**　松竹（京都）1895年
- **水産**　信田缶詰（銚子市）1905年2009年倒産
- **日本一の古酒**　大沢酒造（長野県）1689年

# 日本と世界の長寿企業（日本）

- **鋳物製造**　五井堂工業（奈良）784年
- **金物**　傳来工房（京都）806年建築装飾飾金物製造
- **仏具**　田中伊雅仏具店（京都）889年
- **鋏製造**　牧瀬種子鋏製作所（鹿児島）905年
- **木地**　大蔵製盆所（名古屋）935年
- **建設**　中村社寺（愛知）970年（金剛組の子会社）
- **食事処**　本家尾張屋（京都）1465年
- **自動車**　ダイハツ（大阪）1907年マツダ（広島）1920年
- **カメラ**　ニコン（東京）1917年オリンパス（東京）1919年
- **電機**　日本電気（東京）1899年東芝（東京）1904年日立製作所（東京）1920年
- **酒造**　須藤本家（笠間）1141年飛良泉本舗（秋田）1487年剣菱酒造（神戸）1505年山路酒造（滋賀）1532年吉野川酒造（長岡）1548年
- **上場長寿企業（10社）**

松井建設（東京）1586年住友金属鉱山（東京）1590年養命酒製造（東京）1602年小津産業（東京）1653年ユアサ商事（東京）1666年岡谷鋼機（愛知）1669年田辺三菱製薬（大阪）1678年住友林業（東京）1691年小野薬品工業（大阪）1717年タキヒョー（愛知）1751年