

【P R T I M E S プレスリリース】

最高のサービスを引出す ISO23592（サービスエクセレンス：卓越した顧客体験・カスタマデライト L V 4 に向けて）による売上増、シェア拡大等に向けて

推進書簡発刊【これで出来る「活用事例：おもてなし規格認証、SDGs、最高のサービス ISO23592」業種による活用事例】発行：2024年9月30日

株式会社イー・キュー・マネジメント技研

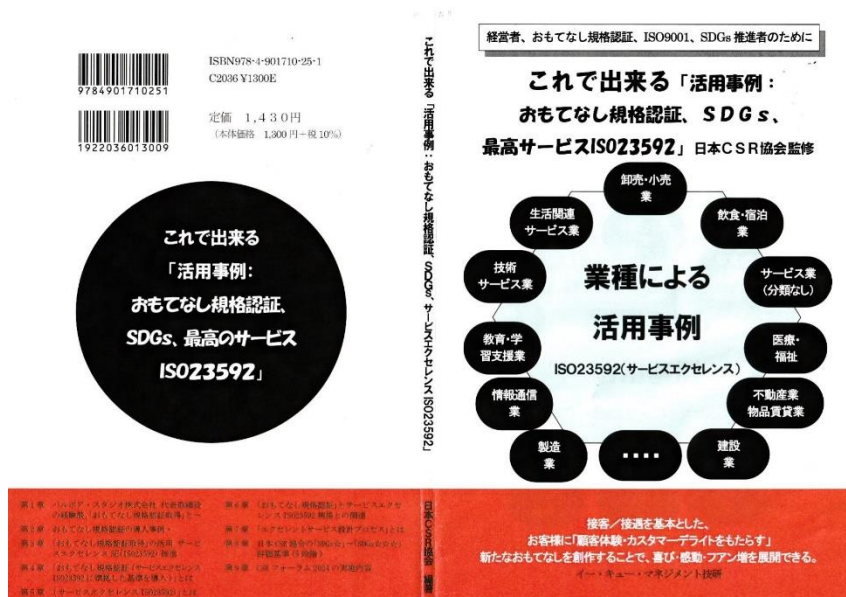
2024年9月24日 11時38分

2021年6月にサービスエクセレンス ISO23592 が発行（ドイツ、EU 提案）され、このベースとなる CS（顧客満足）／従業員エンゲージメントを推進できる組織能力が同じの経済産業省採択のおもてなし規格認証が、2022年4月から正式発行の改定版「おもてなし規格認証（サービスエクセレンス ISO23592 に準拠した基準を導入）の「金認証☆」「紺認証☆☆」の取得推進及び「一般社団法人日本CSR協会（当社グループ）」よりサービスエクセレンス SE (ISO23592) 成熟度評価登録証☆☆☆ (LV4)、SDGs 成熟度評価登録証を発行し、企業の取組み事例を紹介しています。経営者の想いから幅広い関連業種経験から本当に世の中に貢献できる事例として、「おもてなし規格認証の出会いから関連の ISO23592 及び SDGs の成熟度評価登録証取得の具体的な企業事例」を紹介しします。「皆様方に有効な経営者の経験談と思い」を紹介の建設業の経営者から筆者として協力を頂きました。また、事例に関連するおもてなし規格認証とサービスエクセレンス、SDGs に関する推進に参考となる手順なども、今般発行の「新書」で紹介しします。

【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、下記でお願いしています。（書店からも購入申込みできます。新書タイトル及び ISBN 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
- ・FAX：042-732-2420 又は E-mail：info@eqml.co.jp
- ・定価：1,430 円(税込み) ISBN978-4-901710-25-1



株式会社イー・キュー・マネジメント技研は、研修・コンサル会社で、企業の社会的責任 CSR（ISO26000）関連書籍等を5種類以上発刊して、規格取得支援や社会貢献活動なども展開しています。

本新刊書の前身である書籍【これで出来る！「世の中が変わる」共創サービスの進め方 サービスエクセレンスISO23592の活用】（2024年1月10日発行）の中の「第3章 サービスエクセレンスISO23592とは（ISO9001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」「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（ISO23592）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SDGs成熟度評価分析及び登録証発行の紹介」を参考にして、下記の新刊書では、この実践的手法を提供しています。

【新刊書発行の経緯】

（1）2017年4月に発行された経済産業省創設「おもてなし規格認証」は、2021年6月にサービスエクセレンスISO23592が発行され、このベースとなるCS（顧客満足）／従業員エンゲージメントを推進できる組織能力が同じであることから、2021年12月末までに「おもてなし規格認証（サービスエクセレンスISO23592準拠した基準を導入）」規格が策定され、2022年1月からの試行期間に、当社グループの認証事業者・日本CSR協会は、他社に先駆けて、改定版「金認証☆」取得企業を2社、改定版「紺認証☆☆」取得企業1社を審査し、2022年4月から正式発行への内容の充実化、ISOを理解し易い推進方法などに貢献しました。

（2）2022年4月に発行した改定版で、日本CSR協会は、他に先駆けて審査、認証書発行を推進し、2024年4月末現在で、改定版「金認証☆」取得企業43社、改定版「紺認証☆☆」取得企業12社（+180店舗）の審査・認証書発行を行っています。

（3）「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）」の認証書（経済産業省創設のおもてなし規格認証）には、「ISO23592に準拠した基準を導入しています」が記載され、この取得及び経済産業省入札採択の認証機関「一般社団法人 日本CSR協会（当社グループ）」がISO23592基準に従い、データ分析・評価した結果、最高のLV4（最高のサービスで売上増やシェア拡大等に貢献していること）に相当する「サービスエクセレンスSE（ISO23592）成熟度評価登録証☆☆☆」を7社に発行しています。この中に、上場企業2社が含まれ、その各企業のHPのニュース欄で「報道者向けで“紺認証取得”及び“サービスエクセレンスSE（ISO23592）成熟度評価登録証☆☆☆取得」を報告し、ブランド向上を図っています。

（4）この改定版おもてなし規格認証「紺認証取得」及び「一般社団法人 日本CSR協会（当社グループ）」よりサービスエクセレンスSE（ISO23592）成熟度評価登録証☆☆☆及びSDGs成熟度評価登録証を発行し、企業の取組み事例を紹介しています。経営者の想いから幅広い関連業種経験から本当に世の中に貢献できる業種に絞り、おもてなし規格認証の出会いから関連のサービスエクセレンス及びSDGsの成熟度評価登録証取得の具体的な事例を紹介します。皆様方に有効な経営者の「経験談と思い」を紹介します。この紹介の建設業の経営者から筆者として協力を頂きました。

（5）また、事例に関連するおもてなし規格認証とサービスエクセレンス、SDGsに関する推進に参考となる手順なども紹介します。

これ等の紹介記事を、下記（第1章～第9章）で紹介します。

第1章 バルボア・スタジオ株式会社 代表取締役の経験談、「おもてなし規格認証取得」とサービスエクセレンスSE（ISO23592）成熟度評価登録証取得とSDGs成熟度評価登録証取得経緯

第2章 おもてなし規格認証の導入事例

第3章 「おもてなし規格認証取得」の活用サービスエクセレンスSE（ISO23592）推進

第4章 「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）」とは

第5章 「サービスエクセレンスISO23592」とは（ISO9001との関連）

第6章 「おもてなし規格認証規格」とサービスエクセレンスISO23592との関連

第7章 「エクセレントサービス設計プロセスとは」

第9章 CSRフォーラム2024実施内容紹介

「第1章のポイント」は、大工を通して若き頃の成長と環境の変化との戦いをくくり抜け、新たな経験に挑戦して、都度、先輩の提案も配慮して、未来に向け課題解決を図ってきました。この間に、「大工の修業で職人としての技術に限らず、お客さんとの関係性の作り方、おもてなしの心得を」親方のお客様との関係性について正におもてなしに優れていたから「大切な人同士の関係はおもてなしの心得にある」ことを学べたと述べています。

これは、どの業種でも相通じるものと思います。

このおもてなしの心得があったこそ、おもてなし規格認証のレベルの高い改定版「紺認証☆☆」の認証書取得並びに「SDGs成熟度評価登録証☆☆☆」取得、更に最高のサービス提供で売上増に繋がった「サービスエクセレンスSE（ISO23592）成熟度評価登録証☆☆☆（LV4）取得できました。これらの高レベルの認証書、登録証取得したのは、業界で最初でした。売上も段階的に増加して、提供先も幅広く展開しています。

ISO23592の最高のLV4の獲得には「卓越した顧客体験（顧客の要望に近い12業種別に4パターン等のリフォーム事例のデザインを配慮して開発した写真集）により選択でき、この出来栄えに感動を与え、納入後のサービスの良さも含め、ファンに繋がりました。

「第2章のポイント」は、おもてなし規格認証の導入の事例（取組み事例の紹介）

大規模のチェーン系多店舗の紺認証取得の事例を紹介します。切っ掛け、スタッフの意識変化、サービス業務の改善、インバウンド対応、お客様がおもてなし認証マークを見て、紺認証取得の今後の活かし方

その他の事例（業界の認証事例・事業者の認証事例）を紹介します。業種別事例「飲食・宿泊業、製造業、情報通信・IT業、建設業、人材派遣業、伝統工芸製版業、指定管理者、農業、葬祭業、地方自治まちぐるみ（町役場関与）など

「第3章のポイント」は、サービスエクセレンスISO23592のサービスLV4（成熟度評価☆☆☆）推進事例を紹介します。業種別に「卓越した顧客体験・カスタマーデライト（喜び、感動、ファンづくりなど）」及び「売上、シェア拡大などの効果」のポイントを紹介しています。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）の審査記録のデータから評価・分析及び会社情報を分析し「評価分析☆☆☆（LV4）」取得事例も紹介しています。また、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）の導入の効果も紹介しています。

「第4章のポイント」は、2021年6月に発行された「サービスエクセレンスISO23592」と組織能力「CS/ES（従業員エンゲージメント）」が一致していることで、検討、試行期間を経て2022年4月に「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)」が発行されました。このおもてなし規格認証は、ISO23592の評価登録証取得できる組織の仕組みを構築する最短距離と思います。おもてなし規格認証の審査・登録費は、5名位の商店なども対象だったので、経産省創設規格なこともあり大変安価となっています。当社は、2024年4月末現在で、改定版「金認証☆」取得企業43社、改定版「紺認証☆☆」取得企業12社（+180店舗）の審査・認証書発行を行っています。

「第5章のポイント」は、ISO9001取得企業（約4万社）向けに、サービスエクセレンスISO23592の規格説明を含め、その推進方法を紹介しています。ISO23592は、世界に導入する規格で、当社は、海外向けの英文パンフレットを作成しています。ご要望があれば、相談ください。大阪・関西万博2025の各国の訪問者に配布する準備をしています。（パビリオンで1日展示・30分の発表を行います）

「第6章のポイント」は、第4章の詳細な補足説明として「おもてなし規格認証」とサービスエクセレンスISO23592規格との関連を紹介しています。

「第7章のポイント」は、ISO23592の心臓でもある「顧客から感動・共鳴を得られる創作おもてなし：カスタマーデライトをもたらす」最高の「エクセレントサービス」LV4を達成するための「エクセレントサービス設計プロセス」を業種別に作成する事例を紹介しています。この設計プロセス推進の8プロセスをJISY24082(ISO委員会の提案をJISとして発行)の要求事項に沿って体系化を図りました。

「第8章のポイント」は、当社で発行した「SDGs」の17目標状況を把握する成熟レベル評価として5段階評価基準を紹介しています。当社は、ISO26000の組織の社会的責任(会社CSR、自治体GSR、大学USR、病院HSRなど)の7つの中核主題(①組織統治 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コミュニティ参画及び開発)の中の②人権(人権侵害の危険性を回避対処、人権に関する危険な状況、共謀の回避、苦情の解決、差別及び社会的弱者、市民的及び政治的権利)及び④環境(汚染の予防、持続可能な資源の利用、環境保護及び自然生息地の回復)に関する目標としてSDGs評価を行っています。

「第9章のポイント」は、(一社)日本CSR協会／(株)イー・キュー・マネジメント技研で毎年開催する「CSRフォーラム2024実施内容」を紹介しています。

【関連研修計画】

上記に関連する研修計画は下記です。当社のHP：<http://www.eqml.co.jp/>より確認できます。ぜひ、参加ください。

【日本CSR協会（JCSRA）／EQML主催 各種研修（2024年9月～25年3月）】

各種研修スケジュール

2024.8.31

コース		時間	開催場所	スケジュール：2024年				2025年		
				9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
おもてなし規格認証	①おもてなし規格認証(経産省創設)～サービスエクセレンスISO23592準拠～を活かす視点コース	4H	東京	4	2	6	2	8	3	3
	②おもてなし規格認証(経産省創設)内部監査員養成コース	2日	東京	12, 13			23, 24			13, 14
SDGs	①SDGs推進・評価コース	4H	東京	6	4	11	4	17	5	5
	②漫才で学ぶSDGsコース	2H	東京	日程はご相談(訪問も可能:相談ください)						
サービスエクセレンスISO23592	①SE(ISO23592)推進・評価コース	4H	東京		7		6		7	
	②エクセレントサービス設計手法	4H	東京			8		10		7
無料コース	③ISO9001、おもてなし規格認証等推進企業へのサービスエクセレンスSE(ISO23592)導入の提案(1H)(毎回:定員10名)	午前11時～12時	東京	10	9	13	9	15	12	10
		午後14時～15時	東京	10	9	13	9	15	12	10
社会課題改善CSR	①社会課題抽出・改善推進ソーシャルセクター養成コース	6H	東京		16		11		17	
	②CSR内部監査員養成コース	2日	東京	17, 18		21, 22		20, 21		18, 19
	③CSR評価・監査員養成コース	3日	東京		21～23				19～21	
	④自治体向けGSR導入コース	6H	東京	18			13			21

CSR: Corporate Social Responsibility(企業の社会的責任) GSR: Government Social Responsibility(自治体の社会的責任)

SDGs: 国連の持続可能な開発目標 SE: サービスエクセレンス(ISO23592)

【申込】日本CSR協会URL: <http://jcsr.org> 又はEQML URL: <http://www.eqml.co.jp>「お問い合わせ」よりお申込みください。

*上記は、東京の銀座風月堂ビル5階 銀座ビジネスセンター内のEQML研修室で開催します。

(注1)カリキュラム、参加料、時間帯については、下記にご連絡いただければ、詳細資料を送付いたします。

TEL: 042-732-2280 FAX: 042-732-2420 Email: info@eqml.co.jp

(注2)開催場所は、東京以外でも可能です。また、訪問教育も可能ですので、ご相談ください。

(注3)当社EQMLの研修室(銀座風月堂ビル5階 銀座ビジネスセンター内)で開催します。