【おもてなし規格認証制度の概要】　　2017.2.24　ＥＱＭ－８８７　2版

背景:

「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(習熟度)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。

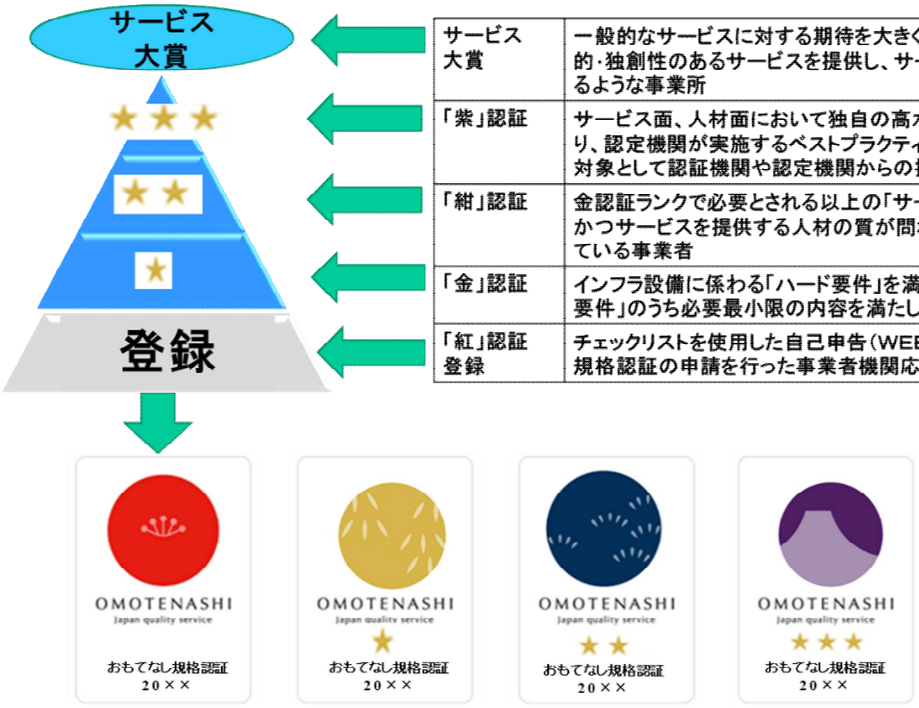
1．おもてなし規格認証ランク

おもてなし規格認証のランクとしては、登録後、「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。

下記のＵＲＬの登録手順により、チェックリストの３０項目に関して、現状調査を行い、実施している項目及び計画中の項目を抽出します。 １５項目が実施及び計画中ならば登録出来ます。(この登録は無料です)

登録すると下記の「OMOTENASHI」マーク及び登録証をＵＲＬから受領でき、これを店や名刺などに貼り付けられます。

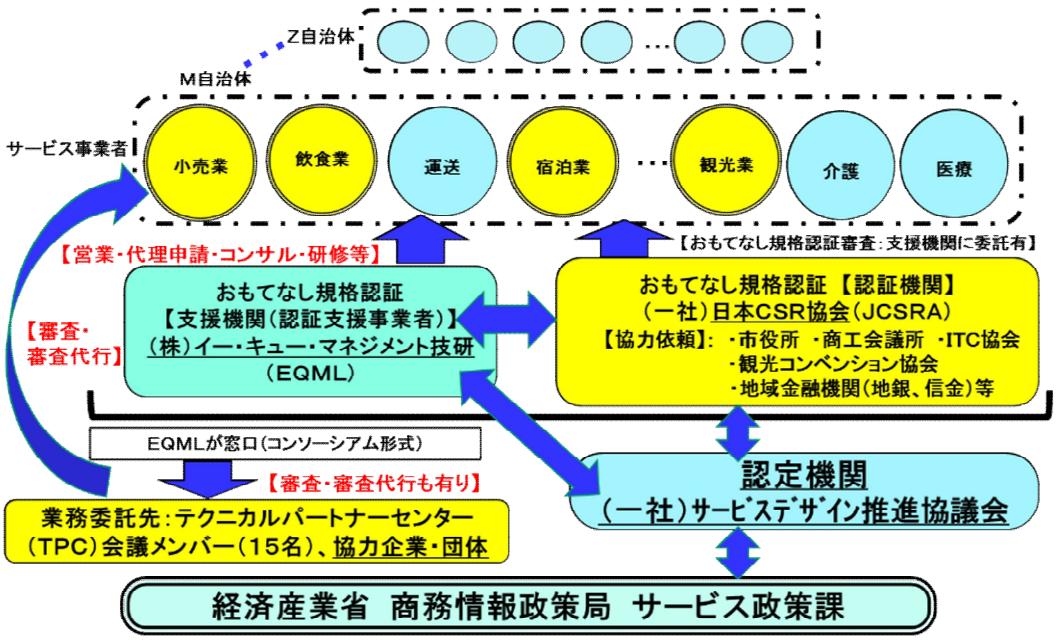
(https://www.service-design.jp/)



サービス大賞	一般的なサービスに対する期待を大きく越える、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
「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クティスを表彰するアワード参加対象として認証機関や認定機関からの推薦を受けた事業者
「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「人材要件」を満たしている事業者
「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
「紅」認証 登録	チェックリストを使用した自己申告（WEB申請）により、おもてなし規格認証の申請を行った事業者機関応募

2．「おもてなし規格認証」支援体制

支援機関は、認証取得支援として代理申請、研修、認証レベルアップなどを支援します。認証機関は、認証レベル用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実地審査を行い、合格した場合に、認証レベルのラベルを提供します。



3．サービス事業者のメリット

【基本的なメリット】

チェックリスト３０項目から、自社の日常業務で、不十分な箇所があることに気づき、ＰＤＣＡサイクルを運用、改善することで、業務の効率化(コストダウン)につながり、おもてなしのレベルアップが図れます。

【推進上のメリット】

⑴ おもてなし認証登録マークの店頭展示、ＨＰ、ＳＮＳなどに公開することで、訪問客からの信頼が得られ顧客増が期待されます。
⑵ 公的支援（補助金や公的融資など）を受けやすくなります。
ＩＴ（情報通信技術）への投資など、業務の革新･改善を図る事業者に対する補助金制度や融資制度申請に有利
金融機関にとっての魅力ある投資先認識向上、金利減免などの優遇制度の発足動機となることが期待されます。
⑶ 生産性の向上と経営品質の向上

【創意工夫のメリット】

⑴ コトづくりなどの創作によるメリット
魅力あるコトづくり（自社の人材･施設･環境･自然等を活用、商店街案内、体験の場提供、観光･文化 案内等）を創作することにより、顧客に、感動を与えることができます。
⇒地域活性化･訪問客増加につながります。
⑵ インバウンド対応:「インターネット活用、クレジットカード導入、多言語化、ウェブサイト、インバウンド対応研修、多言語人材雇用など」を推進することで、訪日客の利便性を向上できます。

⑶ 下記課題を推進することで差別化サービスを創作し、優位性を確保できます。

a)コミュニケーションロボットによるおもてなし案内導入（多言語化、意外性を強調）
b)おもてなし先駆サービス事業者事例を分析し、そのおもてなしの原点を活用する。
c)「おもてなし」に望ましい要因一覧より、自社の特性を活かす要因を選択し、そのコトづくりを創作することで、顧客及び従業員の満足向上、他社との差別化が図れます。

4．登録･申請料

金認証☆　　：申請料２万円、登録料１万円
紺認証☆☆　：申請料 10 万円、登録料５万円
紫認証☆☆☆：検討中

5．おもてなし規格認証制度導入の支援依頼

おもてなし規格認証制度導入に当たって、下記の支援依頼事項がある場合は、次頁の「●登録紅･金認証☆取得支援依頼」シートに記載の上、email又はＦＡＸにて送付をお願いします。

⑴ 登録の代行申請が必要な場合は、２．１の該当項番にマークしてください。現状の実施状況を確認し、貴社のＰＣより登録します。
⑵ 登録後、「金認証☆」を取得したい場合で、代行申請が必要な場合は、認証機関指定の１５項目（国内向け／インバウンド向け）について、実施状況を確認して、貴社のＰＣより代行申請をします。
⑶ 金認証登録時に、不十分な箇所に関する支援が必要な場合は、2.3項の①～⑥をマークしてください。弊社より、見積書を提出します。
⑷ 「おもてなし規格認証」を運営で、更に、経営に貢献する活動を、策定する場合は、２．４項の①～④をマークしてください。弊社より、見積書を提出します。
⑸ 飛び越し「紺認証☆☆」（２１項目の実施、指定教育相当及び他社より先行している仕組みなどを確認します。
この場合も「金認証」と同じように次頁の「●登録紅･金認証☆取得支援依頼」シートに記載の上、email又はＦＡＸにて送付をお願いします。

以上

●登録紅･金認証☆取得支援依頼

1．貴社の該当する従業員数を、下記から選択ください。
　□30 人以下　□31 人～100 人以下　□101 人以上～300 人以下　□301 人以上
　　(注) 非正規社員を一律、二分の一で社員相当に換算する。
2．登録･金認証☆取得に関して支援を希望する項目を選択ください。
2．1おもてなし規格認証の「登録」に関して、下記の何れかを選択ください。
　□おもてなし規格認証２０××「登録」に向けた申請は、自社で行います。又は今後、検討します。
　□おもてなし規格認証２０××「登録」に向けた代行申請をお願いします。
　　「ＥＱＭＬが実施の代行申請費１万円(税別)」
　　(尚、認定機関への登録申請料は無料です)
　　登録チェックシートの３０項目に関して、現状調査を行い、実施している項目及び計画中の項目を抽出します。
　　１５項目が実施及び計画中ならば登録出来ます。
2．2おもてなし規格認証の「金認証☆」の申請に関して、下記の何れかを選択ください。
　□登録後、成熟度を示す「金認証☆」の申請を、現在は行いません。
　□登録後、成熟度を示す「金認証☆」の代行申請をお願いします。
2．3金認証☆取得に関して、下記の支援をお願いします。(必要な項目を選択ください。見積額は別途提出します)
　　□①おもてなし規格及び「チェックシート」の教育
　　□②SWOT 分析(現状調査:強み･弱み･脅威･機会)による課題抽出
　　□③IT導入事例紹介／業者との調整
　　□④多言語導入方法紹介／業者との調整
　　□⑤チェックシートに対する必要な文書類作成指導(ひながた提供)
　　□⑥その他:
2．4「おもてなし規格認証」を運営で、更に、経営に貢献する下記の支援をお願いします。
　　(必要な項目を選択ください。見積額は別途提出します)
　　□①自社対応のおもてなし規格認証登録の成果分析方法指導
　　□②他社との差別化要因である自社特質を活かすサービス要求の明確化
　　□③おもてなし規格マネジメントシステムのＰＤＣＡサイクル監査による改善課題抽出及びコストダウンの提案
　　□④その他:

株式会社イー･キュー･マネジメント技研御中

年月日:　　年　月　日
会社名:
所属／役職:
住所:
電話:
ＦＡＸ:
Email:
代表者氏名:　　印

ＥＱＭＬ　株式会社 イー･キュー･マネジメント技研
【おもてなし規格認証制度 支援機関 (経産省採択)】
本社　〒194-0044 東京都町田市成瀬2丁目1番地6
TEL ： 042-732-2280　FAX ： 042-732-2420
E-mail: info@eqml.co.jp　URL ： http://www.eqml.co.jp/

一般社団法人 日本ＣＳＲ協会
【おもてなし規格認証制度 認証機関 (経産省採択)】
住所 〒194-0044 東京都町田市成瀬2丁目1番地6
TEL ： 042-732-2280　FAX ： 042-732-2420
E-mail:japan.csr.a@gmail.com
URL :http://jcsra.org/

「イー･キュー･マネジメント技研／日本ＣＳＲ協会」 営業所／研修室
住所 〒104-0061 東京都中央区銀座 6-6-1 銀座風月堂ビル5階 銀座ビジネスセンター内
TEL ： 03-6215-8861　FAX:03-6215-8700