

**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(成熟度)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。

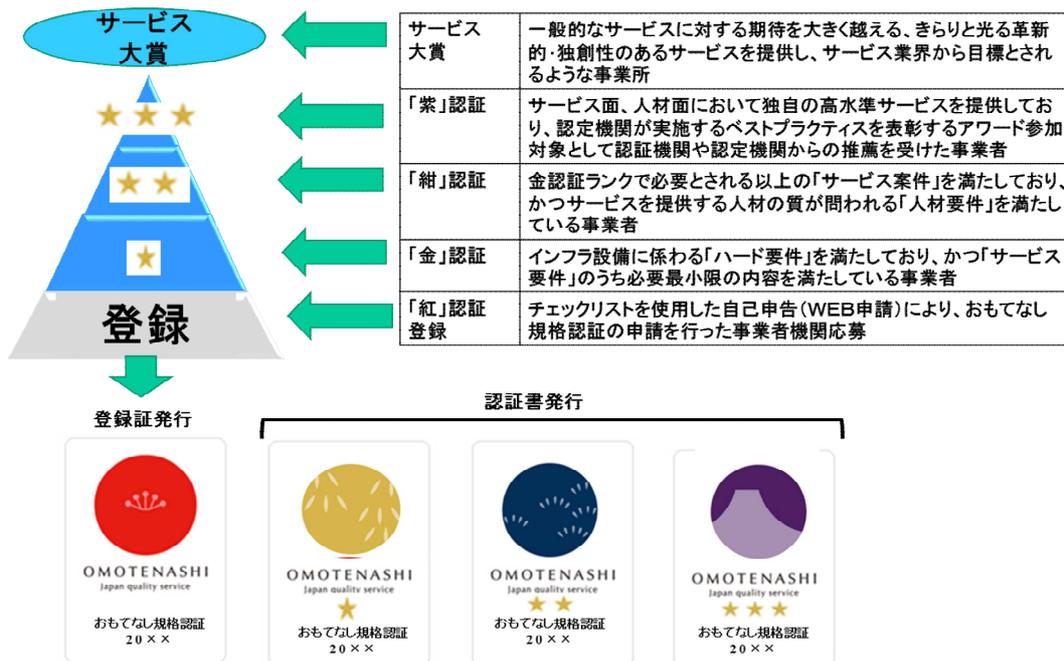
**全ての業界(直接サービス提供事業者: B to C事業以外に製造業/建設業/IT業等のB to B事業)に適用されます。**

**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、紅認証登録後、「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。

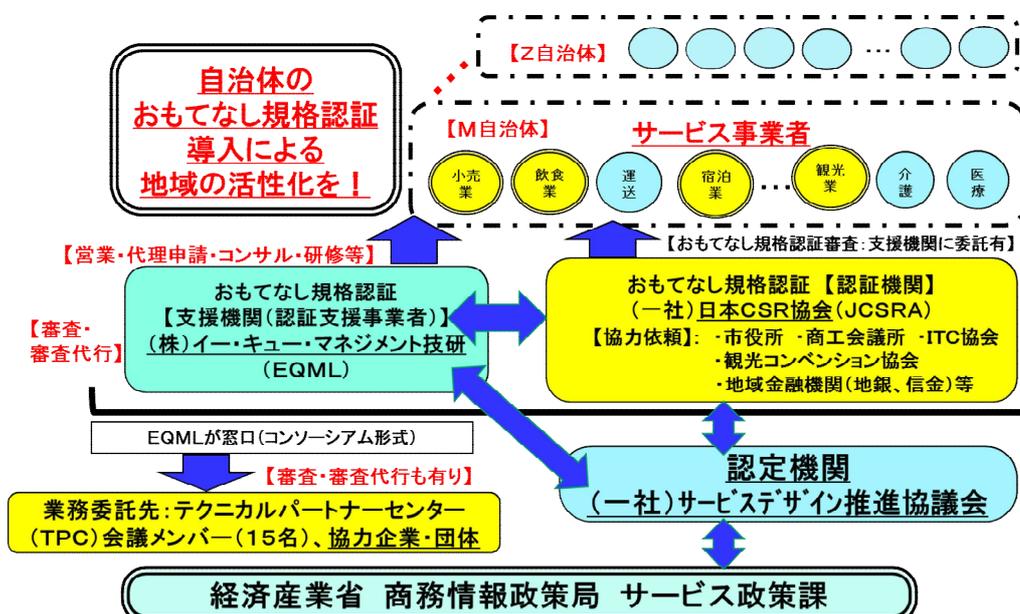
下記のURLの登録手順により、チェックリストの30項目に関して、現状調査を行い、実施している項目及び計画中の項目を抽出します。15項目が実施及び実施中ならば登録出来ます。(この登録は無料です) **(認証機関の指定が必要です)** 登録すると下記の「OMOTENASHI」マーク及び登録証をURLから受領でき、これを店や名刺などに貼り付けられます。

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



**2. 「おもてなし規格認証」支援体制 (認証機関: 日本CSR協会の場合)**

認証機関はおもてなし規格認証審査員を派遣し、審査を行います。支援機関は、認証取得支援として、研修、おもてなし創作や30設問の取組プロセスのPDCAの見える化ワークショップを行います。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審査を行い、認証機関基準に合格した場合に、認証書を提供します。



## 3. サービス事業者のメリット ~ :活用の効果 / 活かす視点

【基本的なメリット】: [経産省創設「おもてなし規格認証制度」を活かす視点\(その1\)](#)

チェックリスト30項目の取組(プロセス:本部と店舗及びチェーン店舗などの全体から)で、自社の日常業務での不十分な箇所があることに気づき、P(仕組み)、D(実施)、C(チェック)、A(改善)サイクルを運用、改善することで、業務の効率化、おもてなしのレベルアップが図れ、自社の生産性向上と経営品質向上につながります。

## 【推進上のメリット】

- (1) おもてなし認証登録マークの店頭展示、HP、SNSなどで公開することで、訪問客からの信頼が得られ顧客増が期待されます。: [活用の効果](#)
- (2) 公的融資を受けやすくなります。(紫認証、紺認証又は金認証を取得した事業者に限ります): [活用の効果](#)  
日本政策金融公庫では、IT(情報通信技術)への投資、訪日外国人の消費需要の取込に向けた工夫など、業務の革新・改善を図る事業者に対する融資制度を設けています。  
【貸付金利】:日本政策金融公庫の観光産業等生産性向上資金:(設備資金及び運転資金)  
[紫・紺認証:基準利率 - 0.65%](#)、[金認証:基準利率 - 0.4%](#)
- (3) 生産性の向上と経営品質の向上 [【基本的なメリット】参照](#)

【創意工夫のメリット】: [経産省創設「おもてなし規格認証制度」を活かす視点\(その2\)](#)

- (1) 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(商店街案内、体験の場提供、観光・文化 案内等)を提供することで、訪問客に感動を与えます。  
[地域活性化・訪問客増加](#)
- (2) 訪問客へのいろいろな対応「サービス提供、商品販売対応の見直し、苦情、問合せへ等」を行っています。  
これらは、サービスの行為で「訪問客と店員又は社員間のコトづくり」を実践しています。  
この「コトづくり」の中に、訪問客に感動・共鳴を与える「新たなおもてなし」「潜在しているおもてなし」を見いだせます。  
この具現化により、[訪問客の期待を超えるサービス]を提供出来ます。 [レポート顧客確保、新顧客増へ!](#)

## 4. 登録・申請料

- 金認証 : 申請料 2万円、登録料 1万円(認証機関が審査)  
紺認証 : 申請料 10万円、登録料 5万円(認証機関が審査)  
紫認証 : 審査料 10万円、登録料 30万円(認証機関の推薦レポートを認定機関が書類審査し、通過後、審査)  
【認証取得後の費用】: 認証書発行日から 1年目:更新料(登録料相当) 2年目:再審査料(申請料相当)  
以降、この周期で費用が発生します。(規格内容の変更があれば、都度、再審査が必要です)

## 5. おもてなし規格認証の登録手順

- (1) 下記の[サービスデザイン推進協議会\(サ推協\)](#)のURLから申込みの手続きを行ってください。  
<https://www.service-design.jp/>
- (2) チェックリストの30項目に関して、現状調査を行い、実施済の項目及び実施中(計画)の項目を抽出します。  
自己宣言で15項目が実施及び実施中ならば登録出来ます。(この登録は無料です)(認証機関の指定が必要です)
- (3) 登録段階で「紅認証書」のマークが、インターネット経由で受領できます。これを活用出来ます。
- (4) 成熟度を示す金認証 / 紺認証 取得を要望する場合は、指定しておいた認証機関に問合せし、しかるべき手続きを行うと、認証機関が、申請事業者のデータに審査料請求準備中のフラグをたてます。
- (5) この後は、サ推協が請求書送付し、振込、審査実施、登録料請求、振込で、サ推協から認証書が発送されます。

## 【問合せ先】:

担当:前田 浩

一般社団法人 日本CSR協会 (認証機関)

(株)イー・キュー・マネジメント技研(支援機関:認証支援事業者):コンソーシアム幹事会社

TEL 042-732-2280 FAX 042-732-2420

Email: eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp

URL: <http://www.eqml.co.jp> ([参考:URLの研修プログラムで、おもてなし規格認証制度の研修を開催しています](#))