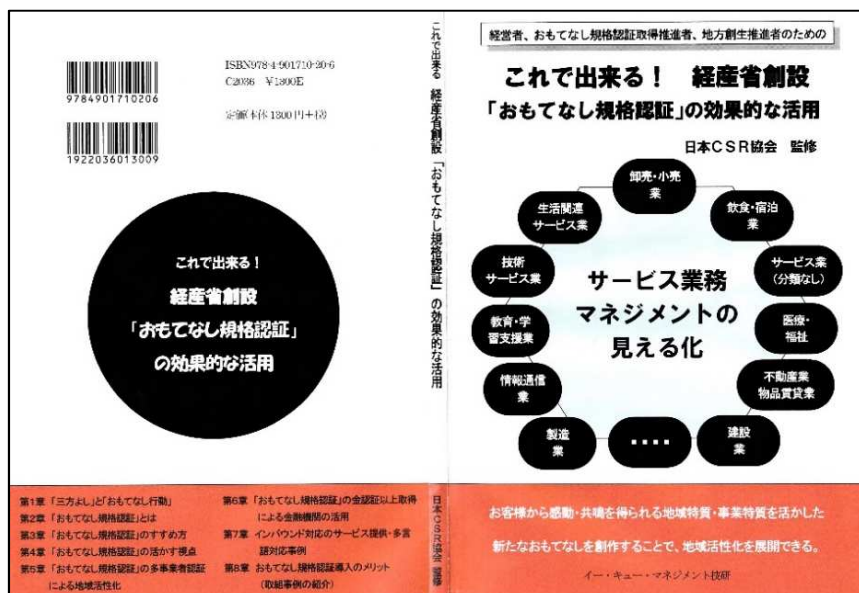


【新刊書概要】

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る。

- ・申込先：株式会社イー・キュー・マネジメント技研
- ・FAX：042-732-2420又はE-mail：info@eqml.co.jp
- ・価格：1,300円（本体価格） ISBN978-4-901710-20-6



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）関連書籍を5種類発行して、社会貢献活動も展開している。

【新刊書発行の経緯】

著者：前田 / 吉田 / 秋庭（全員おもてなし規格認証審査員）

経済産業省が「おもてなし規格認証制度」を創設してから約2年が経過した。自己適合宣言の紅登録（無料）の企業は、約7万社（2018年末）で、おもてなし規格認証を取得することにより経営的に貢献できる有償の「金認証、紺認証」取得企業は2%程度にとどまっている背景は何かである。

本制度の仕組みへの理解を深め、「おもてなし規格認証制度」の効果的な活用を、この認証取得活動を通じてどのように展開すればよいかをわかりやすく紹介し、本制度の更なる普及につなげたい。

現在の仕組みの改善のヒントや全業界の企業における「おもてなし規格認証制度」の効果的活用を、わかりやすく紹介する。また、「地方創生」の視点から地域の活性化のためにおもてなし規格認証制度を展開した地方自治体での取り組み事例を紹介する。

「おもてなし規格認証制度」の認証機関である一般社団法人日本CSR協会は、CSR活動の一環として、「おもてなし規格認証」を捉え、推進している。CSRの具体的目標・手順と国連「SDGs（持続可能な開発目標）」と「おもてなし規格認証」との関連も紹介している。企業・事業者・自治体は、胸を張って「おもてなし規格認証」取得を通じてSDGsを推進していることを強調できる。

また、インバウンドに関する取組として、国内での多言語対応等の取り組み以外に、海外への日本の文化「おもてなし」を発信し、世界平和に貢献すると同時に、海外のアウト

バウンドの方向を日本に向ける一つの方法として、関係者と意見交換を図っていききたい。

おもてなし規格認証は、飲食・宿泊・小売業を主眼に設問などが作成されたが、適用範囲が全業界に及ぶことから、表現は、必ずしも適切で無いところが見られる。

2019年版では、従来の国内向け項目に6項目を追加した「サービス業務マネジメント項目」30項目と、「インバウンド対応項目」10項目（従来より4項目追加）に分類し、業界によっては、理解が難しいところをわかり易く表現し、PDCA管理項目も明確にした。

弊社グループは、もともとISO9001品質やISO14001環境やISO27001情報セキュリティの認証取得支援コンサルを推進してきたので、2017年版の用語を全ての業界用語に置き換える能力ある審査員が揃っており、結果的に、この2年間で殆どの業界の「おもてなし規格認証」審査を推進してきた。その経験を活かし本新刊書でその事例を紹介している。

本新刊書の特徴の一つとして、リピート顧客確保・新顧客増に繋がる創作おもてなし「顧客から感動・共鳴を得られる新たなおもてなし」も記載されているので、自社の特質や地域特質を配慮し、新たなおもてなしの創作に活かされることを期待する。従業員や店員自ら創作したおもてなし（顧客の期待を超えるサービスにつながる）が、活用されることで、モチベーションがあがり、ES（従業員満足度）向上に繋がる利点も出てくる。

また、本新刊書は、数人程度の小規模商店でも導入しやすい帳票などを含めたおもてなし規格認証手順の見える化も紹介しているので、商店街の店舗などに活用していただければ幸いである。

2019年版の規格への対応も含めてあるが、経過により更に改善事項が見えてきたら鋭意講演などで紹介していきたい。

【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「三方よし」と「おもてなし行動」

第2章「おもてなし規格認証」とは

第3章「おもてなし規格認証」のすすめ方

第4章「おもてなし規格認証」を活かす視点 サービス生産性向上

第5章「おもてなし規格認証」の多事業者認証による地域活性化

第6章「おもてなし規格認証」の金認証以上取得による金融機関の活用

第7章インバウンド(訪日外国人)対応のサービス提供・多言語対応事例

第8章おもてなし規格認証導入のメリット（取組み事例の紹介）

「第1章のポイント」は、当社の主要業務のCSRの一環である、「近江商人の三方よし」精神及び地域社会活性化に貢献する「おもてなし規格認証」、強いては、SDGsの展開にも繋がっていること及びおもてなし行動は、「世界の平和よし」にも繋がっていることを紹介している。

「第2章のポイント」は、「おもてなし規格認証」の目指す全体像、2019年版の規格項目構成を紹介している。

「第3章のポイント」は、「おもてなし規格認証」の具体的なすすめ方について、規格を総合システムと捉え「基幹プロセスのPDCA」と各規格項目との関連性及びサービス業務マネジメントの見える化の手順を含め紹介している。この中の「顧客満足度把握・改善プロセ

ス」では、お客様と社員間のコミュニケーションのデータから、お客様から感動・共鳴を得られる創作おもてなしの抽出方法も紹介している。

「第4章のポイント」は、「おもてなし規格認証」を活かす視点として、新たなおもてなしを創作する効果A(リピート客確保、新顧客増)及び規格のサービス業務マネジメントのみえる化(PDCAサイクル)によるサービス業務の効率向上の効果B(特にC:チェック/A:改善が有効)による「サービスの生産性向上=付加価値向上(効果A)÷業務効率化(効果B)」が図れる方法を紹介している。

「第5章のポイント」は、自治体のまちぐるみ「おもてなし規格認証」金認証取得による地域活性化の事例を紹介している。

「第6章のポイント」は、「おもてなし規格認証」の金認証以上取得の金融機関活用のメリットを紹介している。

「第7章のポイント」は、インバウンド対応で当方と連携している事業者(英語対応能力検定/関連サービス業展開)を紹介している。

「第8章のポイント」は、「おもてなし規格認証」導入のメリットを紹介している。当方が審査した取組事例として、チェーン系多店舗(小売)、単独取得の15業種(江戸文化活用製造・小売業/ホテル/卸売業/人材派遣業/建設業/製造業・メッキ/指定管理者/農業/教育事業/IT・情報通信業/学術研究/医療サービス/葬祭業/まちぐるみ商店街・事業者・自治体・商工会:多事業者認証)を紹介している。

以上