

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、確認項目に関して、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内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/>)

レベル	内容	成熟度		
		自己宣言	認証機関審査	認定機関審査
サービス大賞	一般的なサービスに対する期待を大きく超える、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			日本生産性本部が対応
「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ティク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推薦を受けた事業者			・24設問 ・実施: PDCA ・経営品質賞取組 ・顧客の期待以上
「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「人材案件」を満たしている事業者		・21設問(国内向け) ・実施: PDCA ・顧客が感動・共鳴	
「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		・15設問: ・実施: PD以上	
「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応募	○15設問【登録】		

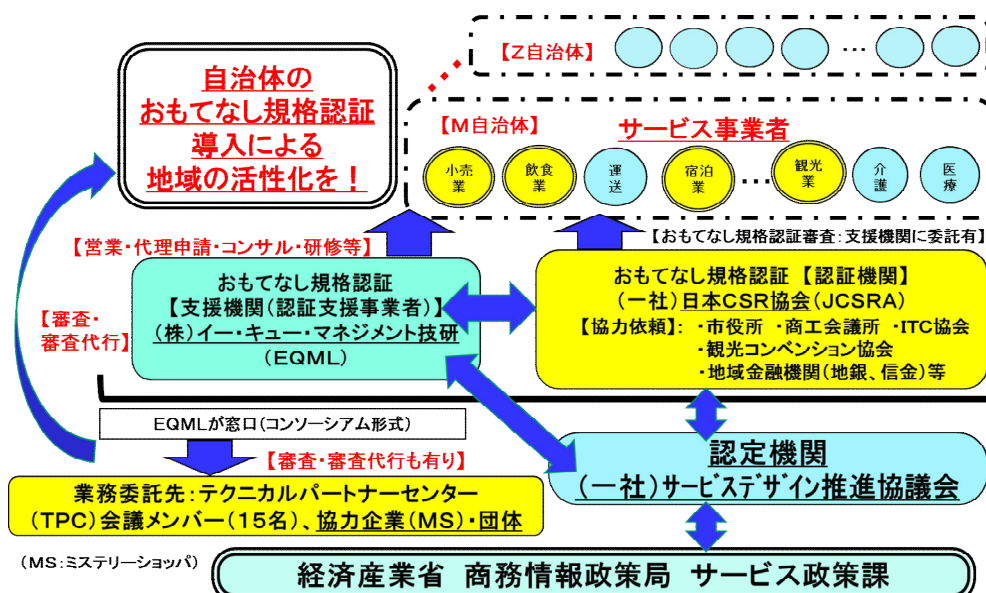


「おもてなし規格認証制度」を活かす2つの視点により経営面に貢献出来るレベル「紺認証」を推奨

(注)設問数は、国内対応の場合を示す。インバウンド対応の場合は、5設問が追加される。

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、おもてなし創作や確認項目の取組プロセスの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

3.1 【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)

「創意工夫による付加価値向上」: **効果A**

- (1) 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。
 この中に、訪問客から感動・共鳴を得られる「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。
 このサービスの具現化により、【訪問客の期待を超えるサービス】を提供出来ます。
レポート客確保、新顧客増へ！

(2) 魅力あるコトづくりによる創作おもてなしの提供

訪問客から感動を得られる新たなおもてなしとして、魅力あるコトづくり(商店街案内、体験の場の提供、観光・文化、地元昔話・民芸、笑い・寄席、市民参加型オペラかぐや姫上演等)を提供する。
地域活性化・訪問客増加

「サービス業務マネジメントの見える化(PDCAサイクル)」: **効果B**

規格項目の取組で、サービス業務マネジメントの見える化(PDCAサイクル)を行い、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、業務効率化が図れます。

3.2 【金/紺認証取得によるその他のメリット】

- (1) おもてなし規格認証の金認証以上の認証書の店頭展示、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。
- (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)
【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: 上限 7.2 億円)
紫・紺認証: 基準利率 - 0.65%、 金認証: 基準利率 - 0.4%

4. 審査料・登録料

- 金認証 : 審査料 2 万円、登録料 1 万円(認証機関が審査)・・・実施状況の確認(P: 仕組み、D: 実施)
紺認証 : 審査料 10 万円、登録料 5 万円(認証機関が審査)・・・C: チェック、A: 改善まで確認【経営面貢献大】
 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) 確認項目の取組に対して、現状調査を行い、実施済項目及び実施中(計画)項目を抽出します。
自己宣言で15項目が実施及び計画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」の登録マークが、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) サ推協が請求書送付し、振込後、審査を実施し、合格後、登録料請求、振込で、サ推協から認証書が発送されます。
 2019年版では、インバウンド向けとしてトラベラー・フレンドリー認証プログラムが追加されました。
サービス業務マネジメント対応項目(金: 15項目 / 紺21項目)にインバウンド対応項目の中の5項目の追加確認により、取得できます。インバウンド対応した場合は、ラベルの上部に「Traveler Friendly」の表示が付く。

6. 新刊書発売【これで出来る！ 経産省創設「おもてなし規格認証」の効果的な活用】実用書を(株)イー・キュー・マネジメントが発刊(2019年4月1日) 価格1,300円(本体価格) ISBN978-4-901710-20-6

【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)