

おもてなし規格認証 2017 規格項目 セルフチェックシート

30の規格項目を
実際にチェックしてみましょう

情報提供に関する取組

- ① インターネットを活用した情報発信・問い合わせ対応
- ② 初めてサービスを利用するお客さまに対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備（例：パンフレット・ウェブサイト・メニューブックなど）
- ③ 従業員同士や地域とのコミュニケーション・情報共有
- ④ 情報発信（例：チラシ、ウェブサイト、SNS*など）の工夫 ※FacebookやTwitterなどのソーシャル・ネットワーキング・サービス

設備に関する取組

- ⑤ ICチップ内蔵クレジットカードに対応した決済端末の導入
- ⑥ 安定したサービスなどを提供できるようなマニュアルの整備
- ⑦ 店内外サイン（例：トイレ、非常口、看板など）についての外国語表記、または訪日外国人にもわかりやすいピクトグラム*などの活用 ※何らかの情報や注意を示すための視覚記号（サイン）。「絵文字」「絵単語」と呼ばれる。
- ⑧ サービスを利用する上で、外国人が困りそうなことへの備え（例：独自の習慣や文化を知らないための不便やトラブルに備えた対応など）

職場などの環境改善に関する取組

- ⑨ お客さまや従業員の健康や働き方に配慮した取組（例：分煙もしくは禁煙対応や定期健康診断、テレワークなど）
- ⑩ 誰もがサービスを利用しやすいような工夫（例：ベビーカー連れの方や障がい者、高齢者などにも利用しやすい工夫）
- ⑪ 定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取組
- ⑫ お客さまや従業員の安全対策についての定期的な点検や、必要に応じた設備の見直し・投資

業務の改善に関する取組

- ⑬ ITを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入（原価）などの効率的な管理
- ⑭ バックオフィス業務（会計・税務、総務や倉庫管理など）を効率化する施策（もしくは効率化に向けた定期的な検討）
- ⑮ 接客レベル・サービスレベルについて定量的に把握し、改善に向けて検討・実施する仕組みづくり
- ⑯ サービス品質向上に向けた定期的な取組（従業員教育など）
- ⑰ 顧客満足度や地域への貢献を高めるためのPDCA（Plan・Do・Check・Actionという事業活動の「計画」「実施」「評価」「改善」サイクル）の仕組みの整備と、その運用
- ⑱ 従業員の意見を把握し、意見を反映させる仕組みづくりと、その運用（従業員アンケートなど）

ツールの導入・用意に関する取組

- ⑲ ITなどを活用した、より接客に集中できるような仕組みづくりと、その仕組みに基づくきめ細やかなサービスを行える取組（例：接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入など）
- ⑳ 外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意
- ㉑ 従業員が外国語での接客を行うための支援ツールの用意（例：英会話マニュアル、指さし会話集、アプリなど）
- ㉒ 外国語版近隣マップの用意（各地域で作成・共有しているものでも可）

顧客理解・対応に関する取組

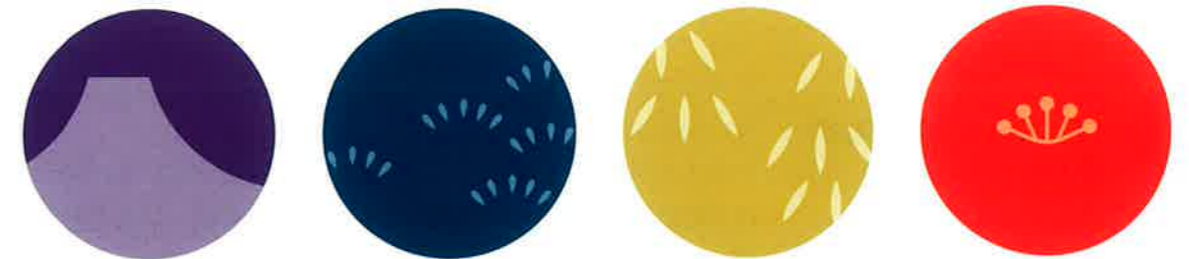
- ㉓ 経営理念の策定、及び自社の強み・弱みを見極めた上での、想定する顧客（地域コミュニティ含む）に対する戦略づくり（知的資産経営）
- ㉔ お客さまや地域コミュニティの声を汲み取り、分析する仕組みづくり（例：アンケート実施や平時におけるコミュニケーションなど）
- ㉕ 自社がターゲットとする外国人のお客さまの文化などの理解、外国人のお客さまに対しての接客ポリシーの設置
- ㉖ 外国人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるよう従業員教育（例：外国語会話フレーズの教育、No.21の導入ツール（アプリなど）の使い方指導を行っているなど）
- ㉗ 自社の顧客戦略や顧客ニーズ分析結果などを従業員に共有する仕組みづくりと、その運用

人材教育・育成に関する取組

- ㉘ 「心のバリアフリー」*に関する接客方針を整備し、従業員に浸透させる定期的な取組（指導・教育）
※施設整備だけでなく、高齢者、障がい者などの困難を自らの問題として認識することで心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力すること
- ㉙ 外国人のお客さまに対しての接客ポリシー（指針）を従業員が理解・徹底するための取組
- ㉚ 外国語によるメール・電話での問い合わせ対応

経済産業省創設

「おもてなし規格認証 2017」 スタート!



OMOTENASHI
Japan service quality



おもてなし規格認証 2017

サービス品質を「見える化」する登録制度を 活用してみませんか？

経済産業省が、国内のサービス産業事業者のサービス品質を「見える化」するために「おもてなし規格認証」を創設しました。顧客・従業員・地域社会の満足度を高めるための取組 30項目をチェックし、各認証において必要な基準を満たすことでマークや登録証または認証書を取得することができます。

「おもてなし規格認証 2017」に関するお問い合わせ先

お問い合わせダイヤル：045-330-3577 お問い合わせウェブフォーム：<https://www.service-design.jp/contact/>

中小サービス事業者の3つのメリット



1 サービス品質の見える化

登録・認証後に発行される「登録証」または「認証書」とマークを店頭やホームページに掲出したり、名刺やパンフレットに印刷することができます。サービス品質を「見える化」することで、皆さまの取組を顧客や地域にアピールできます。また、従業員の意識の向上にもつながります。

2 公的支援 (補助金や公的融資など)を受けやすく

サービスの向上や普及のためは、商品開発や販路開拓は欠かせない取組です。これらの取組を支援すべく国や地方自治体などの公的機関では、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を設けています。今後、これらの融資や補助金等の申請時に、「おもてなし規格認証2017」の取得が有利となる可能性があります。

また、★(金認証)・★★(紺認証)・★★★(紫認証)を取得した事業者は、政府系金融機関から低利融資が受けられる制度もスタートする予定です。

3 生産性の向上と経営品質の向上

サービス産業は日本のGDPの7割を占める主要産業です。しかし、製造業などと比較してその生産性は低く、また先進諸外国のサービス産業と比べてもその伸び方は鈍いとされています。「おもてなし規格認証2017」の規格は、顧客・従業員・地域の満足を促進するだけでなく、自社の生産性の向上につながる視点でも策定されています。

「紅認証」に登録するとその他の認証審査が受けられます

「おもてなし規格認証」が考えるサービスの品質は、顧客・従業員・地域社会、これら3者の満足をバランスよく満たされながら維持・向上していく必要があります。

当認証では、これらの視点から、サービス事業者のサービス品質を評価しています。

- いずれの認証も「おもてなし規格認証2017(紅認証・無償)」の登録が必要です。
- ★(金認証)・★★(紺認証)・★★★(紫認証)の取得にあたっては、認定機関(サービスデザイン推進協議会)に認定された「認証機関」から認証を受ける必要があります。(有償)
- 自己適合宣言である紅認証はHPから登録を行うことができますが、★(金認証)・★★(紺認証)はサービス事業者が認証機関を選び、申請を行っていただきます。

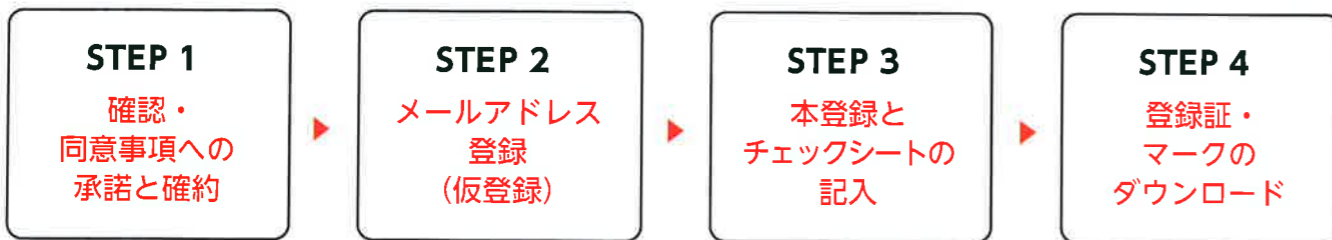
| 種類 | (紅認証) | ★(金認証) | ★★(紺認証) | ★★★(紫認証) |
|-----------|---|---|---|--|
| 各認証の考え方 | サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者 | お客さまの期待を超えるサービス提供者 | 独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者 | お客さまの期待を大きく超える「おもてなし」提供者 |
| 登録・認証の仕組み | 登録無料 自己適合宣言 | 認証機関による審査(有償) 審査 | | |
| 登録・認証基準 | 定められた規格30項目のうち15項目以上が該当していること 自己適合宣言が必要。 | 定められた規格30項目のうち「既に実施している取組」が15項目以上該当する必要があります。 | 定められた規格30項目のうち「既に実施している取組」が21項目以上該当する必要があるほか、人材育成などの属人的サービスの品質向上に向けた取組、業務効率化や顧客満足度向上のための独自の取組を行っている必要があります。 | 定められた規格30項目のうち「既に実施している取組」が24項目以上該当する必要があるほか、属人的サービスの品質向上に向けた取組、業務効率化や顧客満足度向上のための独自の取組を行っている必要があります。 |

※1 裏表紙のセルフチェックシートを参照 ※2 すでに実施している、もしくは実施したいという意志がある

登録してみよう!

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

上記ウェブサイト上から「おもてなし規格認証2017」の登録手続きを行うことができます。



おもてなし規格認証2017(紅認証)マーク



登録証



どんな事業者が登録できる?

顧客に対してサービス業務を行う事業者および事業所の方を対象としています。

※なお、以下に該当する事業者および事業所は除きます。

- ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条に規定する「風俗営業」、「性風俗関連特殊営業」および「接客業務受託営業」を営むもの
- ・反社会的勢力に該当するものもしくは今後、該当となる意思があるもの