



「おもてなし規格認証」 を取得しましょう!

サービス産業と地域を 盛り上げるために

サービス産業は、日本のGDPの約70%を占め、地域雇用を生み、地域に住む人々の暮らしを支える経済の柱です。地域の発展に、サービス産業の活性化が不可欠です。

しかし、サービスは「その場その人」が受ける一度きりの「目に見えない」もので、事業者が提供する高品質なサービスを価格に転嫁しにくいのが現状です。

そこで、経済産業省は、サービス品質を「見える化」する「おもてなし規格認証」を創設。サービスデザイン推進協議会が認定機関として制度全体の運営管理を行い、静岡商工会議所など全国の11認証機関が認証業務を担当します。

サービス品質を「見える化」し、事業者を支援

おもてなし規格認証は、高品質なサービスの提供・維持・向上を促し、より高い生産性を実現するための、共通化された枠組みです。

サービス品質の一部を「見える化」することで、①質の高いサービスを提供している事業者の見える化、②質

の高いサービスを提供したい事業者への支援、③消費者が高品質なサービスを享受できる機会の増加、を図ります。

顧客・従業員・地域の満足度を高める

サービスの多くは、接客を通じて提供した「製品」とその製造の「プロセス」から成り立ちます。

おもてなし規格認証は、サービスの「プロセス」の品質向上のため、①顧客満足、②従業員満足、③地域社会の満足度を高めるためのプロセスを定義し、それぞれを有機的に結びつけることで、事業者が持続的に、よりよいサービスを提供できるよう支援します。

サービスを紅・金・紺・紫の4種類で認証

おもてなし規格認証では、事業所のサービスを、**紅**・**金**・**紺**・**紫**の4種類で認証します。

「紅認証」は、情報提供／設備／職場などの環境改善／業務の改善／ツールの導入・用意／顧客理解・対応／人材教育・育成の7分野について、30項目の取組状況をお答えいただき、「既に実施している」もしくは

「今後実施したいと思う」取組が合わせて15項目以上適合する事業所が「紅認証」に登録することができます。

登録後に発行される「登録証」と「登録マーク」を店頭に掲出することで、事業所の皆様のサービス品質や取組のPRに繋がります。ぜひ、ご活用ください。

「金認証」は、「既に実施している」取組が合わせて15項目以上該当する事業所が取得できます。静岡商工会議所など認証機関の現地調査が必要なため、有償(1年目…3万2400円)です。

認証機関は、現場で経営者にヒアリングし、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)／IT機器／決済端末／外国語メニュー表示などを確認し、審査基準を満たす場合、認証登録を行います。

静岡商工会議所は、静岡県内15商工会議所・金融機関・保険会社と連携して、おもてなし規格認証の普及活動を展開。静岡県では2018年5月21日現在、紅認証を1572、金認証を44の事業所が取得しています。なお、認証は毎年、更新手続きが必要です。

問合せ電話054-253-5113