

経済産業省創設 おもてなし規格認証  
★★★（紫認証）の取得事業者を発表！



おもてなし規格認証制度の認定機関である、一般社団法人サービスデザイン推進協議会は、2018年2月26日、日本経済新聞社主催 伸び盛り企業会議 2018 の会場において、本制度の中でも「期待を大きく超えるおもてなし提供者」である事業所に付与される最高位の紫認証について表彰をもって認証発表しました。

紫認証取得のためには、定められた規格 30 項目のうち、「既の実施している取組」が 24 項目以上該当する必要があります。取り組んでいるだけでなく、取り組みの成熟度についても認定機関が審査を行います。

サービス提供に必要な設備・マニュアルなどによる仕組みづくりといった非属人的サービスの有無だけでなく、人材育成などの属人的サービスの品質向上への取組を行っていること、その取り組みに継続性があり、その事業所の文化にまで昇華しているかを確認します。更に、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ことも必要です。

一般社団法人サービスデザイン推進協議会はおもてなし規格認証制度の認定機関として、今後もサービス事業者のサービス品質の「見える化」を進め、これを通じてサービス事業者の生産性、経営品質の維持・向上を図って参ります。

おもてなし規格認証 2018 ★★★（紫認証）の取得事業所

事業所名	所在地	推薦認証機関
滋賀ダイハツ販売(株) 栗東店	滋賀県栗東市	(一社)おもてなしマイスター協会
鈴鹿サーキット	三重県鈴鹿市	(一社)中部産業連盟
(株)スーパーホテル スーパーホテル Lohas 東京駅八重洲中央口	東京都中央区	NPO 法人日本ホスピタリティ推進協会
パナソニック(株) パナソニックセンター大阪	大阪府大阪市	(一社)おもてなしマイスター協会
(株)空目金屋 表参道本店	東京都渋谷区	(一社)日本 CSR 協会
ヤマト運輸(株) 南東京主管支店 羽田クロノゲート営業所	東京都大田区	(一社)おもてなしマイスター協会

※事業所名 50 音順

おもてなし規格認証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/>

認定機関:一般社団法人サービスデザイン推進協議会



## (1)滋賀ダイハツ販売(株) 栗東店

### <同社の主な成果指標>

- ・ 滋賀県における軽自動車販売シェア約 40%(他県平均は約 30%)
- ・ CS 調査結果では購入・車検時いずれも 90%超が「満足」

### <同社として高いおもてなしを生み出している仕組み>

#### 【店舗の魅力を高める独自性の高い活動の展開】

- ・ 部門連携による短時間車検、サービススタンダードなど、待ち時間解消の仕組み
- ・ 顧客の声に耳を傾け、女性視点で居心地の良い空間を演出するカフェプロジェクト
- ・ オリジナルのカーライフ情報誌やDポイント制度活用による顧客との緊密な関係づくり



#### 【お客様の満足を最大限に引き出すための人財育成】

- ・ 社長自ら講師を務める月 1 回の早朝勉強会
- ・ 実行計画を策定し、毎月レビューする PDCA サイクルの展開
- ・ 職場環境整備を通じた「気づき」向上や「滋賀掃除に学ぶ会」活動を通じて育む人間性教育



同事業所は、顧客の約 7 割を女性が占めていることから、各店舗から女性スタッフが集まってカフェプロジェクトを結成し、女性視点で居心地の良い店づくりを進めている。

また待ち時間解消が女性顧客の重要な満足要因と捉え、部門間連携による短時間車検(カフェ de 車検)の実現や整備品質の継続的な改善等に取り組んでいる。

一方、そうした活動を担う人財の育成面においては、社長自ら講師を務める勉強会や「滋賀掃除に学ぶ会」参画をはじめとする諸活動を通じた「人間性教育」がベースとなり、高いおもてなし力を実現している。

### <同事業所の特徴>

同事業所は本社に立地する基幹店。年間来場者数 20,000 名、国内外からの視察は年 15 件以上。外国人研修生の受入れや、国内外から業種を超えたベンチマーク受入れを積極的に行っており、同社のおもてなし力の高さを示す模範店として位置付けられる。

#### 本件に関する問い合わせ先

滋賀ダイハツ販売(株)栗東店  
 担当: 安岡・細川 電話: 077-551-0081  
 URL: <https://www.shiga-daihatsu.co.jp>

推薦認証機関 (一社)おもてなしマイスター協会  
 担当: 田中・高田・山野邊(やまのべ)  
 電話: 03-6778-5532 メール: [info@omotenashi-meister.or.jp](mailto:info@omotenashi-meister.or.jp)

## (2) 鈴鹿サーキット

### <同事業所の主な成果指標>

- ・ レーシングコースの人気ランキングは世界 6 位、ヨーロッパ圏以外で 1 位  
(Motorsport Network 2017 Global Fan Survey)
- ・ 鈴鹿市は「スポーツの街として思い浮かぶ」自治体ランキング 1 位など圧倒的認知度  
(地域ブランド調査 2011)
- ・ 年間来場者数 200 万人。遊園地来場者数ランキングは国内 1 位  
(総合ユニコム調査 2017)
- ・ ホテルは予約サイト(じゃらん・楽天トラベル等)における顧客評価でトップクラスの 4.5



### <同事業所全体として高いおもてなしを生み出している仕組み>

#### 【顧客の声を起点とした振り返りや改善活動の展開】

- ・ 来場者アンケートを週ごとに集計し、月単位での振り返りに活用
- ・ イベントアンケート(サーキット)を活用した振り返りと改善活動の展開
- ・ 約 50 の CS サークルによる小集団活動で業務内容を毎月振り返り、改善活動を展開



#### 【現場での自律的な判断と行動を促す環境づくり】

- ・ フィロソフィを活用した朝礼・研修等、全従業員への理念・価値観浸透の取り組み
- ・ CSトレーナー認定制度、独自の目標管理制度をはじめとする多面的な人材育成制度
- ・ 社員のモチベーションアップを目的とした「感動サービス表彰」の実施

同事業所では、各種アンケートを通じて顧客満足度を確認するだけでなく、どのような顧客が、どのような点で満足・不満足なのかといった詳細を分析し、振り返りを行っている。

また、小集団活動によって改善点やアクションを導き出すなど顧客を起点とした活動が展開されている。そして、現場での自律的な判断と行動を促す制度・環境づくりにより、従業員のモチベーションの高さとおもてなし力を生み出し、高い顧客満足度を実現している。

### <同事業所の特徴>

- ・ 年間来場者数 200 万人。サーキット、アミューズメントパーク、リゾート(ホテル・レストラン)、交通教育センターを備えた、大人も子供も楽しめる一大モビリティテーマパーク
- ・ 小さな子供でも操縦できる独自車両遊具や「サーキット走行体験」など、乗り物を自ら操縦し、慣れ親しむための各種アトラクション・アクティビティを提供

同事業所は、レース開催だけでなく、モータースポーツ文化の振興をビジョンに掲げ、「未来のファン層開拓」や「バイク・クルマ文化」の普及・啓発に取り組んでいる。年間来場者数 200 万人のうち、訪日来場者数は年間約 2.9 万人で、近年はレース目的だけでなく、滞在型リゾートとして国内外からの高い評価を得ている。

#### 本件に関する問い合わせ先

株式会社モビリティランド 鈴鹿サーキット

担当: 広報宣伝課 鈴木

電話: 059-378-1111(代表)

URL: <http://www.suzukacircuit.jp>

推薦認証機関: (一社) 中部産業連盟

担当: 太田、岡本、関根

電話: 052-938-3535

メール: [omotenashi@chusanren.or.jp](mailto:omotenashi@chusanren.or.jp)

### (3) (株)スーパーホテル スーパーホテル Lohas 東京駅八重洲中央口

#### <同社の主な成果指標>

- 外部評価機関による顧客満足度評価(「日本ホテル宿泊客満足度調査(J.D. パワー):一泊 9,000 円未満部門)で 4 年連続1位
- 全店舗の平均稼働率は約 90%、リピーター率は約 70%と高い支持を獲得



#### <同社全体として高いおもてなしを生み出している仕組み>

【「日常の感動」のおもてなしを提供できる「自律型感動人間」の育成】

- 朝礼・研修・面談等、様々な機会における理念・価値観浸透の取り組み
- マニュアルを超えたおもてなしを目指すトレーニング及びキャリア開発プログラム
- 対話を重視した目標管理による個人の成長・モチベーション向上と組織目標の一貫性

#### 【ローコストオペレーションを実現する IT の積極的活用】

- 業界に先駆け導入したノーキー・ノーチェックアウトシステム
- 高精度の需要予測に基づく適正な収益管理システム
- 宿泊客一人ひとりへの個別対応を全店舗横断で可能にする全社顧客管理システム



同社では、経営トップのリーダーシップのもと、上記人材育成の取り組みにより、アルバイトスタッフを含む全従業員のモチベーションの高さとマニュアルを超えたおもてなし力を生み出し、高い顧客満足度を実現している。また、高度な IT 活用により、ローコストオペレーションによる高生産性、おもてなしのための余力創出、全国どの店舗においてもきめ細やかな個別対応を可能とする顧客対応力に結びついている。

#### <同事業所の特徴>

- Lohas コンセプトを象徴する旗艦店であり、他店舗の模範となるスタッフを配置。
- 内装は環境にやさしい天然素材を使用し、ロビーは季節感のある装飾を毎月更新。
- 外国人宿泊客へのおもてなしの一環として、30 か国語の挨拶ができるように教育。
- 観光を目的とした宿泊客向けに、近隣で開催される多彩なイベント情報を毎日確認し、接客や問い合わせ対応に活用。

同事業所は同社の新たなコンセプトである Lohas (健康と環境) ブランドの旗艦店舗であり、2013 年のオープン以降、同社全店舗中トップクラスの顧客満足度、稼働率を継続中。上記取り組みもあり、同社の主要顧客であった男性ビジネスパーソンだけでなく、女性顧客やファミリー層からの高い支持も獲得。近隣に複数の競合ホテルが進出した後も引き続き、同エリア同価格帯ホテルで No1 の評価を維持している。

#### 本件に関する問い合わせ先

(株)スーパーホテル スーパーホテル Lohas 東京駅八重洲中央口  
 担当: 東海林・北川 電話: 03-3241-9000  
 URL: [http://www.superhotel.co.jp/s\\_hotels/yaesu/](http://www.superhotel.co.jp/s_hotels/yaesu/)

推薦認証機関: 日本ホスピタリティ推進協会 事務局  
 (株式会社センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内)  
 担当: 今野・森田 電話: 03-6628-8746

## (4) パナソニック(株) パナソニックセンター大阪

### <同事業所の主な成果指標>

- ・ 2013年4月の開館から2018年1月に累計来場者数が1,000万人を突破し、パナソニックブランドのイメージ・認知度向上に多大な貢献
- ・ リフォームを中心としたコンシェルジュの相談対応件数も順調に伸びており、同事業所の取り組みが多くの実績につながっている。

### <同社全体として高いおもてなしを生み出している仕組み>

#### 【お客様の相談を具現化する場づくりの展開】

- ・ ナビゲーターとコンシェルジュの連携により、顧客が描く理想の暮らしを具現化
- ・ 顧客情報を整理・分析し、嗜好やニーズ・傾向を関連部門で共有
- ・ CS調査やミステリーショッパーを活用した、顧客視点での客観的評価の活用



#### 【組織の壁を越えたコミュニケーションの活性化と連携】

- ・ 従業員全員による対話を通じてまとめたビジョンの浸透
- ・ お客様の声から課題を解決するために組織を超えて編成されるワーキンググループ
- ・ ロールプレイングを中心とした対応研修の定期開催

同事業所では、ストーリー性のある体験型住空間の提案やコンシェルジュサービス等を通じて顧客の夢や理想を具体化させるとともに、顧客情報を収集・分析し、接客品質の向上を図っている。また、商品に対する意見・要望については関連部門へフィードバックし、商品の改善・開発に役立っている。

また、全従業員による組織を横断した複数のワーキンググループを立ち上げて対話の機会を多く設けており、こうした取り組みがおもてなし力を生み出し高い顧客満足度を実現している。



### <同事業所の特徴>

- ・ 単なる商品展示ではなく、新しい暮らしを始める人の物語(リラifestory)をベースにした13の体験型の住空間を再現し、お客様の理想の暮らしを提案。
- ・ リフォーム・シニアライフ・不動産・ファイナンシャルなどの専門サポートを行う総合コンシェルジュサービスを展開
- ・ 「趣味を始める」から「家づくり」まで段階的に学べるセミナーや自治体などと連携した各種イベント等を開催

同事業所は、55歳以上をコアターゲットに暮らしやライフスタイルの提案を行う情報発信拠点として同社ブランドイメージの向上や商品開発にも寄与している。商品提案中心の従来型ショールームと一線を画し、顧客起点による体験型のライフスタイル提案・体験施設として、顧客の夢や思いを形にするサポートを行っている。

#### 本件に関する問い合わせ先

パナソニック(株) パナソニックセンター大阪

担当: 柘田・木村 電話: 06-6377-1700

URL: <https://www.panasonic.com/jp/corporate/center/osaka.html>

推薦認証機関: (一社)おもてなしマイスター協会

担当: 田中・高田・山野邊(やまのべ)

電話: 03-6778-5532 メール: [info@omotenashi-meister.or.jp](mailto:info@omotenashi-meister.or.jp)

## (5) (株) 杳目金屋 表参道本店

### <同社の主な成果指標>

- ・ グッドデザイン賞(2015年)、reddot デザイン賞(2012年・2016年・2017年)、iFデザイン賞(2018年)を受賞するなど国内外から高い評価
- ・ おもてなし企業選(2015年)、ものづくり日本大賞(2018年) 経済産業大臣賞を受賞

### <同社全体として高いおもてなしを生み出している仕組み>

#### 【オンリーワンの価値を生み出す販売・生産体制】

- ・ 生涯保証のオーダーメイド商品を提供できる製造～販売の社内一貫体制
- ・ 専任コンシェルジュ、セレモニーなど、お客様の体験・思い出を重視した販売プロセス
- ・ 映像マニュアルを活用した伝統技術の見える化、データ化による「標準化」と作業工程の細分化による「分業体制」



#### 【お客様の満足度を高めるサービス品質向上のための取り組み】

- ・ 会社・業務方針を定めた「経営計画書」や週単位で更新されるマニュアル、日常の振り返りやトレーニングによるサービス品質向上の取り組み
- ・ イレギュラー情報の社内共有の仕組みと現場での迅速な対応を可能とする権限移譲
- ・ 改善力を高める環境づくりと業務再設計・優先順位付けによる残業ゼロの取り組み

同社では、伝統技術「木目金」により制作するオンリーワンの結婚指輪を最高の思い出とともに提供するために、生産・販売・アフターフォローの自社一貫体制を構築。業務標準化や分業化によりサービス品質の均一化を支えるとともに、理念浸透や権限委譲を通じて、社員の顧客対応力・モチベーション向上につながっている。



### <同事業所の特徴>

- ・ 人気ジュエリーショップが集まる表参道に立地する同社の第一号店
- ・ 少人数を克服するチームワークでの顧客対応
- ・ 平日(閑散期)を活用した市場分析やトレーニングの実施

本社・工房に近く、人気ジュエリーショップが集まる表参道エリアに立地する同店舗は、直営店 20 店舗のモデル店舗として、江戸時代の家具や和モダンな内装で、来店客が落ち着いて過ごせる空間となっており、同社のブランドイメージを高めている。

店舗スタッフは少人数ながら、チームとして相互にサポートしあう意識・体制が構築され、顧客対応の都度作成する振り返りシートをもとに週一回実施する顧客対応力向上のためのトレーニングを実施し、さらなるおもてなしの向上に努めている。

#### 本件に関する問い合わせ先

(株)杳目金屋 管理部 担当:八木・和久田

電話:03-3408-7863

URL: [www.mokumegane.co.jp/](http://www.mokumegane.co.jp/)

推薦認証機関:(一社)日本CSR協会 担当:前田 浩

電話:042-732-2280

メール:japan.csr.a@gmail.com

eqml-maeda@msi.biglobe.ne.jp

## (6) ヤマト運輸(株) 南東京主管支店 羽田クロノゲート営業所

### <同社の主な成果指標>

- ・ 国内宅配便シェア No.1(46.9%)。直営約 4,000 店、取次店約 210,000 店。日本全国を網羅するネットワーク
- ・ 国内主要 580 社対象の企業ブランド調査(日経リサーチ)で No.1(2016 年)
- ・ 顧客満足度調査(JCSI: サービス産業生産性協議会)で 9 年連続 No.1

### <同社全体として高いおもてなしを生み出している仕組み>

#### 【全国集配ネットワークを形成するインフラ整備】

- ・ 全国を網羅する高密度集配ネットワーク
- ・ 顧客のニーズ・ライフスタイルに対応するサービスの拡充(受け取り場所拡充、会員制サービス「クロネコメンバーズ」を活用した利便性の向上等)
- ・ 集配オペレーションや仕分け業務等、業務効率化を支えるIT基盤の強化



#### 【社訓「ヤマトは我なり」に代表される「全員経営」の意識・行動の実践】

- ・ 朝礼、研修や対話を通じた「社訓」をはじめとする価値観の全従業員への浸透
- ・ 潜在ニーズから新規事業開発につなげる現場最前線スタッフと顧客の緊密な関係性
- ・ 「ヤマトは我なり」を体現した従業員の高い顧客志向と自律的行動



同社は、全国を網羅する集配ネットワークのもと、顧客との信頼関係構築において、「ラストワンマイル」を担う多機能なセールスドライバーをはじめ現場の第一線で働く従業員が中心的役割を担っている。顧客からの高い満足度を生み出す背景には、社訓をはじめとする価値観が全従業員に浸透し、高い顧客志向やチームワーク、自律的行動に結びついていることが挙げられ、他社の一步前に行くサービス開発を実現し続けている。

### <同事業所の特徴>

- ・ 陸海空のスピード輸送と高度な付加価値機能を一体化した、24時間365日稼働の日本最大級の物流ターミナル「羽田クロノゲート」に立地
- ・ 14年のオープン以来10万人超の見学者を受け入れている羽田クロノゲートの顔の一つとして、「おもてなし・接客方針」を発信

同事業所は、同社の新たな「バリュー・ネットワーキング」構想の基幹拠点のひとつである羽田クロノゲート内に立地し、同社の中で多くの人目に触れられる機会の多い営業所のひとつである。地域住民だけでなく、羽田クロノゲートへの来訪者、訪日外国人を含む近隣ホテルへの宿泊客に日々接し、国内約 4,000 カ所の営業所のおもてなしの模範となる高い顧客対応を実践している。

#### 本件に関する問い合わせ先

ヤマト運輸(株)

担当: 広報戦略部 浅野・飯田 電話: 03-3541-3411

推薦認証機関: (一社)おもてなしマイスター協会

担当: 田中・高田・山野邊(やまのべ)

電話: 03-6778-5532 メール: info@omotenashi-meister.or.jp

参考資料: 認証の種類

- いずれの認証も「おもてなし規格認証 2018(紅認証・無償)」の登録が必要です。
- ★(金認証)、★★(紺認証)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)
- ★★★(紫認証)については、紺認証要件に「独自性」の要件を加えて、「認証機関」及び「認定機関」が審査を行い認証します。(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	各認証の考え方	登録・認証の仕組み	登録・認証基準
	<p>★★★ (紫認証) お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者</p>	<p>認証機関及び認定機関による審査</p>	<p>定められた規格 30 項目※1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ことが必要です。</p>
	<p>★★ (紺認証) 独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者</p>	<p>有償</p> <p>認証機関による審査</p>	<p>定められた規格 30 項目※1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、おもてなし人材要件を満たした人材が 1 つの事業所に対し 1 名以上配置されている必要があります。※3</p>
	<p>★ (金認証) お客さまの期待を超えるサービス提供者</p>	<p>認証機関による審査</p>	<p>定められた規格 30 項目※1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。</p>
	<p>(紅認証) サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者</p>	<p>登録無料</p> <p>自己適合宣言</p>	<p>定められた規格 30 項目※1のうち 15 項目以上が該当していることの自己適合宣言※2が必要で す。</p>

※1 おもてなし規格認証パンフレットの規格30項目を参照。パンフレットはこちら [https://www.service-design.jp/news\\_detail/id=125](https://www.service-design.jp/news_detail/id=125)

※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こと

※3 おもてなし人材要件を満たすことのできる「おもてなし人材研修プログラム」または、「カイゼンスクール(経済産業省補助事業)」等を受講することにより、紺認証の取得条件を満たすことができます。