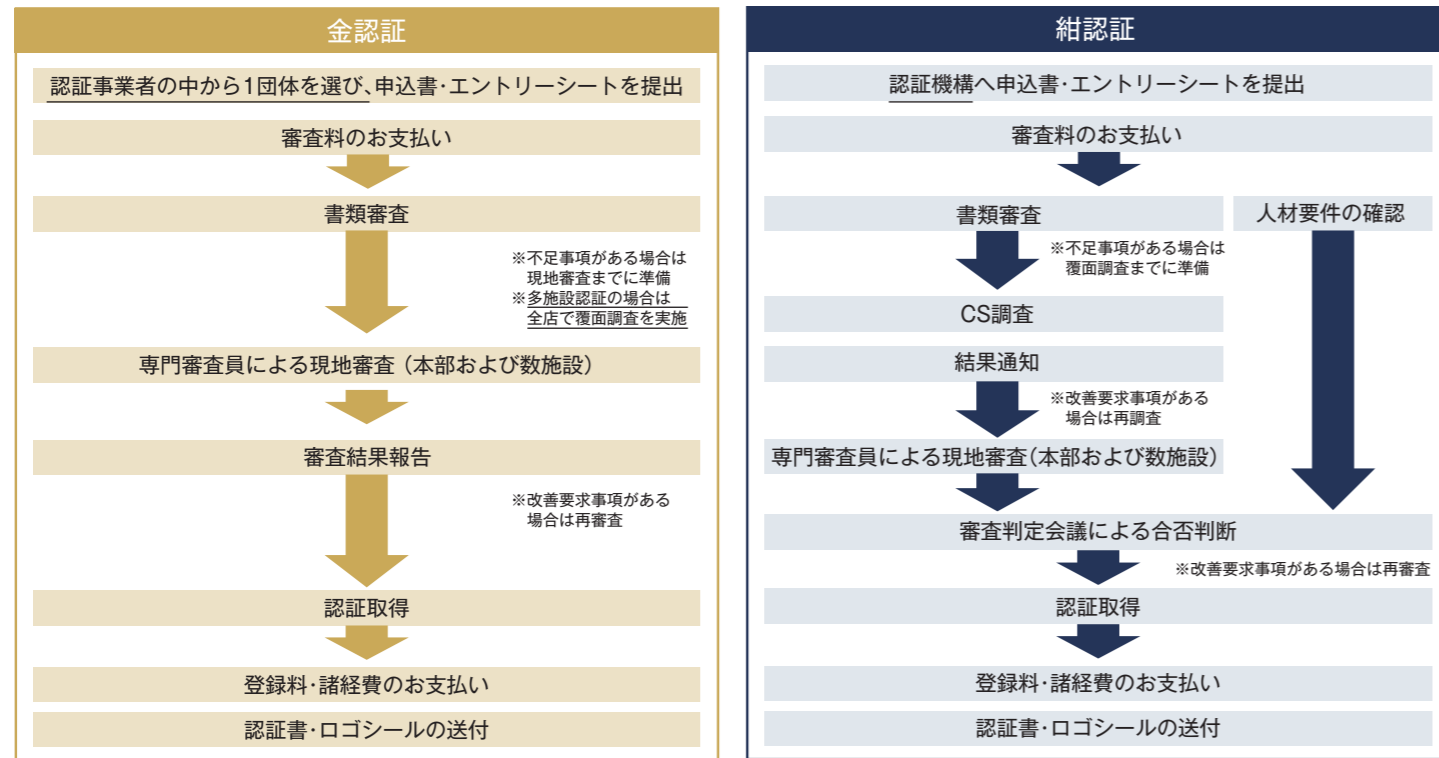


## 申込から取得までの流れ



※上記は一般的な認証のフローとなります。 ※具体的な認証プロセス及びスケジュールについては認証事業者・認証機構にご相談ください。  
※トラベラーフレンドリー認証を希望する場合も同一のフローとなります。

## 有効期間・取得費用(税込)

	有効期間	審査形態	審査料	認証料
★(金認証)	3年	単施設	¥44,000	¥22,000
		多施設(2施設目以降)	¥13,200	¥6,600
★★(紺認証)	3年	単施設	¥110,000	¥55,000
		多施設(2施設目以降)	¥13,200	¥6,000
★★★(紫認証)	3年	単施設	¥110,000	¥55,000
		多施設(2施設目以降)	¥2,200	¥1,100

※紫認証は紺認証を取得していることが審査条件となります。  
※現地審査に必要な交通費は別途実費請求させていただきます。  
※CS調査実施時のサービス費は別途実費請求となります。(事業所の所在地、業種や提供サービス内容等により金額が異なります。事前にお見積り、お知らせいたします)  
※トラベラーフレンドリー認証を希望される場合も、追加審査料は発生しません。

沿革	年月	内容
	2015年3月	安倍晋三総理(当時)が日本生産性本部60周年パーティーにおいて、「サービスの質を『見える化』する仕組みを広げていく」と提言
	2015年11月 ～2016年3月	経済産業省において「おもてなし規格認証(仮称)に関する検討会」スタート 日本ホスピタリティ推進協会 斎藤理事長が座長として参画
	2016年8月	経済産業省創設 おもてなし規格認証2016 紅認証(自己適合宣言) 運用開始
	2017年1月	おもてなし規格認証2017 運用開始 有償認証(金・紺・紫認証)スタート
	2019年1月	おもてなし規格認証2019 運用開始 インバウンド対応「トラベラーフレンドリー認証」スタート
	2021年3月	新団体「おもてなし規格認証機構」設立。(一社)サービスデザイン推進協議会から認定機関としての運営業務を移管、コンソーシアムの代表を日本ホスピタリティ推進協会が担う
	2022年1月	2016年～2021年の推計認証数 14.5万施設達成(紅認証含む)
	2022年4月	おもてなし規格認証2022 ～サービスエクセレンス診断(ISO 23592準拠)～ 運用開始

お申込み・お問合せ先

## おもてなし規格認証機構 事務局

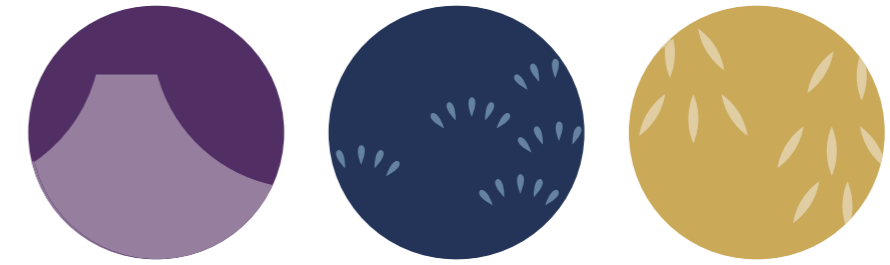
Mail: info@omotenashi-jsq.org  
Tel: 03-3231-8762(平日10:00～17:00)  
HP: https://omotenashi-jsq.org/

おもてなし規格認証機構は、NPO法人 日本ホスピタリティ推進協会を代表としたコンソーシアムで運営しています。



取得事例等、  
詳細はこちらで  
ご確認頂けます。

## 経済産業省創設 おもてなし規格認証制度



OMOTENASHI  
Japan service quality



おもてなし規格認証



## 「おもてなし規格認証」とは

「おもてなし規格認証」は、日本のサービス産業と地域経済を活性化するための認証制度として経済産業省によって創設されました。

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」ものです。このため事業者が高品質なサービス提供をしても、それを付加価値として価格に転嫁しづらい現状にあります。そこで「おもてなし規格認証」では、高品質なサービスがそれにふさわしい評価を受けられるよう制度的な枠組みを設け、サービス品質の「見える化」を実現します。

### サービス品質を客観的に評価

「おもてなし規格認証」は、専門知識を有した審査員が規格項目に沿って審査します。これにより自社施設のサービス品質を、客観的な指標で評価することができます。

### 経営者・従業員の意識改革に

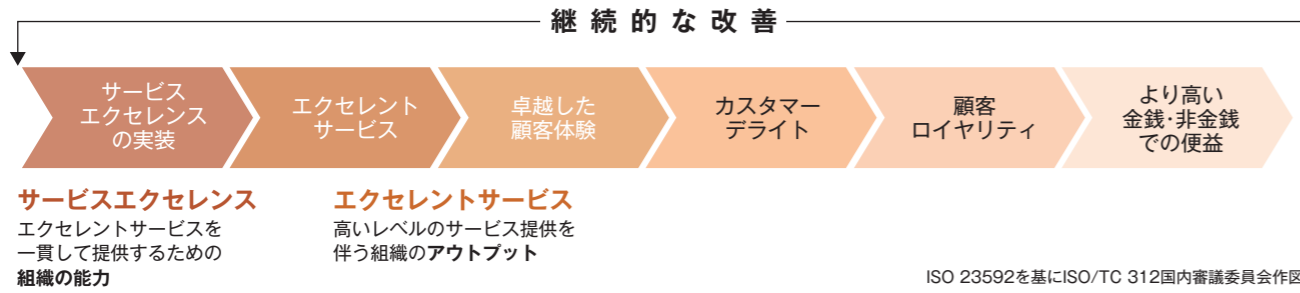
本認証制度に取り組むことで、自社の強み・弱み・課題を把握することができます。さらにそれを社内で共有することにより、経営者の自己変革、従業員の意識改革に活用いただけます。

### 従業員満足度の向上、 地域経済の活性化

本認証制度の規格項目を活用することで、業務プロセスの継続的改善のためのPDCAを促し、働きやすい職場づくり、従業員満足度を起点とする従業員の定着、新規雇用の実現に繋げることができます。その結果、企業の生産性革命を推進、地域経済の活性化を目指せます。また顧客、従業員、地域に対して、自社の姿勢を表明することにも有効です。

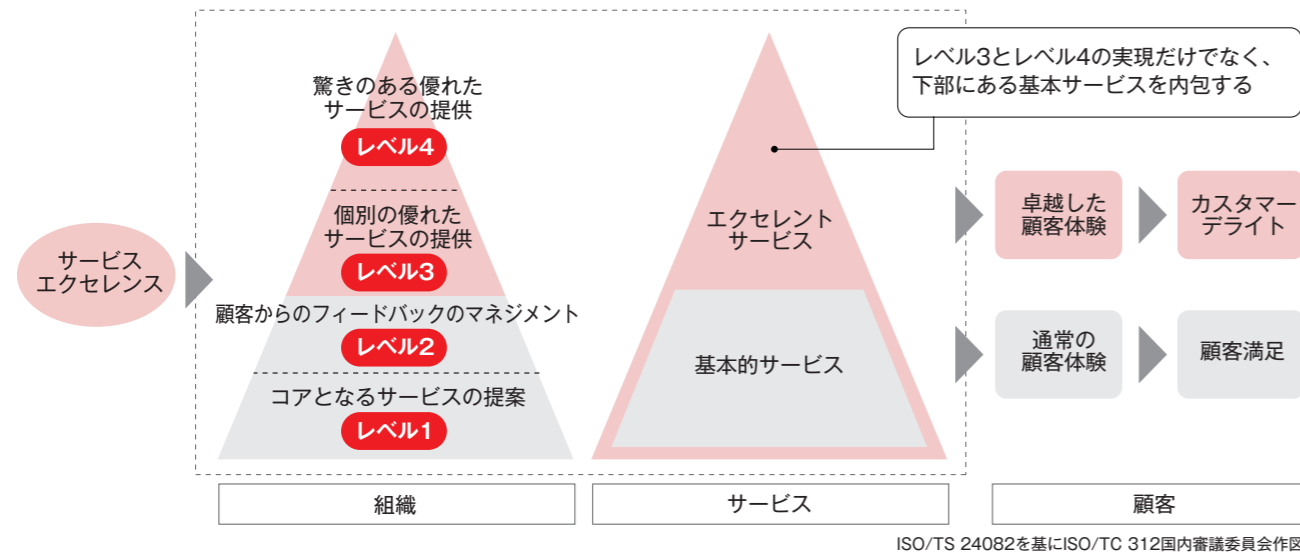
## 「おもてなし規格」とは

優れたサービスと優れたサービスづくりにおける汎用的な規格として、「サービスエクセルシスの原則と組織マネジメント」を定める国際規格(ISO 23592)に準拠するように設計されています。

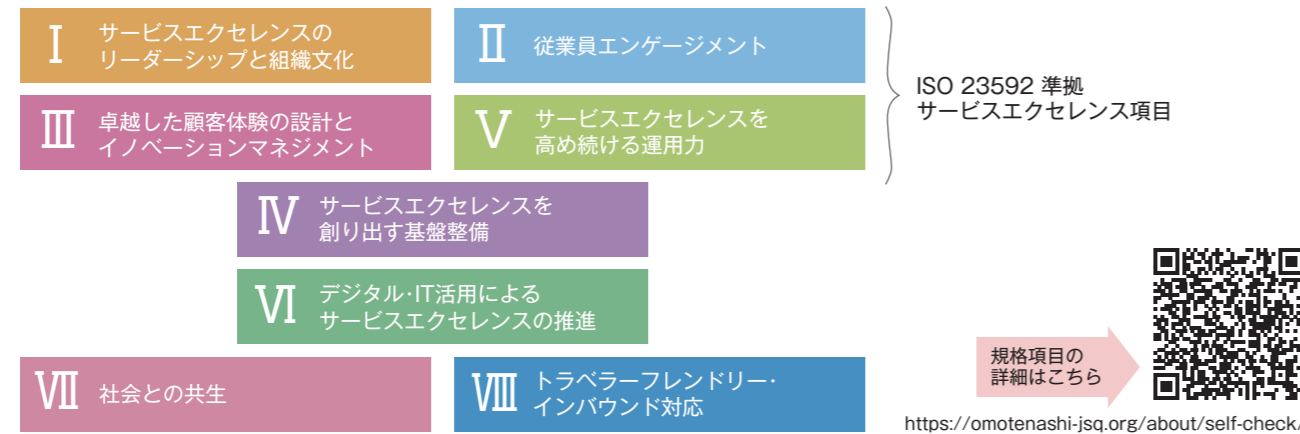


サービスエクセルシスとは、エクセレントサービスを一貫して提供するための組織能力を指します。これによってエクセレントサービスの提供が可能になり、卓越した顧客体験を生み出します。おもてなしやホスピタリティはこの卓越した顧客体験をもたらすための重要な要素となります。

エクセレントサービスとは、基本サービスの提供を基盤として、さらにそれにポジティブな感情(カスタマーデライト)が得られる体験を付加することで実現されるものです。



おもてなし規格認証は、この基本的サービスの提供におけるレベルと、「エクセレントサービス」を生み出す「サービスエクセルシス」のレベルを判定する規格項目により構成されています。



## サービスエクセルシスの組織レベル

ISO 23592では、サービスを提供する組織の能力を4つのレベルに分類しています。おもてなし規格認証ではISO 23592のレベル分けに応じて★★★(紫認証)、★★(紺認証)、★(金認証)の3段階の認証を用意しています。

おもてなし規格認証は、ISO 23592の要求事項を網羅しているだけでなく、日本ならではの特色を加味し、また、一層の海外優位性を確保するため、独自の項目を追加作成されています。

(注意)  
おもてなし規格認証を取得しても、ISO 23592認証を取得したことはありません。



## 「おもてなし規格認証」3つの認証

認証ランク	★(金認証)		★★(紺認証)		★★★(紫認証)	
	OMOTENASHI Japan service quality ★	OMOTENASHI Japan service quality ★★	OMOTENASHI Japan service quality ★★★	OMOTENASHI Japan service quality ★★★	OMOTENASHI Japan service quality ★★★	OMOTENASHI Japan service quality ★★★
マネジメント項目	ランク基準	C以上	B以上	B以上	A以上	A以上
	必要項目数(全26項目)	15	18	21	10	10
インバウンド項目	ランク基準	C以上	B以上	B以上	A以上	A以上
	必要項目数(4項目)	3	3	4	2	2
人材要件	-	○	○	○	○	○
CS調査	-	-	業界平均以上	業界平均以上	業界上位30%以内	業界上位30%以内
ES審査	-	-	-	-	業界上位30%以内	業界上位30%以内

人材要件とは	★★(紺認証)の取得にあたっては、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。人材要件は「ホスピタリティ・コーディネータ養成講座」または「おもてなしスキルスタンダード認定講座」を受講、修了することにより条件を満たすことができます。(費用別途)
CS調査とは	紺認証を目指す全施設および金認証で多施設認証を目指す場合、CS調査としてミステリーショッピングリサーチ(MS)調査を実施する必要があります。 ・モニター調査員が事業所を訪問し、一連のサービスを利用しながら事業所のサービス提供状況を確認します。 ・業種、業態により、サービス利用時に生じる必要経費は別途実費にてご請求となります。予めご了承ください。
現地審査	専門審査員が事業所(施設)に訪問し、金認証では取り組みの実施有無、紺認証では取り組みの実施精度をヒアリングします。金認証に限り、オンラインでの実施が可能です。

