

● まずは認証事業者にご相談しましょう！

下記ウェブサイトから認証事業者の一覧をご覧ください。

<https://omotenashi-jsq.org/>

[一般的なスケジュール]



● 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」を主たる業として営むもの
- ・ 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

※より詳細は、おもてなし規格認証ウェブサイトよりご覧ください。

認証書イメージ



金認証

トラベラー・フレンドリー
金認証

※事業所単位の費用です。(消費税込み)

※別途、審査に伴う交通費や出張費がかかる場合があります。

※紺認証以上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。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」または一部の「おもてなしスキルスタンダード認定講座」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。

	1年目		更新時
	審査料	認証料	更新料
★ (金認証)	22,000円	11,000円	11,000円 (2年更新)
★★ (紺認証)	110,000円	55,000円	更新料無し (3年更新)
★★★ (紫認証)	認証機構事務局までお問合せ下さい		

支援機関による紅認証の活用について

自治体、地域の商工会・商工会議所等の支援機関が行う施策において、規格項目の自己適合の結果を紅認証として活用したい時には各認証事業者にご相談ください。

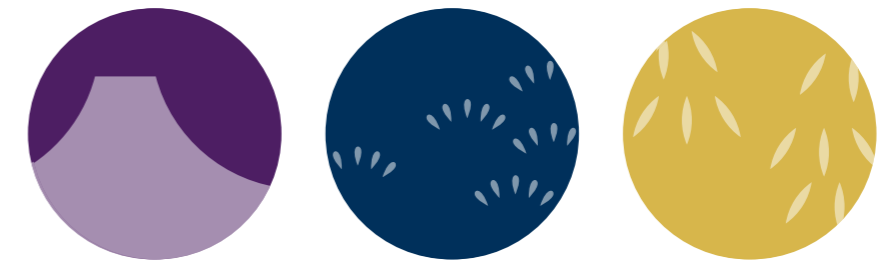
認定機関：おもてなし規格認証機構

お問い合わせウェブフォーム
<https://omotenashi-jsq.org/contact/>

配布元・お問い合わせ窓口

経済産業省創設

おもてなし規格認証



OMOTENASHI
Japan service quality



おもてなし規格認証

認定機関：おもてなし規格認証機構

ホスピタリティサービスを提供するすべての事業者へ

特に次のような「観光関連産業」の事業者

飲食業

小売業

宿泊業

旅客
運送業

おもてなし規格認証の提供価値

規格項目の活用を通じて、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、従業員満足起点とする従業員の定着、新規雇用を実現。結果、中小企業の生産性革命を推進し、地域経済の活性化をはかります。本認証制度は高品質なサービスの提供・維持・向上を促し、下記を実現するための共通化された枠組みです。

1 付加価値経営の推進

2 デジタルトランスフォーメーションの促進

3 新規雇用獲得と定着、維持

これらの実現に積極的に取り組む事業者が継続的改善のためのPDCAを行いやすくする、サービス業務マネジメント規格計30の項目を整備しています。成長意欲ある経営者の**自己変革**、従業員の**意識改革**に認証を活用ください。顧客・従業員・地域に対する事業者自らの姿勢を、誇りをもって表明することにも有効です。

認証取得事業者の声

飲食業

認証取得の知らせを聞いた時「うちの店はやっぱりすごいんだ！」と従業員皆で喜びました。当店のサービス姿勢としてお客さまにもアピールしていきたいです。



小売業

外部組織の審査を通じて社員の接客レベルが向上し、更なる高みを目指すきっかけになると考え認証取得に挑戦。無事に認証取得でき従業員の士気が大変上がると共によい緊張感を持ちました。



宿泊業

認証は当社への就職・転職希望者への訴求にも役立っています。第三者評価の証が認証であり就業環境の整備や人材育成に力を入れていることを客観的に説明できる良いツールです。



認証の要件と仕組み

～認証取得の審査を通じて中小サービス事業者のより一層の業務改善を支援します～

- 規格項目の自己適合を確認するには、本紙と別途配布しているセルフチェックシートを活用ください。
- 15項目以上の充足が確認できれば、金認証、紺認証にチャレンジしましょう！

- m** サービス業務マネジメント項目(30項目^{*1})のうち「既の実施している取組」の数
- i** さらにインバウンド対応項目(10項目^{*1})のうち、「既の実施している取組」の数

★★ (紺認証)

独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者



紺認証

m 21項目以上



トラベラーフレンドリー紺認証

m 21項目以上

+ **i** 5項目以上

有償 認証機構による審査 人材要件^{*2}

認証書発行 マーク支給

★★★★ (紫認証)

お客さまの期待を大きく超える「おもてなし」提供者



m 24項目以上

+ 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。

有償 認証機構による審査 人材要件^{*2}

認証書発行 マーク支給 認証機関による審査

^{*1} 別紙のセルフチェックシートを参照
^{*2} 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」または一部の「おもてなしスキルスタンダード認定講座」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。

おもてなし規格認証の「業務プロセス改善」認証フレームワーク

生産性向上を加速させ、業務改善に積極的に取り組む国内サービス事業者、特にホスピタリティサービス事業者が、継続的PDCAを行いやすくなるよう「サービス業務マネジメント項目」として計30項目を整備しました。おもてなし規格認証に取り組む時は、まずこの「サービス業務マネジメント項目」を用いて日ごろの業務を振り返ってみましょう。

