

m サービス業務マネジメント項目

| カテゴリ | レベル | No. | 質問 | 例 |
|--|-------------------------------|---|--|---|
| I CSの理解・徹底 顧客・地域の声の収集・対応 | 業務 | m 1 <input type="checkbox"/> | 誰もがサービスを利用しやすいような工夫 | 分煙・禁煙対応、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* <small>*段差の解消や導線の確保、手すり、点字・筆談・音声案内、インターネットを活用したサービス提供、ITツール（自動チェックイン機、注文端末等）</small> |
| | 業務 | m 2 <input type="checkbox"/> | 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 | パンフレット、メニューブック、店内外案内表示、サービス・マーク*、ウェブサイト、タブレット端末などのITツール等 <small>*サービス・マークの商標登録等</small> |
| | マネジメント | m 3 <input type="checkbox"/> | お客さまの不満・苦情を積極的に収集して対応する取組・仕組みづくり | お客さまアンケート、電話・メール、ご意見・苦情の収集及び対応等 |
| | マネジメント | m 4 <input type="checkbox"/> | お客さまのニーズ・事前期待を見定め、応えるための積極的な情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり | お客さまアンケート、お客さまからのお褒めやご意見、従業員による観察・気づきの収集及び対応、課題の発見と解決等 |
| | マネジメント | m 5 <input type="checkbox"/> | 地域からの理解・信頼を高めるための、地域との関係づくり | 地域コミュニティ*のイベント・集会等への積極的な参加・交流、地域貢献活動の実施等 <small>*地域コミュニティ：市町村などの地方自治体、地域を越えて連携した非営利組織などの集団、住民相互の交流が行われている地域社会や住民の集団</small> |
| II ESの理解・徹底 従業員の声の収集・対応 | 業務 | m 6 <input type="checkbox"/> | 従業員の健康に配慮した取組 | 分煙・禁煙対応や定期健康診断、ストレスチェック、ノー残業デー、ウェアラブル端末による健康管理等 |
| | マネジメント | m 7 <input type="checkbox"/> | 従業員の働きやすさに配慮した取組・仕組みづくり | 健康経営の視点、就業規則の見直し、有給休暇取得促進、時短・在宅勤務、職場環境整備、女性活躍・ダイバーシティ、労使コミュニケーション等 |
| | マネジメント | m 8 <input type="checkbox"/> | 従業員の働きがいを高める取組・仕組みづくり | 仕事の成果や納得性を高める人事評価、機会均等、適正配置、権限移譲等 |
| | マネジメント | m 9 <input type="checkbox"/> | 従業員の意見を把握し、意見を反映させる取組・仕組みづくり | 従業員アンケート、目安箱、職場インタビュー・面談等 |
| III 業務棚卸&改善の検討・実行 業務の棚卸・見える化及び業務改善の検討・実行 | 業務 | m 10 <input type="checkbox"/> | 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 | 設備定期点検、避難訓練、非常口・避難経路の表示、転倒対策や腰痛対策等 |
| | 業務 | m 11 <input type="checkbox"/> | 定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取組・仕組みづくり | クリーンデーの設定、チェックシートによる点検等 |
| | マネジメント | m 12 <input type="checkbox"/> | お客さまや従業員の声を活かしてバックオフィス業務の「見える化」を図り、ムリ・ムダ・ムラを無くす取組・仕組みづくり | シフト管理、会計・税務、受発注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、ITの活用等 |
| マネジメント | m 13 <input type="checkbox"/> | お客さまや従業員の声を活かしてお客さま接点業務の「見える化」を図り、ムリ・ムダ・ムラを無くす取組・仕組みづくり | 多能工化やチーム制度、オペレーション・作業手順の見直し、ITの活用等 | |
| IV 人材の確保・育成 人材確保・育成による業務改善の実行・促進・定着 | 業務 | m 14 <input type="checkbox"/> | すぐれたサービスを安定的に提供するための、業務改善結果を反映したマニュアルの整備・改訂 | サービスマニュアル、作業手順書の整備・電子化等 |
| | 業務 | m 15 <input type="checkbox"/> | 従業員同士の情報共有や、組織内のコミュニケーションを活性化させる取組・仕組みづくり | 朝礼、会議、同僚との交流機会、ありがとうカード等 |
| | マネジメント | m 16 <input type="checkbox"/> | 「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・仕組みづくり <small>*「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと</small> | 「心のバリアフリー」に関する接客方針の明文化、「心のバリアフリー」に関する従業員教育の実施等 |
| | マネジメント | m 17 <input type="checkbox"/> | サービス品質向上に向けた継続的なスキル習得・向上のための取組・仕組みづくり | スキル習得・向上を目的としたOJT/OFF-JTプログラム、スキルマップ、ブランド・知的財産教育プログラム、教育体系の整備等 |
| | マネジメント | m 18 <input type="checkbox"/> | マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり | 管理職層の役割の明確化、管理者向けマネジメント研修、管理者向けブランド・知的財産活用研修等 |
| マネジメント | m 19 <input type="checkbox"/> | 人材の確保（採用、定着）に向けた取組・仕組みづくり | 雇用条件・業務内容の明確化、トライアル雇用、多様な求人経路・募集媒体の活用、メンター制度等 | |

| | | | | | |
|--|-----------|------|--------------------------|---|---|
| V IT ツール 導入・定着 IT ツール活用による 業務改善の実行・ 促進・定着 | 業務 | m 20 | <input type="checkbox"/> | IT を活用し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 | |
| | 業務 | m 21 | <input type="checkbox"/> | IC チップ内蔵クレジットカードや QR コード、電子マネーなど キャッシュレス決済への対応 | |
| | 業務 | m 22 | <input type="checkbox"/> | IT を活用した積極的な情報コミュニケーションの取組 | ウェブサイト、SNS、eメール、アプリ、マーケティングオートメーション、 顧客情報管理システム等 |
| | 業務 | m 23 | <input type="checkbox"/> | IT を活用した、従業員同士の情報共有や、組織内のコミュニケーション活性化の取組 | アプリ、グループウェア等 |
| | 業務 | m 24 | <input type="checkbox"/> | IT を活用した、お客さま接点業務に集中するための取組 | 自動チェックイン機、接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入等 |
| | マネジメント | m 25 | <input type="checkbox"/> | お客さまの利便性や満足度を高める IT サービスを効果的・安定的に提供するために、 IT を適切に管理・運用する仕組みづくり | ユーザビリティ向上やタイムリーな情報受発信、計画的な IT の運用・ 管理のための IT 担当者の設置、システムや個人情報等のセキュリティ対策、 IT リテラシー教育の実施等 |
| VI 業務の振り返り と組織学習 組織としての 振り返りと学習 | マネジメント | m 26 | <input type="checkbox"/> | データに基づく合理的な意思決定と事業成果の振り返りの仕組みづくり | CS や ES の理解や業務改善等、各種取組の効果的な実行・運用に向けて、 社内外のデータを収集・蓄積・分析し、合理的な意思決定や業務・事業成果の 振り返りに活用しているか |
| | 規範・ 戦略 | m 27 | <input type="checkbox"/> | CS や ES の分析データを基に、お客さまにとってより価値あるサービスへ改善する ための取組・仕組みづくり | CS や ES の分析データを基に、お客さまへ価値を提供できているかという観点 から、お客さま接点業務を起点にサービスの仕組みを振り返り、 改善につなげる取組や仕組み |
| VII 経営者の リーダーシップ 経営理念・ ビジョンなど組織の 価値観の形成・浸透 | 規範・ 戦略 | m 28 | <input type="checkbox"/> | 経営幹部によるビジョンの策定、および、自社の強み・弱みを見極めたうえで、 想定する顧客（地域コミュニティや取引先・パートナー含む）に対する戦略づくり | 経営計画、事業戦略、ブランド・知的財産戦略、文化性や歴史性の検証と 戦略的活用等 |
| | 規範・ 戦略 | m 29 | <input type="checkbox"/> | 顧客（地域コミュニティ等含む）や従業員等を重視する方針が組織の価値観として 明確にされ、従業員に浸透させる取組・仕組みづくり | 顧客や従業員等を重視する考え方が明記されている理念、方針、経営計画等 |
| | 規範・ 戦略 | m 30 | <input type="checkbox"/> | お客さまの利便性・満足度向上（CS）と生産性向上の両立や、 従業員の働きやすさ向上（ES）に向けた IT 化・機械化の方針・戦略づくり | IT 導入方針・計画、IT 開発戦略等 |

i インバウンド対応項目

| カテゴリー | レベル | No. | 質問 | 例 | |
|----------------------|-----------|------|--------------------------|--|--|
| インバウンド 対応 | 業務 | i 1 | <input type="checkbox"/> | 外国語によるメール・電話での問い合わせ対応 | |
| | 業務 | i 2 | <input type="checkbox"/> | 店内外サイン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 <small>*ピクトグラム：絵や絵言葉のことで、非常口サイン、禁煙サイン、車いすなどを絵や絵言葉で表したもの</small> | トイレ、非常口、看板等 |
| | 業務 | i 3 | <input type="checkbox"/> | 外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意 | 外国語版ウェブサイト、外国語メニュー、外国語によるサービス説明書、 多言語対応の有料旅行サイト・グルメサイト・アクティビティサイト等の活用等 |
| | 業務 | i 4 | <input type="checkbox"/> | 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 | キャッシュレスペイメント。接客時のコミュニケーションを助けるスマートな 注意事項・利用ルールの多言語説明ツール、無料 Wifi。また、アレルギー、 ベジタリアン、生活習慣、文化などに配慮したフードダイバーシティ対応等 |
| | 業務 | i 5 | <input type="checkbox"/> | 外国語での接客を行うための取組、支援ツールの用意 | 遠隔通訳サービスの活用、英会話マニュアル、指さし会話集、アプリ、 多言語翻訳 IT ツール等 |
| | 業務 | i 6 | <input type="checkbox"/> | 外国語版近隣マップの用意 | 多言語散策マップ、多言語商店街マップ等 |
| | 業務 | i 7 | <input type="checkbox"/> | 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ための従業員教育 | 従業員の語学研修・インバウンド対策研修の実施・セミナーへの参加等 |
| | 規範・ 戦略 | i 8 | <input type="checkbox"/> | 外国人のお客さまを重要なターゲット顧客に設定し、 経営者がリーダーシップを持ってその対応に取り組み、 外国人のお客さまおよび従業員に対してその方針を明確化する。 | 外国人のお客さまに対する必要な対応を行う担当者を配置し、対応の検討・ 改善を行えるようにする。また、取り組む外国人のお客さまへの対応項目に ついて、マーク表示等見える化する工夫を行う。 インバウンド対応に資する保険・サービスへの加入等 |
| | 規範・ 戦略 | i 9 | <input type="checkbox"/> | 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。 | 自社がターゲットとする各国/地域・各民族の文化やニーズに合わせた 接客ポリシー・指針 |
| | 規範・ 戦略 | i 10 | <input type="checkbox"/> | 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 | 外国人観光客に対応するための接客訓練等 |

※ 規格項目の「質問」における「取組」とは、実施や活動の有無を意図し、「仕組みづくり」とは、取組を継続的に行う体制づくりや標準化等を意図しています。

※ 規格項目の内容は「業務レベル」、「マネジメントレベル」、「規範・戦略レベル」の3つのレベルに分類されています。

※ 「業務レベル」の項目は、ツールや設備、取組の有無を問う項目です

※ 「マネジメントレベル」、「規範・戦略レベル」は、ツールや設備、取組の有無だけでなく、成熟度を問う項目です。各項目における、目的・目標・方針等の有無や達成状況、仕組みの構築や運用状況等で成熟度が判断されます。