

【おもてなし認証規格 2018（中産連）】

【認証基準】

30項目を90点満点（3,2,1,0点）で評価して、以下の全ての要件を満足する

<p>(1)金認証の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30項目のうち15項目で2点以上、かつ総評価点数が54点（60%）以上 	<p>(2)紺認証の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30項目のうち21項目で2点以上、かつ総評価点数が72点（80%）以上 ・認定機関が定めた人材要件（<u>認定協会認定の教育研修プログラム受講等</u>）を満足している（N029の必須）
---	--

【規格項目】

下線部は、中産連独自項目、()数字は認定機関項目

1．情報提供に関する取組（ /12点）

NO	確認項目	評価
1. インターネット等を活用した情報発信(1)	<p>自社WEBサイト/通販サイト/旅行サイト等の複数サイトで情報発信している。</p> <p>日本語以外（英語/中国語/韓国語等）のサイトも作成又は利用している。</p> <p>継続的に、情報更新している。</p>	
2. 初めてサービスを利用するお客様に対するツールの整備(2)	<p>サービス案内パンフレット/メニュー/レイアウト図等を作成している。</p> <p>カーナビやGoogleマップ等で、自店舗へ案内ができる。</p> <p>継続的に情報更新している。</p>	
3. 従業員同士や地域との情報共有(3)	<p>地域の組合/協会などに参画したり、地域のイベントや行事等に参加したりして、情報収集している。</p> <p>職場内ミーティング等で意見（お客様の様子/職場改善等）を吸い上げて、活用している。</p>	
4. 情報発信の工夫(4)	<p>自社HPのお客様の声やFacebook/Twitter/LINE等を活用して、お客様と情報交換できる。</p> <p>それらのサイトの書き込み情報等を従業員間で共有して、商品サービス改善等に活用している。</p>	

2．設備に関する取組（ /12点）

NO	確認項目	評価
5. お客様による様々な料金支払い方法(5)	<p>クレジット/電子マネー等の複数の決済手段に対応可能な決済端末を導入している。</p>	
6. 安定したサービス等を提供でき	<p>接客（苦情対応を含む）/商品サービス説明/業務手順等に関する従業員（教育）用のマニュアルを整備している。</p>	

るマニュアル等の整備(6)	それらのマニュアルを定期的及び苦情/クレーム発生時等に見直して更新している。	
7. 店舗内外表示(トイレ、非常口、サービス案内等)(7)	外国のお客様/子供/高齢者にも容易に理解できる様なデザイン(ピクトグラム等)である。 わかりやすい位置に設置していて、その場所に行ける。	
8. インターネット利用環境の提供	WIFI環境を整備していて、無料で利用できる。 スマホの充電機器等の付帯設備を設置していて、無料で利用できる。	

3. 職場などの環境改善に関する取組 (/12点)

NO	確認項目	評価
9. お客さまや従業員の健康/安全への配慮(9)	建物内を禁煙にしている。食事メニュー等にカロリー表示やアレルギー表示している。 従業員は所定の休憩時間/有給休暇をとれ、ストレスチェック/働きすぎ対応等に取組んでいる。	
10. 障がい者/高齢者や乳幼児連れのお客様等への対応(10)	建物内外の段差をなくす/手すりを設置する等している。老眼鏡等を設置している。 乳幼児連れのお客様に対する設備(椅子/分席等)が導入されている。	
11. 定期的な5S(整理/整頓/等)の実施(11)	整理整頓している(不用品は処分している、ものの置き場が決まっている、書類は背表紙や見出し付けされている) 清掃/清潔で、しつても行きとどいている。	
12. 安全な設備/機械/器具等の利用(12)	リスクを考慮して、法定点検以上の頻度/内容で設備/機械を点検して、修理/交換等している。(客室/ボイラー/厨房/遊具/衛生管理等) 従業員は緊急避難場所を理解していて、お客様をその場所へ誘導できる。 お客様/従業員に万が一の場合の応急処置ができる。	

4. 業務の改善に関する取組 (/18点)

NO	確認項目	評価
13. 情報システム等利用した売上・仕入等の会計管理(13)	会計管理システム、販売/仕入れ管理システム(市販ソフトを含む)等を導入して、財務状況/在庫状況等を把握している。 それらを活用して、財務状況(資金繰り等)/在庫状況の改善に取り組んでいる。	
14. バックオフィス業務(受発注/仕入れ/会計等)の効率化(14)	経営計画/設備投資計画を作成して、取組んでいる。 個別業務(会計/仕入れ/物品管理等)の見直しに取り組んでいる。	
15. 接客レベル/サービスレベルの	第三者評価等含むお客様からの情報を継続的に収集している。(口コミサイト/アンケート等を含む)	

把握と活用(15)	それらをデータ分析/評価して、改善に活用している。	
16. 商品/サービス品質向上に向けた取組み(16)	商品/サービス/イベントの成功要因/失敗要因を把握して、改善している。 同業他社の商品/サービス/イベント情報も収集して、自社商品/サービス向上に役立てている。	
17. 顧客満足や地域貢献を高めるためのPDCA管理の導入(17)	品質/環境/情報セキュリティ/食品安全等のマネジメントシステムに関する第三者認証を取得して、取組みを客観的に表明している。 若しくは、自社内/地域で類似の取組み/活動を実施している。	
18. リピートのお客を増やすための施策	利用回数/金額に応じたサービス等、お客様への利用/購入を促進するような会員制度等を運用している。 利用されたお客様に、定期的に商品サービス、イベント等のDMメールを配信している。	

5. ツールの導入・用意に関する取組 (/12点)

NO	確認項目	評価
19. IT等を活用した、サービス提供(19)	顧客管理システム等を導入して、利用/購入履歴等を把握して、サービス提供できる。 接客用タブレット端末等を導入して、多くのお客様の注文に素早くミスなく対応できる。	
20. 顧客情報管理	顧客情報の情報漏洩/不正アクセス等を防止するハード/ソフトを準備して、運用している。 顧客情報等について、適正な取り扱い(取得/利用/委託/提供/保管/処分)している。	
21. 外国のお客様とのコミュニケーションツールの準備(8/20/21/22)	商品/サービスパンフ/近隣マップ等は外国語でも準備している。 指さし会話集等のコミュニケーションツールを導入している。 翻訳アプリ/外国語サイト等を活用している。	
22. 外国のお客様の文化習慣の理解(8/25)	様々な地域/宗教の習慣を理解して、対応している(例:ハラール/左手を使用しない等) 日本の習慣を説明している(例:公衆浴場/玄関等)	

6. 顧客理解・対応に関する取組 (/15点)

NO	確認項目	評価
23. 経営計画の策定運用(23)	経営理念/経営方針を策定している。 自社の強み・弱みを把握して、想定顧客や地域コミュニティへの対応計画を策定して実行している。(予算等を含む)	
24. 体制整備	従業員の役割(新商品/サービス開発、苦情/クレーム、情報システム、教育等)を決定して運用している。(派遣社員等を含む)	

	<u>特に苦情については、情報共有してその対応（その場のコミュニケーションを含む）について、従業員に指導/教育して認識を高めている。</u>	
25. 新商品/サービスの開発 (18/27)	従業員からアイデアを募り、商品/サービス開発に活用している。 地域の特産/特性を生かした商品/サービス開発に取り組んでいる。	
26. 緊急事態への備え	<u>大規模火災/地震等の際に、顧客/地域の方々を支援できる体制/備品（食料/寝具等）を整備している。</u> <u>A E Dの設置や子供の見守り隊等へ参加している。</u>	
27. 顧客のニーズ期待の理解(27)	お客様が当社の商品サービスに何を求めているかについて(ニーズ期待)分析/情報共有して、活用している。(例えば、価格優先なのか、よりレベルの高い商品/サービスを求めているのか)	

7. 人材教育・育成に関する取組 (/9点)

NO	確認項目	評価
28. 「接客方針」の整備及び公表 (25/28)	おもてなしの心を大切に「接客方針」を設置して、内外に周知/公表している。(自社HPや内部掲示) 「接客方針」に、*1心のバリアフリー/接客マナー/トラブル対応/民族/年代/性別等の特性の理解(外国のお客様とのコミュニケーションを含む)を組み入れている。	
29. おもてなしの心を育む人材教育/育成(26/29)	様々なお客様(年代/性別/健康状態等)に対するおもてなし等に関する人材教育/育成している。(該当する場合は、派遣社員も含む) 外国のお客さまとコミュニケーションが取れるような従業員教育を行っている。 <u>紺認証の場合：認定機関が認定する所定の教育を受けた人材が、従業員を教育している。</u>	
30. 外国のお客様からのメール/電話対応(30)	外国のお客様とのコミュニケーションが可能な人材を育成している。 又は、雇用している。 若しくは、翻訳ツール等を活用して、速やかに対応できる様にしている。	