



中小企業診断士 正木 一弘
一社)埼玉県中小企業診断協会

先日、ある地域で繁盛店の選定に携わりました。どの業種でも、人気の高い商品の販売、品質の高いサービスの提供、この両方を備えていることが繁盛店の共通点でした。心のこもった接客は、お客様に安心や居心地の良さを感じさせ、長い間愛され続ける店舗を作ります。

期待以上のサービスを受けたお客様は満足感や感動を覚え、お客様の感謝は接客した従業員の喜びとなります。相互満足という価値が共創されるこの場面を「ホスピタリティ」と呼びます。サービス産業のGDPのシェアが7割を超えた一方で、価格や機能の競争は激しさを増す一方。そこで最近、経営資源として人の「心」に改めて注目した「ホスピタリティ経営」を採用する企業があります。この経営戦略は、お客様が満足する品質のサービスを提供して、リピート需要で売上増加を目指すというものです。

2年前にサービス産業の活性化を目的に「おもてなし規格認証制度」を経済産業省が創設しました。この認証は自社のサービスのレベルを30項目で評価し、ホスピタリティの状況を明らかにします。15項目以上該当するとWebから無償で「紅認証」が登録できるうえ、さらに項目数・人材・第三者評価などの要件を満たせば、上位規格（金、紺、紫）にも挑戦が可能です。対象は「顧客に対してサービス業務を行う事業者および事業所」なので、製造業の中のサービス業務も該当。埼玉県内の登録は1400件に近づいています。

この規格の評価対象は品質そのものではなく、サービスを提供する「プロセス」です。サービスには品質にムラが生じやすい特性があるため、安定して提供できる仕組みが重要です。また、従業員満足度の高い環境が品質を高める意識を育てるため、従業員の意欲や能力の向上、地域社会との共生などの取組みも評価します。

サービスのレベルの確認に止まらず、仕組み作りや改善を目指した取得も増加しました。計画・実行・評価・改善のPDCAサイクルを回して1年毎に更新する点や、IT導入補助金の加点などの優遇に関心が集まっています。なお、来年1月に事前登録が始まる予定の「2019」版では「サービス業務マネジメント」30項目+「インバウンド対応」10項目に再編され、さらなる進化が期待されます。業務の分析、改善計画の策定、システムの導入、従業員教育などの場面で、中小企業診断士がお手伝いする機会もいっそう増えることでしょう。

現行規格（全30項目）から2項目をご紹介します。御社の対応はいかがですか。

① (No.2、情報提供に関する取組)

初めてサービスを利用するお客様に対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備

② (No.18、業務の改善に関する取組)

従業員の意見を把握し、意見を反映させる仕組みづくりと、その運用（従業員アンケートなど）

【問い合わせ先】

埼玉県中小企業診断協会

ホームページ：<http://sai-smeca.com/>

電話：048-762-3350

Eメール：rmcsai@nifty.com