

「おもてなし規格認証 2017 が始まりました」

「おもてなし規格認証」をご存知ですか？

* どんな制度？

平成 28 年 8 月に経済産業省がバックアップしてスタートした制度です。この制度は、顧客・従業員・地域社会の満足度を高めるための取組をチェックし、基準を満たすサービスを提供する事業者を認証することで、サービス品質を「見える化」しています。

* どんなメリットがあるの？

認証を受けることにより、お客様のみでなく、従業員も自分たちのサービス品質に自信をもてるようになります。加えて、公的機関のお墨付きにもなります。(詳細は後述)

* どんな企業が利用しているのですか？

制度開始から半年程しか経っていませんが、既に約 8,000 社が認証を受け、登録しています。内訳としてはサービス業(飲食・宿泊業、その他)が約 3,500 社、金融・保険業が約 1,200 社と多数を占めていますが、その他の業種も幅広く存在しており、業種を問わず、認証数は日々増加しています。

注目度が高まっている制度のため、トライしてみる価値は大いにありそうですね！

1. 「おもてなし規格認証」創設の背景

街を歩いてみると興味深いサービスを提供する店を発見することがあります。しかし、不安を感じて店に入ることを躊躇した経験がある方も多いのではないのでしょうか。

サービスには、目に見えない「無形性」や生産と消費の「同時性」といった特性があります。そのため、高品質なサービスを提供していても、それを利用者に理解してもらうことが難しく、サービスの利用や価格転嫁につなげることが難しくなっています。

この対応策として、平成 28 年 8 月にスタートした制度が「おもてなし規格認証」です。

2. おもてなし規格認証 2017 の特徴




平成 29 年 1 月より「おもてなし規格認証 2017」の登録が開始されました。従来からの紅認証(自己適合宣言)に加えて、第三者認証である★(金認証)、★★(紺認証)、★★★(紫認証)が新たに始まりました。

3. 登録手続き

おもてなし規格認証 2017(紅認証)への登録は、一般社団法人サービスデザイン推進協議会が運営する「おもてなし規格認証」のホームページから行うことが可能です。

具体的には、ホームページ上で①確認・同意事項への承諾と確約、②メールアドレスの登録(仮登録)を行うと、登録したメールアドレスに「本登録手続きのご案内」メールが届きます。このメールに記載された URL から、基本情報とチェックシートの記入を行います。30 項目のうち、「既に実施している取組」、「これから実施したいと思う取組」を合わせて、15 項目以上になると登録することが可能です。登録が完了すると登録証と登録マークの案内メールが届きます。なお、★(金認証)、★★(紺認証)、★★★(紫認証)が必要な方は、紅認証の登録後に別途、審査・認証を受ける必要があります。

各認証の定義

	紅認証： サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者(自己適合宣言)
	★(金認証)： お客様の期待を超えるサービス提供者(第三者認証【有償】)
	★★(紺認証)： 独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者(第三者認証【有償】)
	★★★(紫認証)： お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者(第三者認証【有償】)

4. 登録事業者のメリット

(1) サービス品質の見える化

サービス品質を「見える化」することで、顧客や地域にアピールするとともに、従業員の意識の向上にもつながります。

(2) 公的支援を受けやすく

補助金や公的融資などの申請時に有利になる可能性があります。

(3) 生産性の向上と経営品質の向上

顧客・従業員・地域の満足を促進するだけでなく、自社の生産性向上につながります。

簡単な手続きで登録でき、メリットも今後増える見込です。興味のある方は、「おもてなし規格認証」のホームページを覗いてみてはいかがでしょうか。

(提供：朝日税理士法人)

本資料は当社が信頼できると判断した情報源から入手した情報に基づいて作成されていますが、明示、暗示にかかわらず内容の正確性、あるいは完全性については保証するものではありません。また、発行日現在の法令・関係規制等をもとに作成しておりますので、その後の改正等にご注意ください。なお、本資料は有価証券の取引その他の取引の勧誘を目的としたものではありません。

いっしょに、明日のこと。
Share the Future



SMBC日興証券

金融商品取引法第37条(広告等の規制)にかかる留意事項

本資料は、法制度/税務、自社株評価、相続/事業承継、株主対策/資本政策、オファリング、M&A/IPO、年金/保険等の諸制度に関する紹介や解説、また、これに関連するスキーム等の紹介や解説、及びその効果等に関する説明・検証等を行ったものであり、金融商品の取引その他の取引の勧誘を目的とした金融商品に関する説明資料ではありません。記載の内容に従って、お客様が実際にお取引をされた場合や実務を遂行された場合の手数料、報酬、費用、その他対価はお客様のご負担となります。なお、SMBC日興証券株式会社(以下「弊社」といいます。)がご案内する商品等へのご投資には、各商品等に所定の手数料等をご負担いただく場合があります。例えば、店舗における国内の金融商品取引所に上場する株式等(売買単位未満株式を除く。)の場合は約定代金に対して最大1.242%(ただし、最低手数料5,400円)の委託手数料をお支払いいただきます。投資信託の場合は銘柄ごとに設定された各種手数料等(直接的費用として、最大4.32%の申込手数料、最大4.5%の換金手数料又は信託財産留保額、間接的費用として、最大年率5.61%の信託報酬(又は運用管理費用)及びその他の費用等)をお支払いいただきます。債券、株式等を募集、売出し等又は相対取引により購入する場合は、購入対価のみをお支払いいただきます(債券の場合、購入対価に別途、経過利息をお支払いいただく場合があります。)。また、外貨建ての商品の場合、円貨と外貨を交換、又は異なる外貨間での交換をする際には外国為替市場の動向に応じて弊社が決定した為替レートによるものとします。上記手数料等のうち、消費税が課せられるものについては、消費税分を含む料率又は金額を記載しております。

本資料は、弊社が信頼できると判断した情報源から入手した情報に基づいて作成されていますが、明示、黙示に関わらず内容の正確性あるいは完全性について保証するものではありません。また、別段の表示のない限り、その作成時点において施行されている法令に基づき作成したものであり、将来、法令の解釈が変更されたり、制度の改正や新たな法令の施行等がなされる可能性もございます。さらに、本資料に記載の内容は、一般的な事項を記載したものに過ぎないため、お客様を取り巻くすべての状況に適合してその効果等が発揮されるものではありません。このため、本資料に記載の内容に従って、お客様が実際に取引をされた場合や実務を遂行された場合、その期待される効果等が得られないリスクもございます。なお、金融商品の取引その他の取引を行っていただく場合には、株式相場、金利水準、為替相場、不動産相場、商品相場等の価格の変動等及び有価証券の発行者等の信用状況(財務・経営状況を含む。)の悪化等それらに関する外部評価の変化等を直接の原因として損失が生ずるおそれ(元本欠損リスク)、又は元本を超過する損失を生ずるおそれ(元本超過損リスク)があります。なお、信用取引又はデリバティブ取引等(以下「デリバティブ取引等」といいます。)を行う場合は、デリバティブ取引等の額が当該デリバティブ取引等についてお客様の差入れた委託保証金又は証拠金の額(以下「委託保証金等の額」といいます。)を上回る場合があると共に、対象となる有価証券の価格又は指標等の変動により損失の額がお客様の差入れた委託保証金等の額を上回るおそれ(元本超過損リスク)があります。また、店頭デリバティブ取引については、弊社が表示する金融商品の売付けの価格と買付けの価格に差がある場合があります。上記の手数料等及びリスク等は商品毎に異なりますので、当該商品等の契約締結前交付書面や目論見書又はお客様向け資料等をよくお読みください。なお、目論見書等のお問い合わせは弊社各都店までお願いいたします。また、実際の取引等をご検討の際には、個別の提案書等をご覧いただいた上で、今後の制度改正の動きに加え、具体的な実務動向や法解釈の動き、及びお客様の個別の状況等に十分ご留意いただき、所轄の税務署や、弁護士、公認会計士、税理士等の専門家にご相談の上、お客様の最終判断をもって行っていただきますよう、お願い申し上げます。

商号等：SMBC日興証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第2251号
加入協会：日本証券業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、
一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

(2017年2月1日現在)



SMBC日興証券

いっしょに、明日のこと。

Share the Future