

2021年9月2日

経済産業省創設「おもてなし規格認証」（金認証）を取得

8月31日、株式会社クエスト（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：岡明男）は経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」制度において『★（金認証）』を取得いたしましたので、お知らせいたします。

1. おもてなし規格認証制度とは




「おもてなし規格認証」は、サービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的に、経済産業省により創設された制度です。

おもてなし規格認証機構：<https://omotenashi-jsq.org/>

本規格認証で定められる「おもてなし規格」の4つの定義は以下の通りです。

- ・「お客様」の期待を元に、共に価値を創ること
- ・「従業員」の意欲と能力を引き出すこと
- ・地域・社会と共生していくこと
- ・継続・発展していくこと

金認証を取得するには顧客・地域の声の収集・対応、従業員の声の収集・対応など所定の「サービス業務マネジメント」項目のうち「既に実施している取組」が15項目以上該当している必要があります。

 ★（金認証）	お客様の期待を超えるサービス提供者。 指定項目の15項目以上の取組みが必要。
 ★★（紺認証）	独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者。 指定項目の21項目以上の取組みが必要。
 ★★★（紫認証）	お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者。 指定項目の24項目以上の取組みが必要。

2. クエストの取組みについて

当社はこれまで、お客様のニーズや期待を事前に見定め、確実に応えていくための積極的なコミュニケーションの実施と仕組みづくりを進めてまいりました。その中でSLO(Service Level Objective：サービスレベル目標)やSLA(Service Level Agreement：サービスレベル合意書、サービス品質保証)を作成し、目標値に基づいた品質状況や期待事項の評価・報告などを継続的に実施してきました。

また昨年度より発足した中長期計画プロジェクトでは全社を巻き込みながら、経営理念体系の見直しや社内風土改革の取組みを加速しております。

今回の認証取得にあたっては、存在意義や提供価値、行動指針などの大きな旗に基づき、顧客満足の上、従業員満足の上、IT活用の推進などのおもてなし規格認証推進が図られ、経営面に貢献する社員の活躍が期待されることを評価いただきました。

今後は「紫認証」の早期取得を目指します。本認証活動を通じて、異業種の「おもてなし」も参考にし、魅力あるアイデアを積極的に取り入れ、当社の強みである「おもてなしのあるITサービス」に磨きをかけていきます。

以上

◆ 本件に関するお問い合わせ

〒105-0023 東京都港区芝浦1-12-3 Daiwa芝浦ビル 株式会社クエスト 経営企画部 Email: ir@quest.co.jp