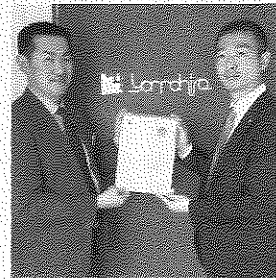


# おもてなし規格認証登録 見える顧客満足度高める

ヤマヒロ

登録を手にする  
山口社長(右)と  
伊藤将人本部長



【東京】ヤマヒロ(昭  
シ系)本社新宿区北新  
宿・山口寛士社長)は  
このほど、サービス産  
業と地域経済を盛り上  
げるために創設された  
「おもてなし規格認  
証」の登録を行った。  
同認証は、サービス  
産業の事業者が高品質  
なサービスを提供し、  
より高い生産性を実現  
するために共通化され  
た枠組み。「買うこと  
や「使うこと」にくら

べて、サー  
ビスは品質  
がわかりつ  
らい。この  
ため規格に  
よってサー  
ビスの品質  
を「見える化」。①質  
の高いサービスを提供  
している事業者の見え  
る化支援②質の高いサ  
ービスを提供したいと  
考える事業者への手引  
きの提供③消費者の高  
品質なサービス享受の  
機会増加ーなどを実現  
していく。

山口社長は①「お客  
さま」の期待を元に共  
に価値をつくる②「従  
業員」の意欲と能力を  
引き出す③地域・社会  
と共生していく④継続  
・発展していくーとい  
うおもてなし規格の定  
義をあげ「この定義が  
当社の経営理念、経営  
方針と一致している。  
目に見えないサービス  
品質を「見える化」す  
るために、知覚品質で  
評価される「製品」で  
はなく、客観的で明確  
化しやすい、サービス  
提供の「プロセス」を  
重視する考え方に共感  
し、登録した。また第  
三者評価で客観的に自  
社の状態を振り返るこ  
とは、独り善がりの経  
営にならないためにも  
有効と考えている」と  
説明している。

同認証の規格項目  
は、サービス業務マネ  
ジメント項目とインバ  
ウンド対応項目で構  
成。サービス業務マネ  
ジメント項目は「CS  
・ESの理解と取り組  
み」「IT活用による  
業務改善推進」「組織  
としての振り返りと学  
習」などで評価される。

山口社長は「ヤマヒ  
ロでは「お客さまの声  
の収集」「従業員アン  
ケートからの改善」「I  
Tツールの積極的活  
用」などに重点的に力  
を入れている。結果的  
に日頃からの取り組み  
が、30項目の評価項目  
ほぼすべてに合致し  
た」と取り組みについ

おもてなし規格  
の認証マーク

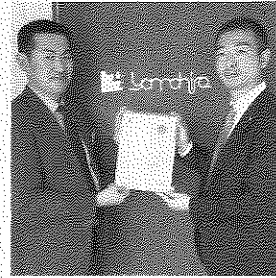


て説明。  
さらに  
「2020  
年にはヤマ  
ヒロの地元  
の東京でオ  
リンピックが開催され  
る。インバウンド対応  
項目についても社会要  
請・社会貢献の観点か  
ら、対応を進めていく  
良い機会としておもて  
なし認証制度を活用し  
ていきたい」と話して  
いる。

# おもてなし規格認証登録 見える顧客満足度高める

ヤマヒロ

登録を手にする  
山口社長(右)と  
伊藤将人本部長



【東京】ヤマヒロ(昭  
シ系本社新宿区北新  
宿・山口寛士社長)は  
このほど、サービス産  
業と地域経済を盛り上  
げるために創設された  
「おもてなし規格認  
証」の登録を行った。  
同認証は、サービス  
産業の事業者が高品質  
なサービスを提供し、  
より高い生産性を実現  
するために共通化され  
た枠組み。「買つこと  
や「使うこと」に

を「見える化」。①質  
の高いサービスを提供  
している事業者の見え  
る化支援②質の高いサ  
ービスを提供したいと  
考える事業者への手引  
きの提供③消費者の高  
品質なサービス享受の  
機会増加などを実現  
していく。

山口社長は①「お客  
さま」の期待を元に共  
に価値をつくる②「従  
業員」の意欲と能力を  
引き出す③地域・社会  
と共生していく④継続  
・発展していくとい  
うおもてなし規格の定  
義をあげ「この定義が  
当社の経営理念、経営  
方針と一致している。  
目に見えないサービス  
品質を「見える化」す  
るために、知覚品質で  
評価される「製品」で  
はなく、客観的で明確  
化しやすい、サービス  
提供の「プロセス」を  
重視する考え方に共感  
し、登録した。また第  
三者評価で客観的に自  
社の状態を振り返るこ  
とは、独り善がりの経  
営にならないためにも  
有効と考えている」と  
説明している。

同認証の規格項目  
は、サービス業務マネ  
ジメント項目とインバ  
ウンド対応項目で構  
成。サービス業務マネ  
ジメント項目は「CS  
・ESの理解と取り組  
み」「IT活用による  
業務改善推進」「組織  
としての振り返りと学  
習」などで評価される。

山口社長は「ヤマヒ  
ロでは、お客さまの声  
の収集」「従業員アン  
ケートからの改善」「I  
Tツールの積極的活  
用」などに重点的に力  
を入れている。結果的  
に日頃からの取り組み  
が、30項目の評価項目  
ほぼすべてに合致し  
たと取り組みについ

おもてなし規格  
の認証マーク



て説明。

さらに  
「2020  
年にはヤマ  
ヒロの地元  
の東京でオ  
リンピックが開催され  
る。インバウンド対応  
項目についても社会要  
請・社会貢献の観点か  
ら、対応を進めていく  
良い機会としておもて  
なし認証制度を活用し  
ていきたい」と話して  
いる。