経済産業省創設

おもてなし規格認証 2018

登録証

OMOTENASHI
Japan service quality

登録番号　第02000548号

事業所名　株式会社マクロスジャパン

登録日　2018年01月12日（2019年3月末日まで有効）

私たちは、以下のチェック項目に積極的に取り組んでいきます。

- ■ 1. インターネットを活用した情報発信・問い合わせ対応
- ■ 2. 初めてサービスを利用するお客さまに対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備（例:パンフレット・ウェブサイト・メニューブック など）
- ■ 3. 従業員同士や地域とのコミュニケーション・情報共有
- ■ 4. 情報発信（例:チラシ、ウェブサイト、SNS※ など）の工夫 ※FacebookやTwitterなどのソーシャル・ネットワーキング・サービス
- ■ 5. ICチップ内蔵クレジットカードに対応した決済端末の導入
- ■ 6. 安定したサービスなどを提供できるようなマニュアルの整備
- ■ 7. 店内外サイン（例:トイレ、非常口、看板など）についての外国語表記、または訪日外国人にもわかりやすいピクトグラム※などの活用
  ※何らかの情報や注意を示すための視覚記号（サイン）。「絵文字」「絵単語」などと呼ばれる。
- ■ 8. サービスを利用する上で、外国人が困りそうなことへの備え（例:独自の習慣や文化を知らないための不便やトラブルに備えた対応など）
- ■ 9. お客さまや従業員の健康や働き方に配慮した取組（例:分煙もしくは禁煙対応や定期健康診断、テレワーク など）
- ■ 10. 誰もがサービスを利用しやすいような工夫（例:ベビーカー連れの方や障がい者、高齢者などにも利用しやすい工夫）
- ■ 11. 定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躾）の取組
- ■ 12. お客さまや従業員の安全対策についての定期的な点検や、必要に応じた設備の見直し・投資
- ■ 13. ITを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入（原価）などの効率的な管理
- ■ 14. バックオフィス業務（会計・税務、総務や倉庫管理など）を効率化する施策（もしくは効率化に向けた定期的な検討）
- ■ 15. 接客レベル・サービスレベルについて定量的に把握し、改善に向けて検討・実施する仕組みづくり
- ■ 16. サービス品質向上に向けた定期的な取組（従業員教育など）
- ■ 17. 顧客満足度や地域への貢献を高めるためのPDCA（Plan・Do・Check・Actionという事業活動の「計画」「実施」「評価」「改善」サイクル）の仕組みの整備と、その運用
- ■ 18. 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）
- ■ 19. ITなどを活用した、より接客に集中できるような仕組みづくりと、その仕組みに基づくきめ細やかなサービスを行える取組（例:接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入など）
- ■ 20. 外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意
- ■ 21. 従業員が外国語での接客を行うための支援ツールの用意（例:英会話マニュアル、指さし会話集、アプリなど）
- ■ 22. 外国語版近隣マップの用意（各地域で作成・共有しているものでも可）
- ■ 23. 経営理念の策定、及び自社の強み・弱みを見極めた上での、想定する顧客（地域コミュニティ含む）に対する戦略づくり （知的資産経営）
- ■ 24. お客さまや地域コミュニティの声を汲み取り、分析する仕組みづくり（例:アンケート実施や平時におけるコミュニケーションなど）
- ■ 25. 自社がターゲットとする外国人のお客さまの文化などの理解、外国人のお客さまに対しての接客ポリシーの設置
- ■ 26. 外国人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるような従業員教育（例:外国語会話フレーズの教育、No.21の導入ツール（アプリなど）の使い方指導を行っているなど）
- ■ 27. 自社の顧客戦略や顧客ニーズ分析結果などを従業員に共有する仕組みづくりと、その運用
- ■ 28. 「心のバリアフリー」※に関する接客方針を整備し、従業員に浸透させる定期的な取組（指導・教育）
  ※施設整備だけではなく、高齢者、障がい者などの困難を自らの問題として認識することで心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力すること
- ■ 29. 外国人のお客さまに対しての接客ポリシー（指針）を従業員が理解・徹底するための取組
- ■ 30. 外国語によるメール・電話での問い合わせ対応

おもてなし規格認証の制度詳細については、詳しくは、http://www.service-design.jp/をご覧ください。

おもてなし規格認証 2018（紅認証）は「自己適合宣言」です ©一般社団法人 サービスデザイン推進協議会