

おもてなし規格認証について

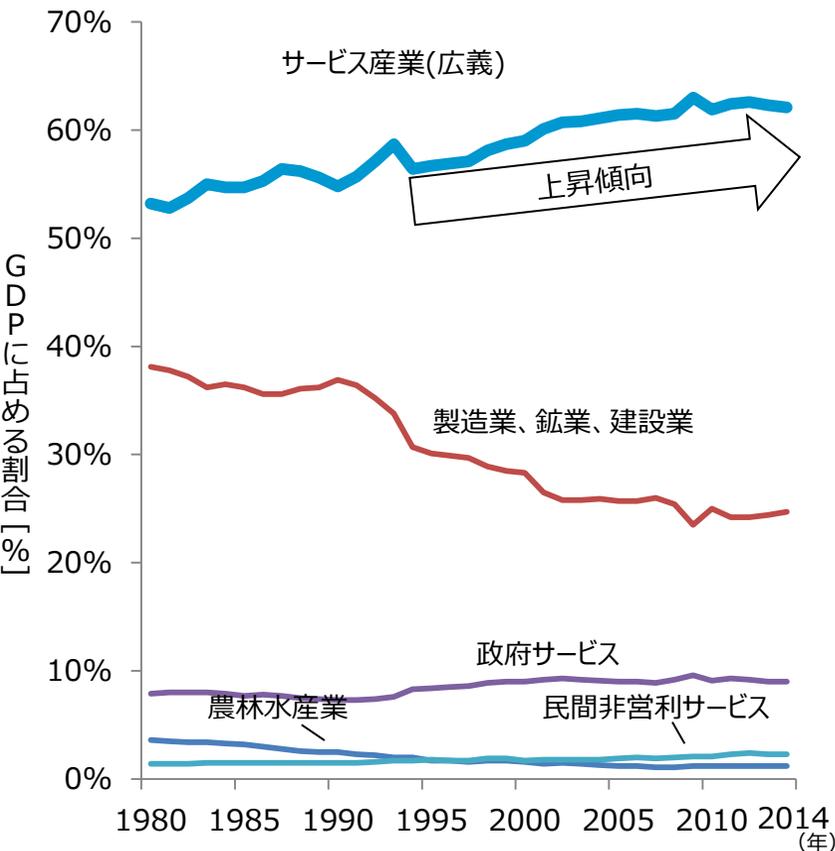
経済産業省
商務情報政策局
サービス政策課

サービス産業の経済規模

- サービス産業(広義)は、GDPベースで約75%(約360兆円)を占め、規模は拡大傾向。
- 多種多様な業種で構成。

主要業種の我が国GDPに占める割合の経年変化

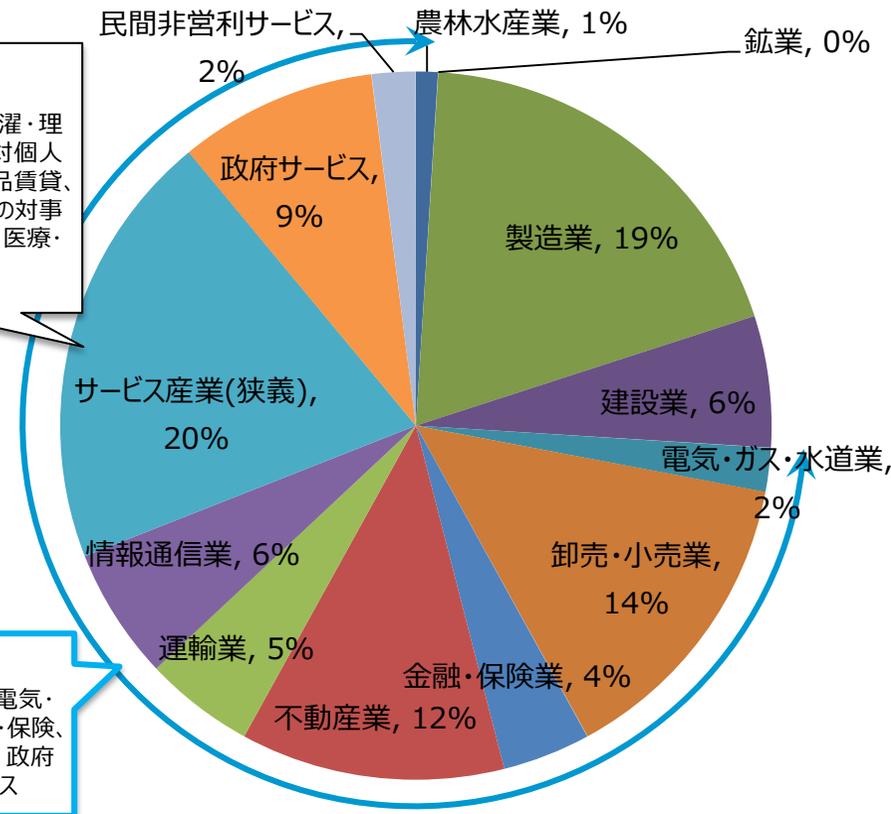
各業種のGDPに占める割合 (2014)



出典：内閣府「国民経済計算」

サービス産業 (狭義)
 娯楽、飲食店、旅館、洗濯・理容・美容・浴場、その他の対個人サービス、広告、業務用物品賃貸、自動車・機械修理、その他の対事業所サービス、教育、研究、医療・福祉等

サービス産業 (広義)
 狭義のサービス産業の他、電気・ガス・水道、卸・小売、金融・保険、不動産、運輸、情報通信、政府サービス、民間非営利サービス

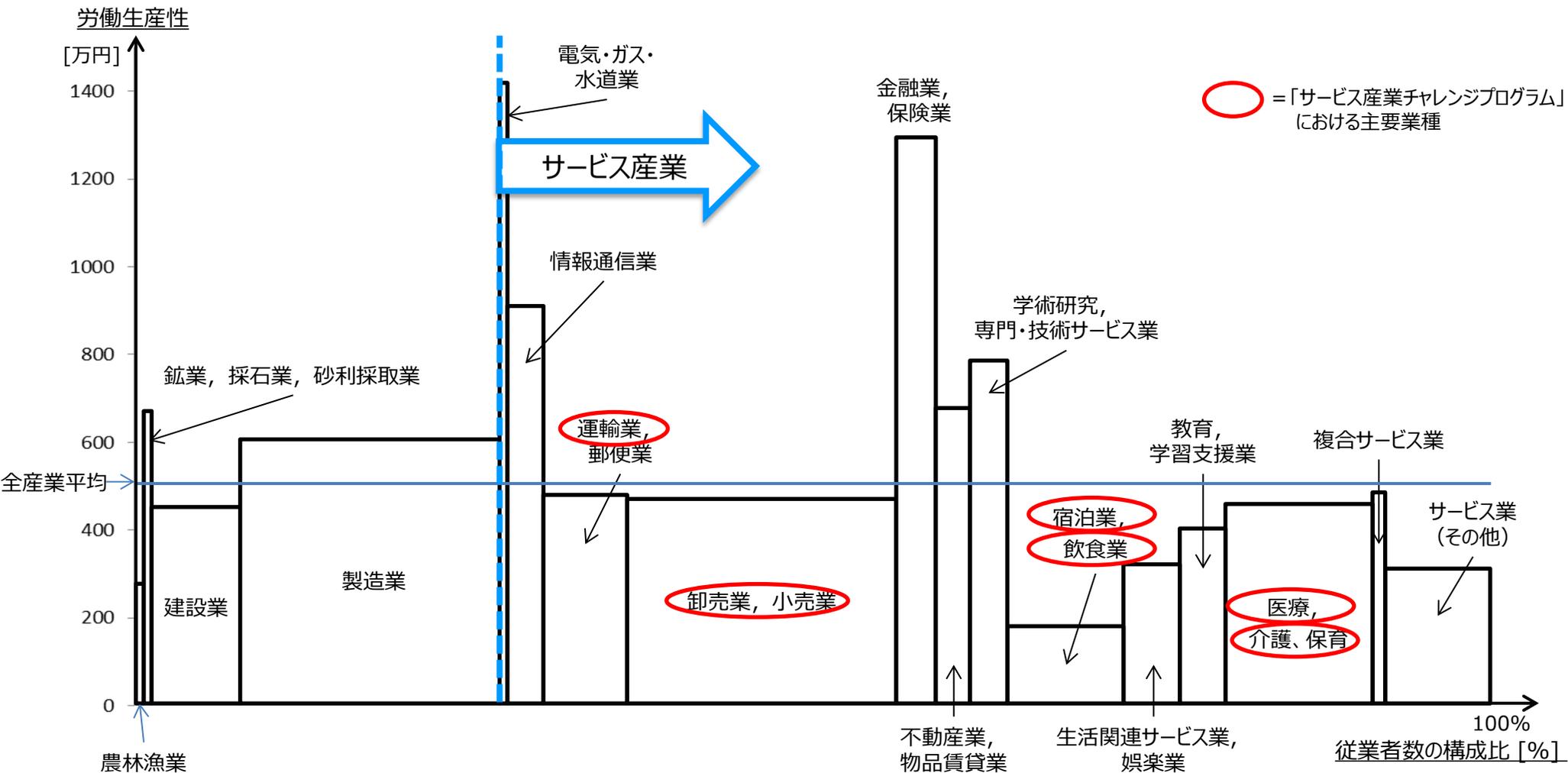


出典：内閣府「国民経済計算」

(注) 民間非営利サービス生産者は、労働組合、政党、宗教団体、私立学校。

業種別の労働生産性水準（2011年）

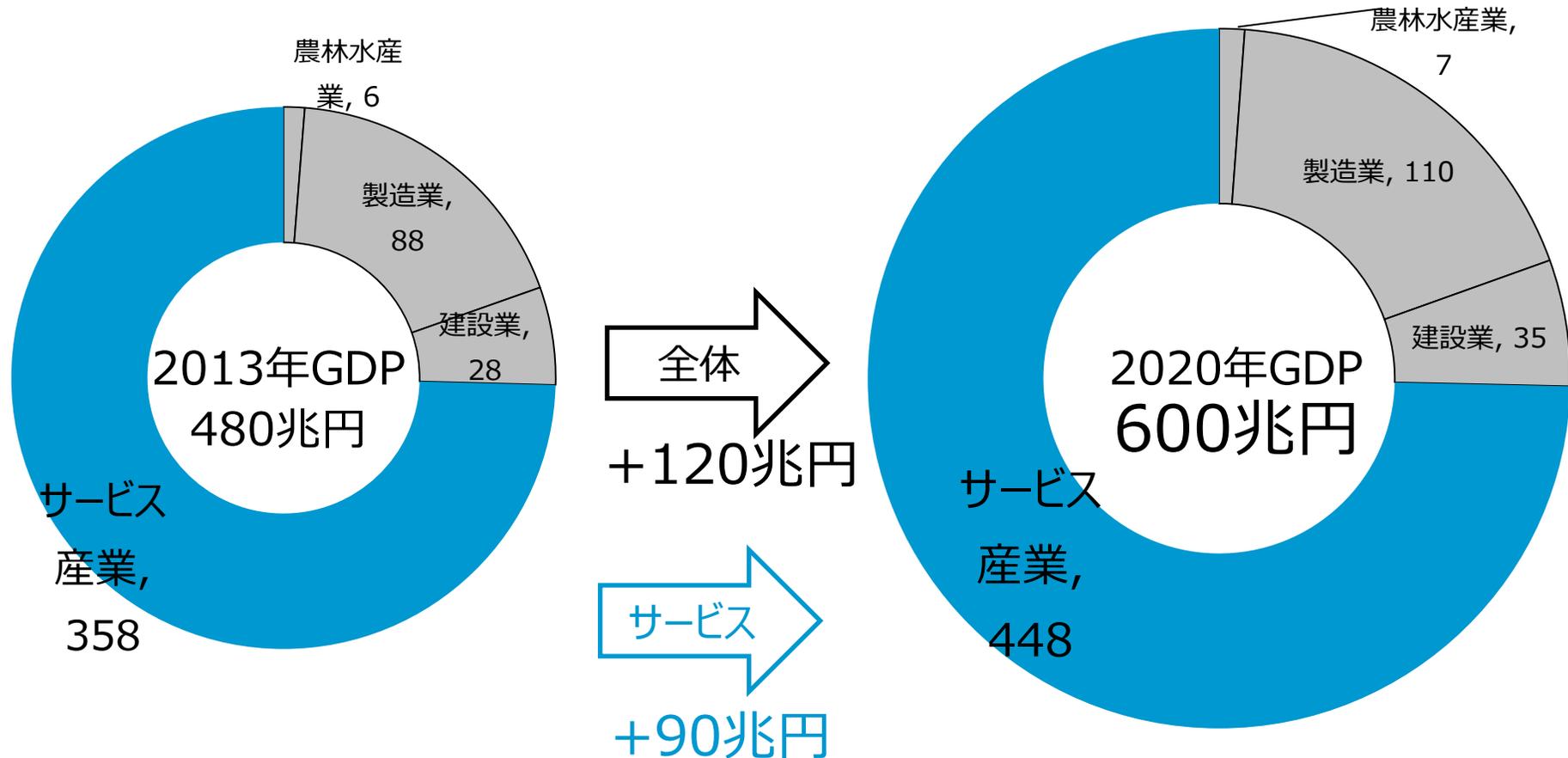
- 運輸、卸・小売、宿泊、飲食、医療、介護・保育などのサービス産業は、製造業に比べて労働生産性が低い。



(出典) 総務省・経済産業省「平成24年経済センサス-活動調査」
 ※労働生産性 = 付加価値額 / 従業者数
 ※付加価値額 = 売上高 - 費用総額 + 給与総額 + 租税公課

GDP600兆円に向けて

- GDP600兆円の実現に向け、**IoT・BigData・AIを駆使**することにより、GDPの75%（4分の3）を占める**サービス産業の生産性を飛躍的に向上**させ、世界に冠たるサービス産業群を創出する。
- サービス産業を、**自動車産業に匹敵する外貨獲得産業**として、国際競争力を抜本的に強化し、**世界の成長市場を一気に取り込む**。



- 長年の構造改革のタブーへの切り込み（電力・農業・医療等での岩盤規制改革、国家戦略特区）
- 旧3本の矢により、円高、高い法人税、TPPの妥結遅れ等の6重苦は解消の方向へ。

民間投資を生む環境は
整いつつある

- **新たな課題**：①600兆円に向けた、新たな有望成長市場の創出・拡大
- ②人口減少社会、人手不足を克服するための生産性の抜本的向上
- ③新たな産業構造への転換を支える人材強化

1. 600兆円に向けた「官民戦略プロジェクト10」（仮称）

1-1：新たな有望成長市場の創出

- ① **第4次産業革命（Society5.0）（IoT・ビッグデータ・AI・クラウド）【付加価値創出：30兆円（2020）】**
 - 自動走行（2020年高速道路での自動走行）、即時オーダーメイド生産、スマート工場、FinTech、ドローン（3年以内のドローン配送実現）
 - 企業・組織の枠を超えたデータ利活用プラットフォーム創出、シェアリングエコノミー、サイバーセキュリティ
 - 中堅中小企業への導入支援（小型汎用ロボの導入コスト2割減、中小企業1万社を重点支援）等
- ② **世界最先端の健康立国へ【市場規模：16兆円（2011）⇒26兆円（2020）】**
 - 健康・予防に向けた保険外サービス促進（4兆円の市場創出）
 - IoT等の活用による医療診断・個別化医療・個別化健康サービス（レポート・健診・健康データを集約・分析・活用）
 - ロボットやセンサーを活用した介護の負担軽減 等
- ③ **環境エネルギー制約の克服と投資拡大**
【エネルギー関連投資：18兆円（2014fy）⇒28兆円（2030fy）】
 - 省エネ（産業トップランナー制度を3年で全産業の7割に拡大、中小企業の支援）、再エネ（FIT法改正による国民負担抑制と最大導入の両立）、資源安全保障の強化
 - 節電取引市場の創設（2017年）、燃料電池自動車の本格的普及など水素社会の実現（2030年に関連投資1兆円）等
- ④ **スポーツの成長産業化【市場規模：5.5兆円（2015）⇒15兆円（2025）】**
 - スポーツ施設の多機能化、スポーツとIT・健康・観光・ファッション等との融合・拡大 等
- ⑤ **既存住宅流通・リフォーム市場の活性化【市場規模：11兆円（2013）⇒20兆円（2025）】**
 - 資産価値を評価する流通・金融等の仕組み構築、インスペクション・瑕疵保険普及等

1-2：ローカルアベニミクスの深化

- ⑥ **サービス産業の生産性向上【付加価値：343兆円（2014）⇒410兆円（2020）】**
 - 生産性伸び率を2%へ倍増。
 - トラック・旅館・スパ等7分野の生産性向上のための法的枠組み、固定資産税軽減、地域金融支援 等
- ⑦ **農業改革・輸出促進【6次産業市場：4.7兆円（2013fy）⇒10兆円（2020fy）】**
 - 農地集約、生産資材のコスト低減、農産品の流通構造改革
 - スマート農業（2020年遠隔監視・無人自動走行）、産業界と農業界の連携体制構築 等
- ⑧ **観光立国【外国人旅行消費額：3.5兆円（2015）⇒8兆円（2020）、15兆円（2030）】**
※なお、訪日外国人と日本人の旅行消費額の合計は、約25兆円（2015）⇒29兆円（2020）、37兆円（2030）
 - 地域観光経営の推進、観光経営人材の育成、広域観光周遊ルートの世界水準への改善、国立公園のブランド化、文化財の活用促進、休暇改革 等
- ⑨ **2020年オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた見える化プロジェクト**
 - PPP/PFI等による公的サービス・資産の民間開放拡大
 - 【10年間（2013～2022）でPPP/PFI事業規模を12兆円に拡大（見直し中）】
 - 「改革2.0.2.0」プロジェクト（自動走行、分散型エネルギー、先端ロボット等） 等

1-3：国内消費マインドの喚起

- ⑩ **官民連携による消費マインド喚起策等**

2. 生産性革命を実現する規制・制度改革

- **新たな規制・制度改革メカニズムの導入**
 - 産業革新の将来像に基づき設定した中期目標からバックキャストして、具体的改革を実施するロードマップ方式の導入
 - 事業者目線での規制・行政手続きコストの削減（規制改革、行政手続簡素化、IT化） 等
- **未来投資に向けた制度改革**
 - コーポレートガバナンスの更なる強化（取締役会の実効性向上、情報開示等を通じた建設的対話の促進）、無形資産・研究開発への投資促進、国家戦略特区 等

3. イノベーション創出・チャレンジ精神に溢れる人材の創出

- **イノベーション、ベンチャー創出力の強化**
 - 企業から大学・研究法人への投資3倍増（2025年）
 - 国内外のトップ人材を集めた世界的研究拠点5ヶ所創出
 - 人工知能研究開発の司令塔設置（人工知能技術戦略会議）
 - 民間主導の「地域と世界の架け橋プラットフォーム」整備、政府機関合同でベンチャー支援コンソーシアムの設置（政策の共同企画、支援の重点化） 等
- **多面的アプローチによる人材の育成・確保**
 - 初等中等教育でのプログラミング教育の必修化（2020年～）・IT活用による習熟度別学習、高等教育での数理・情報教育の強化、トップレベル情報人材の育成
 - 「第四次産業革命 人材育成閣僚会議（仮称）」の設置
 - 世界最速級の「日本版高度外国人材グリーンカード」（高度人材の永住権付与の迅速化） 等
- **成長制約打破のための雇用環境整備、女性の活躍等多様な働き手の参画**
 - 長時間労働是正に向けた取組強化
 - 女性の活躍推進（待機児童の解消、ダイバーシティ経営の促進）、高齢者の活躍推進 等

4. 海外の成長市場の取り込み

- **TPPを契機にした中堅・中小企業の海外展開支援**
【13.8兆円（2013fy）⇒25.2兆円（2020fy）】
- **インフラシステム輸出の拡大**【約16兆円（2013）⇒約30兆円（2020）】
- **対内直接投資誘致の強化**
- **経済連携協定、投資協定の締結の推進**

「サービス品質の見える化」の政策上の位置づけ

- 「日本再興戦略」改訂 2015 に盛り込まれたサービス産業の活性化・生産性の向上を受けた施策として、**サービス品質の「見える化」**を実施する。

安倍総理スピーチ

(平成27年3月2日 於：日本生産性本部60周年パーティ)

(抜粋)

世の中に、質の高いサービスを評価し、リスペクトするための物差しを作っていかなければなりません。…消費者が安心して様々なサービスの提供を受けられるよう、**サービスの質を「見える化」する仕組み**も広げていきます。

(引用：首相官邸HP)



安倍総理のご発言

(平成28年3月4日 未来投資に向けた官民対話)

(抜粋)

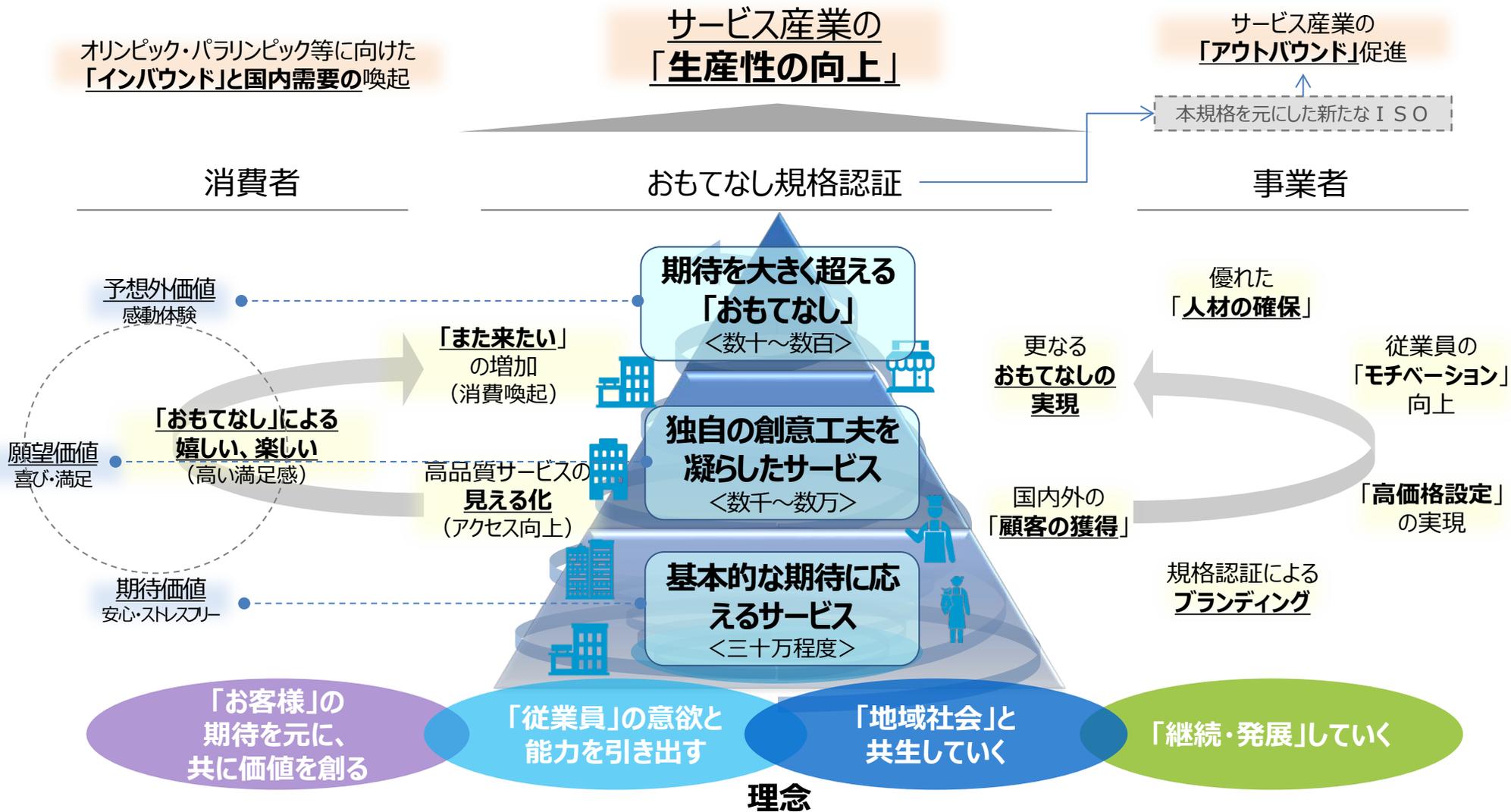
…サービス産業の生産性の伸びを2020年までに倍にすることを目指します。
2020年までに、全国1万社で生産性伸び率10%を達成します。サービスの質を『見える化』する『おもてなし規格』を作り、30万社による認証の取得を目指します。…

(引用：首相官邸HP)



おもてなし規格認証が目指す全体像

- お客様に対するサービスを、4つの理念に基づく認証で見える化し、消費者と事業者間の好循環を促す。
- これによりサービス産業の生産性向上と、インバウンド・アウトバウンドを促進する。



認証のスキーム

- 認定を受けようとする事業者は、認定機関（※）が開設するホームページを通じて、**事業者自身が30の認証項目につきチェックを行い、電子申請を行うことで、認定を受けることが出来る。**
- 認定を受けた事業者には、「**認証マーク**」と「**おもてなし規格認証登録証**」の電子データが**送信**され、これらを店頭等に掲出することで、自社の取組を「見える化」し、消費の拡大を実現。

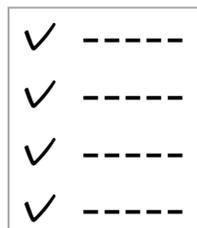
● 認定機関

- ・おもてなし規格認証の管理（全体企画、管理、HPの運営等）を行う。
- ・一般社団法人サービスデザイン推進協議会が担う。

● 一般社団法人サービスデザイン推進協議会

- ・平成28年5月に発足したサービスの生産性向上等に取り組む団体。
- ・平成27年補正予算による補助支援を受け、認定団体として立ち上げ（平成28年6月～）。

電子申請
(無料)



30の認証項目
のチェック

認定機関

(<https://www.service-design.jp/>)

認定、マーク・認定証の電子付与



事業者



受付・フロントでの掲示



入り口での掲示

(参考) 30の認証項目

【情報提供に関する取組】

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顧客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・WEB サイト・メニューブック etc）
3	従業員同士や地域とのコミュニケーション・情報共有の実施
4	報発信（例：チラシ、ホームページ、SNS※ など）の工夫 ※FacebookやTwitter等のソーシャル・ネットワーキング・サービス

【設備に関する取組】

5	ICチップ対応クレジットカード 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※等の活用 ※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がある）

【職場などの環境改善に関する取組】

9	お客様や従業員の健康に配慮した取組（例：分煙もしくは禁煙対応や定期健康診断など）
10	誰にでもサービスを利用しやすい工夫（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	5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取組
12	お客様や従業員の安全対策についての定期的な点検の実施や、必要に応じた、設備の見直し・投資

【業務の改善に関する取組】

13	I Tツールを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入（原価）管理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）の効率化する施策（もしくは効率化に向けた検討が定期的に行われている）
15	接客レベル・サービスレベルについての定量的な把握と、改善に向けての検討・実施する仕組み
16	サービス品質向上に向けた定期的な取組（従業員教育等）
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」「監視」「改善」サイクル）の仕組みの整備と、その運用
18	従業員にアンケートを行うなどの、スタッフの意見を把握し、意見を反映させる仕組みと、その運用

【ツールの導入・用意に関する取組】

19	IT等を活用した、より接客に集中できるような、顧客情報を管理する仕組みと、その仕組みに基づきめ細やかなサービスを行える取組（接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入等）
20	外国語でサービス内容を説明するツールや表示などの用意
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、指差し会話集、アプリなど）
22	外国語版近隣マップの用意（自社で作成する必要はなく、各地域で作成・共有しているものでも可）

【顧客理解・対応に関する取組】

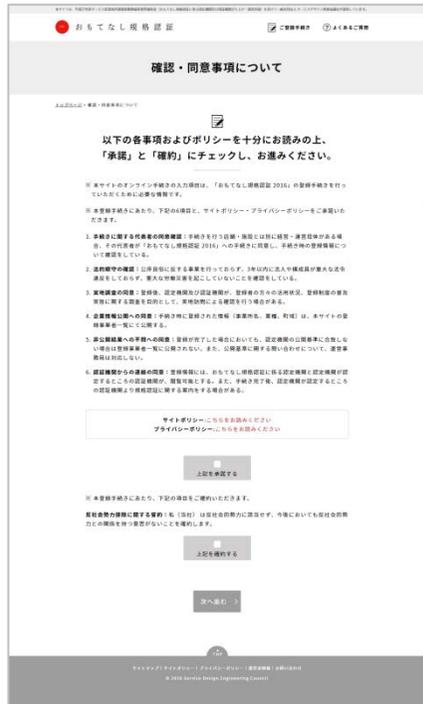
23	経営理念の策定および、自社の強み・弱みを見極めたうえで、想定する顧客（地域コミュニティ含む）に対する戦略作り
24	お客様や地域コミュニティの声を汲み取り、分析する仕組み（アンケートや平時におけるコミュニケーション等）
25	自社がターゲットとする外国人のお客様の文化などの理解、外国人のお客様に対しての接客ポリシーの設置
26	外国人顧客と必要最低限なコミュニケーションが取れるような従業員教育（例：外国語会話フレーズの教育、I Tツール（アプリ）の使い方指導等）。
27	自社の顧客戦略や顧客の声の分析結果などを従業員に共有する仕組み

【人材教育・育成に関する取組】

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、障がい者等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
29	外国人のお客様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の実施
30	外国語でのメール・電話での問い合わせ対応

登録方法

STEP1：確認・同意事項への承諾と確約



登録にあたっての確認・同意事項をお読みの上、「上記を承諾する」と「上記を確約する」にチェックをして次へ進みます。

STEP2：メールアドレス登録（仮登録）



仮登録の画面でメールアドレスを入力し、確認ボタンを押してください。仮登録完了後、運営事務局より本登録用URLをメールにてご案内します。



STEP3：本登録



基本情報（担当者さま情報・事業所情報）を入力し、チェックシートへ進みます。チェックシートの入力では、30項目のうち、「既にも実施している取組」もしくは次ページで「これから実施したいと思う取組」にチェックをします。

STEP4：登録証発行・マークのダウンロード



登録が完了すると、運営事務局より「登録証」と「おもてなし規格認証 2016 マーク」のご案内メールが届きます。それぞれダウンロード可能です。