

【図表2】選出事業者一覧

事業者名	主な業種・業態	所在地
株式会社ソプラティコ	スポーツ施設	北海道
十勝バス株式会社	旅客自動車運送事業	北海道
株式会社アポロガス	エネルギー	福島県
ワイズティーネットワーク株式会社	飲食・小売卸業	栃木県
カネパッケージ株式会社	製造業	埼玉県
株式会社オオクシ	理美容業	千葉県
株式会社浜野製作所	製造業	東京都
株式会社古田土経営	会計事務所	東京都
株式会社春江	廃棄物処理業	東京都
株式会社さきものブレイン	衣服縫製修理業	新潟県
株式会社サイベックコーポレーション	製造業	長野県
株式会社アイジーコンサルティング	住宅・不動産	静岡県
銅屋バイテック株式会社	製造業	岐阜県
株式会社OHANA	飲食業	愛知県

事業者名	主な業種・業態	所在地
株式会社安城自動車学校	自動車教習所	愛知県
万協製薬株式会社	医薬品製造業	三重県
清川メッキ工業株式会社	製造業	福井県
株式会社王宮	レジャー	大阪府
株式会社スーパーホテル	宿泊業	大阪府
医療法人社団ゆめはんな会 ヨリタ歯科クリニック	医療・介護・福祉	大阪府
株式会社レック	冠婚葬祭業	兵庫県
島根電工株式会社	工事業	島根県
一般財団法人操風会 岡山旭東病院	医療・介護・福祉	岡山県
西精工株式会社	製造業	徳島県
医療法人寿芳会	医療・介護・福祉	福岡県
新日本製薬株式会社	製薬業	福岡県
株式会社ブレースホーム	住宅・不動産	佐賀県
医療法人社団大浦会	医療・介護・福祉	熊本県

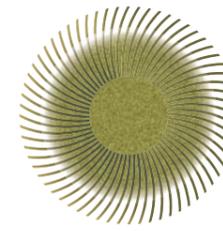
【図表3】審査項目

項目	説明
1 売上	売上総利益、営業利益などの業績面が黒字で安定している。
2 自己資本比率	財務状態が良好である。
3 離職率	同業界内の他社と比較して、離職率が高すぎない。 ※離職率＝期中退職者数÷(期初従業員数＋期中採用者数)×100
4 理念浸透	職種・役職にかかわらず、全社員に経営理念を浸透させる取組を行っており、社員の行動変革につながっている。
5 社員の意欲や満足度向上	社員の意欲ややりがい・満足度を向上させる取組を行っており、社員の意欲などが他社と比較して高い。
6 人材採用・教育制度	「おもてなし経営」を実践するための社員の人材像や能力要件が明確化され、その方針に沿って一貫した採用・教育が行われている。業務に係るスキルと平行して、礼節・一般常識などの教育が行われており、社員の能力が他社と比較して高い。
7 マニュアルを超えた「おもてなし」教育	偶発的・想定外の状況でも最高の顧客満足を実現するために、社員が独自の判断でマニュアルを超えた対応ができるような教育手法や制度を有しており、現場から「最高のおもてなし」のエピソードが生まれることも多い
8 地域・社会への貢献活動	地域行事への社員の参加、地域固有の魅力を作り出す活動や場の創出、社会貢献活動など、地域・社会と積極的に関わる活動を行っている。
9 顧客への差別化 高付加価値サービスの提供	顧客のニーズを追求した差別化・高付加価値サービスを提供しており、顧客満足度が高く、業績関連指標に表れている。
10 顧客満足度管理と顧客の声 情報・ニーズの収集・蓄積・活用	顧客満足度を管理し向上させるための仕組みと、顧客の声・情報・ニーズを収集・蓄積し、それをサービスの質の向上に活用する仕組みを有しており、顧客満足度の向上やサービスイノベーションにつながっている。
11 業務効率化・業務改善・IT化	顧客と接する時間をより長く確保するため、また、繁忙や社員の優劣などによらず「最高のおもてなし」を提供するために、業務効率化・業務改善・IT化・5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)などの取り組みを継続的に実行し、持続的なサービス品質の向上を実現している。
12 顧客との共創の場	顧客にサービスを提供する過程の中で、顧客に体験・共感・学習などの場を提供し、サービス品質向上、顧客満足度向上、社員満足度向上の全てに貢献している。

【INFO】選出事業者の取り組みレポートは、ホームページからご覧いただけます

おもてなし経営

検索



# 日本ブランドを牽引する可能性を秘めた「おもてなし経営企業選」

## ～平成25年度選出事業者と審査項目のご紹介～

2014年3月27日(木)、経済産業省主催「平成25年度おもてなし経営企業選出記念式典」が開催され、「おもてなし経営」を実践する28の選出事業者の公表とトロフィー授与が行われました。「おもてなし経営」の実現は、社員満足→顧客満足→業績のサイクルを確立させることに他なりません。ここでは「おもてなし経営」の意味と、平成25年度の選出事業者及び選考項目をご紹介します。

### 「おもてなし経営企業選」とは？

国内市場の競争激化、グローバル化への対応等などによって、現在、サービス事業者は厳しい価格競争にさらされています。一方、各地域には、価格競争に陥ることなく、顧客のニーズに合致したサービスを継続的に提供し、「顧客」のみならず「社員」、「地域・社会」から愛される経営を実現している事業者が存在します。

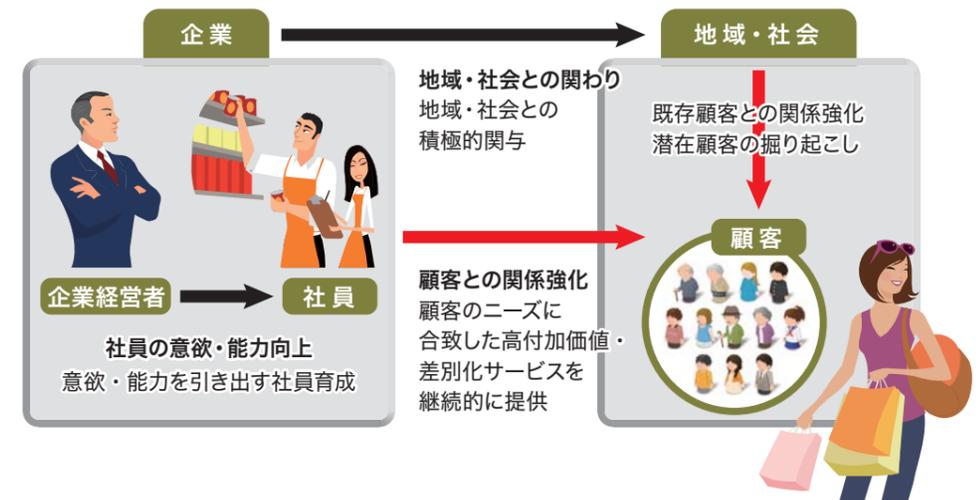
経済産業省では、このような事業者で行われている「(1)社員の意欲と能力を最大限に引き出し、(2)地域・社会との関わりを大切にしながら、(3)顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」を「おもてなし経営」と称し、地域のサービス事業者が目指すビジネスモデルの一つとして推奨しています【図表1】。

平成24年度から「おもてなし経営」を実践している事業者を選出・紹介する「おもてなし経営企業選」が行われ、当社は事務局として運営に携わりました。平成24年度は応募総数146事業者の中から50事業者、平成25年度は応募総数165事業者の中から28事業者が選出されました【図表2】。各選出事業者の取り組みはレポートとしてまとめられ、ホームページ上で公開されていますので、ビジネスの高付加価値化や差別化に向けた取り組みの参考として、是非ご覧ください。

### 選出の流れと選考の視点

審査は、事業者による応募の中から、書類選考、経営者ヒアリングを基にした選考、現地訪問審査により行われました。選考の視点は、前述の「おもてなし経営」の定義にもある(1)社員の意欲と能力を最大限に引き出す仕組み、(2)顧客のニーズに合致したサービスを継続的に提供するための仕組み、(3)地域・社会との関わりを大切にしている活動、の3点がどのようにサービスの差別化・高付加価値化の実現につながっているか、というものです。また、「おもてなし経営」の実践においては、これらの

【図表1】おもてなし経営企業選のコンセプト



どちらか一つではなく、全体がバランスよく経営として成り立っていることが重要になります。より具体的な内容は、平成25年度の審査項目(応募用紙記載項目)をご覧ください【図表3】。経営品質を測る基準の一つとして、役立てていただければ幸いです。