

2017年10月30日  
穴吹エンタープライズ株式会社  
指定管理者事業部

サービス品質の「見える化」を目指して

## 四国初 「おもてなし規格認証」制度の「金認証」を取得

穴吹エンタープライズ株式会社（本社：香川県高松市、代表取締役社長：富岡徹也）の指定管理者事業部では、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」制度における「金認証」を四国で初めて2017年10月20日に取得致しました。※2017年10月26日現在

### 【認証取得の目的】

当事業部は、施設運営業を通じて公共サービスの「質」的向上に、取り組んでまいりましたが、お客様に**サービスを届ける仕組みは目に見えにくい**部分です。

そこで、新設された「おもてなし規格認証制度」の趣旨に賛同し、**第三者認証機関に「サービスの仕組み」を評価**してもらい、「サービス品質の見える化」をする事で、より、公共サービスの質的向上に繋げる事を目的に取得しました。

さらに、認証取得する事で、お客様がより高品質なサービス事業者を知る事ができ、安心して施設をご利用頂けます。

### 【審査機関による評価ポイント】

評価のポイントとしては、従業員の教育・育成を計画的に実施し、独自のサービス創出につなげる成果をあげていること。また、審査項目のP D C A サイクルが高いレベルで廻されている事が評価されました。

### 【認証範囲】

穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部

- 対象施設：サンメッセ香川、香川県県民ホール、高松テルサ、香川県総合運動公園、三豊市文化会館マリンウェーブ、観音寺市民会館

### 【今後の取組】

サービス品質の向上を目指し、今期中（2018年6月まで）にさらに上の「紺」認証取得を視野に取り組んでまいります。

- このリリースに関するお問い合わせは

穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部

担当：小島 朝美（こじま ともみ）

TEL.087-825-0556 FAX.087-825-0557 E-mail：[t-kawada@anabuki-enter.co.jp](mailto:t-kawada@anabuki-enter.co.jp)



(※1) 参考資料

おもてなし規格認証制度とは <https://www.service-design.jp/about/>  
(一般社団法人 サービスデザイン推進協議会 HP より抜粋)

サービスは「その場・その人」が受ける一度きりの、それ自体は「目に見えない」ものです。  
このため**事業者が高品質なサービス提供を行っても、それを付加価値として価格に転嫁しづらい現状**にあります。  
日本全体のサービス産業の底上げをはかるためには、**高品質なサービスに対して、それにふさわしい評価が受けられる制度的な枠組み**が必要です。  
そこで、こうした現状を改善し、**サービス品質を「見える化」するための規格認証制度として「おもてなし規格認証」**が誕生しました。

穴吹エンタープライズ株式会社 (<http://www.anabuki-enter.jp>)

設立：1987年（昭和62年）7月22日 資本金：4,000万円 従業員数：約800名  
ホテル事業を中核としてスポーツ健康増進事業、サービスエリア事業、公共施設を運営する  
指定管理者事業などの業務を香川県、徳島県、岡山県にて展開

■ 指定管理者事業部 (<http://www.anabuki-enter.jp/division/public.html>)

香川県内に6施設、指定管理者として管理運営。

サンメッセ香川・香川県県民ホール・高松テルサ・香川県総合運動公園・三豊市文化会館マリンウェーブ  
観音寺市民会館