

2018年1月25日
穴吹エンタープライズ株式会社
公民連携（PPP）事業部

サービス品質の「見える化」を目指して

おもてなし規格認証 金認証から「紺」認証へ

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）の公民連携（PPP）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（※1）における「紺認証」（※2）を昨年の「金認証」に引き続き、**2018年1月19日に取得致しました。**

当事業部は、施設運営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」で、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。

2017年10月に金認証をすでに取得しており、当初は2018年6月までに「紺」認証を取得する計画でしたが、事業部として初めての県外施設運営となる、徳島県美馬市地域交流センターの指定管理者として2017年12月に選定された事を受け、時期を早め、紺認証取得致しました。

この認証を機に、事業領域拡大においても仕組みでサービス品質を保ち、スタッフの意識の向上に繋げていきたいと考えております。また、意識を向上させるだけでなく、属人的サービス品質をさらに向上させるため、**事業部専属の研修トレーナーを2018年2月1日付で配置**します。

今後は、仕組みと並行して人的サービスの質的向上に努めて参ります。



【紺認証の審査基準】

30項目のうち、21項目の該当かつ指定教育受講必須

※指定教育受講：グローバルおもてなしマイスター認定 パーシクマイスター取得

【認証取得部門】

穴吹エンタープライズ株式会社 公民連携（PPP）事業部

- 管理施設：サンメッセ香川、香川県民ホール、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エーブ、観音寺市民会館、（2018年4月から美馬市地域交流センターがスタート）、うらしまキッズ託児所

■ 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 公民連携（PPP）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

(※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。

(※2) 「紺認証」とは

独自の創意工夫が凝らされたサービスを提供する皆さまへの認証です。
おもてなし規格認証制度の中で、独自の創意工夫が凝らされたサービスを提供し、加えて設備面や非属人的なサービスだけでなく、属人的サービスにおける品質を高く保つサービス事業者の皆さまに付与される第三者認証です。【有償】

本認証取得のためには、以下の7つの分類についての30項目のうち、「既に実施している取組」について21項目以上該当する必要があります。

設備やマニュアルなどによる仕組みづくりといった非属人的サービスの有無だけでなく、人材育成などの属人的サービスの品質向上に向けた取組を行っていることが必要です。属人的サービスの品質向上とは、組織として人材育成に積極的な取組を行っていること、指定の資格取得者が所属していることなどを指します。

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

■ 公民連携（PPP）事業部 (<http://www.anabuki-enter.jp/division/public.html>)

6施設の公共施設マネジメントと1箇所の学童保育事業で構成

■ 指定管理者施設

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（美馬市地域交流センター 2018.4月から開始）

■ 学童保育事業

うらしまキッズ託児

※指定管理者事業部から名称変更について

2018年1月1日付で、公民連携（PPP）事業部へ改称しました。

背景としては、これまでは指定管理者制度における公共施設マネジメント分野で成長してきましたが、真に「地域社会になくてはならない会社（事業体）」になるためには、指定管理者制度にとらわれない公共サービスの担い手になる道を、模索していかなければなりません。公共サービスの民間開放は、PFIや市場化テストなど様々な手法で進められており、「施設」に捉われない、公民連携という大きな事業領域に踏み出すことで、地域と共に成長していきたいという意思の下に、名称変更することとしました。