経済産業省創設

おもてなし規格認証 2019

登録証

OMOTENASHI
Japan service quality

登録番号　第 030371080000 号

事業所名　株式会社日進クリーナー

登録日　2019 年 04 月 01 日（2020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。

サービス業務マネジメント認証項目

- ■ m1. 誰もがサービスを利用しやすいような工夫
- ■ m2. 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
- ■ m3. お客さまの不満・苦情を積極的に収集して対応する取組・仕組みづくり
- ■ m4. お客さまのニーズ・事前期待を見定め、応えるための積極的な情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり
- □ m5. 地域からの理解・信頼を高めるための、地域との関係づくり
- ■ m6. 従業員の健康に配慮した取組
- ■ m7. 従業員の働きやすさに配慮した取組・仕組みづくり
- ■ m8. 従業員の働きがいを高める取組・仕組みづくり
- ■ m9. 従業員の意見を把握し、意見を反映させる取組・仕組みづくり
- □ m10. 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
- ■ m11. 定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躾）の取組・仕組みづくり
- ■ m12. お客さまや従業員の声を活かしてバックオフィス業務の「見える化」を図り、ムリ・ムダ・ムラを無くす取組・仕組みづくり
- □ m13. お客さまや従業員の声を活かしてお客さま接点業務の「見える化」を図り、ムリ・ムダ・ムラを無くす取組・仕組みづくり
- ■ m14. すぐれたサービスを安定的に提供するための、業務改善結果を反映したマニュアルの整備・改訂
- ■ m15. 従業員同士の情報共有や、組織内のコミュニケーションを活性化させる取組・仕組みづくり
- □ m16. 「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・仕組みづくり
- ■ m17. サービス品質向上に向けた継続的なスキル習得・向上のための取組・仕組みづくり
- □ m18. マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり
- □ m19. 人材の確保（採用、定着）に向けた取組・仕組みづくり
- □ m20. ITを活用し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
- □ m21. ICチップ内蔵クレジットカードやQRコード、電子マネーなどキャッシュレス決済への対応
- □ m22. ITを活用した積極的な情報コミュニケーションの取組
- ■ m23. ITを活用した、従業員同士の情報共有や、組織内のコミュニケーション活性化の取組
- □ m24. ITを活用した、お客さま接点業務に集中するための取組
- □ m25. お客さまの利便性や満足度を高めるITサービスを効果的・安定的に提供するために、ITを適切に管理・運用する仕組みづくり
- □ m26. データに基づく合理的な意思決定と事業成果の振り返りの仕組みづくり
- □ m27. CSやESの分析データを基に、お客さまにとってより価値あるサービスへ改善するための取組・仕組みづくり
- ■ m28. 経営幹部によるビジョンの策定、および、自社の強み・弱みを見極めたうえでの、想定する顧客（地域コミュニティや取引先・パートナー含む）に対する戦略づくり
- □ m29. 顧客（地域コミュニティ等含む）や従業員等を重視する方針が組織の価値観として明確にされ、従業員に浸透させる取組・仕組みづくり
- □ m30. お客さまの利便性・満足度向上（CS）と生産性向上の両立や、従業員の働きやすさ向上（ES）に向けたIT化・機械化の方針・戦略づくり

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 2019（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