

## 4. 添付資料

### 4.3 組織としての実績

## 4.3 組織としての実績

再掲

### おもてなし規格認証

一般社団法人サービスデザイン推進協議会は、経済産業省創設おもてなし規格認証の認定機関を担っています。おもてなし規格認証とは、日本のサービス産業と地域経済を活性化するために創設されました。

規格項目の活用を通じて、業務プロセスの継続的改善のためのPDCAを促し、働きやすい職場づくり、従業員満足を起点とする従業員の定着、新規雇用を実現。

結果、中小企業の生産性革命を推進し、地域経済の活性化をはかります。

- (1) 付加価値経営の推進
- (2) デジタルトランスフォーメーションの促進
- (3) 新規雇用獲得と定着、維持

上記の実現に積極的に取り組むサービス事業者が継続的改善のためのPDCAを行いやすくする、サービス業務マネジメント規格計30項目を整備しています。

#### ホスピタリティサービスを提供するすべての事業者へ

特に次のような「観光関連産業」の事業者



#### おもてなし規格認証の提供価値

規格項目の活用を通じて、業務プロセスの継続的改善のためのPDCAを促し、働きやすい職場づくり、従業員満足を起点とする従業員の定着、新規雇用を実現。結果、中小企業の生産性革命を推進し、地域経済の活性化をはかります。本認証制度は高品質なサービスの提供、維持・向上を促し、下記を実現するための共通化された指標です。

- 1 付加価値経営の推進
- 2 デジタルトランスフォーメーションの促進
- 3 新規雇用獲得と定着、維持

これらの実現に積極的に取り組む事業者が継続的改善のためのPDCAを行いやすくする、サービス業務マネジメント規格計30項目を整備しています。成長意欲ある経営者が自己変革、従業員の意識改革に認証を活用ください。顧客・従業員・地域に対する事業者が自らの姿勢を、誇りをもって表明することにも有効です。インバウンド対応の指標となるトラベラーやフレンドリー認証もぜひお役立てください。

#### 認証の要件と仕組み

~認証取得の審査を通じて中小サービス事業者のより一層の業務改善を支援します~

- 規格項目の自己適合を確認するには、本紙と別途配布しているセルフチェックシートを活用ください。
- 15項目以上の充実は確認できれば、金認証、相認証にチャレンジしましょう！

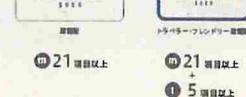
サービス業務マネジメント項目(30項目<sup>①</sup>)のうち

① 「既に実施している項目」の数

さきにインバウンド認証項目(10項目<sup>②</sup>)のうち

② 「既に実施している項目」の数

★(金認証)  
お客様の期待を超えるサービス提供者



③ 15項目以上

④ 15項目以上  
+  
① 5項目以上

⑤ 21項目以上

⑥ 21項目以上  
+  
① 5項目以上

#### ★★★(紫認証) 独自の創意工夫が賞められたサービス提供者



m24

+

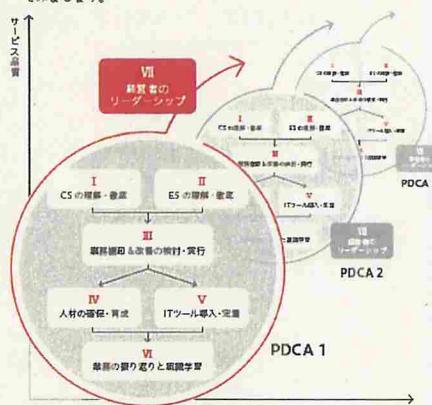
員外のサービスの品質向上に向けた取組、  
品質革新や顧客満足度向上のための  
自らの取組を行っていることが必要です。



※1 認証のセルフチェックシートを参照  
※2 あわてなしに事業者を始めたことで  
できる「あわてなし人材認証プログラム」または「あわてなし組織認証」等を設置する  
ことにより、組織運営の効率化を図ることができます。

#### おもてなし規格認証の 「業務プロセス改善」認証フレームワーク

生産性向上を加速させ、業務改善に積極的に取り組む国内サービス事業者、特にホスピタリティサービス事業者が、継続的PDCAを行いやすくなるよう「サービス業務マネジメント項目」として計30項目を整備しました。おもてなし規格認証に取組む時は、まずこの「サービス業務マネジメント項目」を用いて日々の業務を振り返ってみましょう。



時間

## 4.3 組織としての実績

再掲

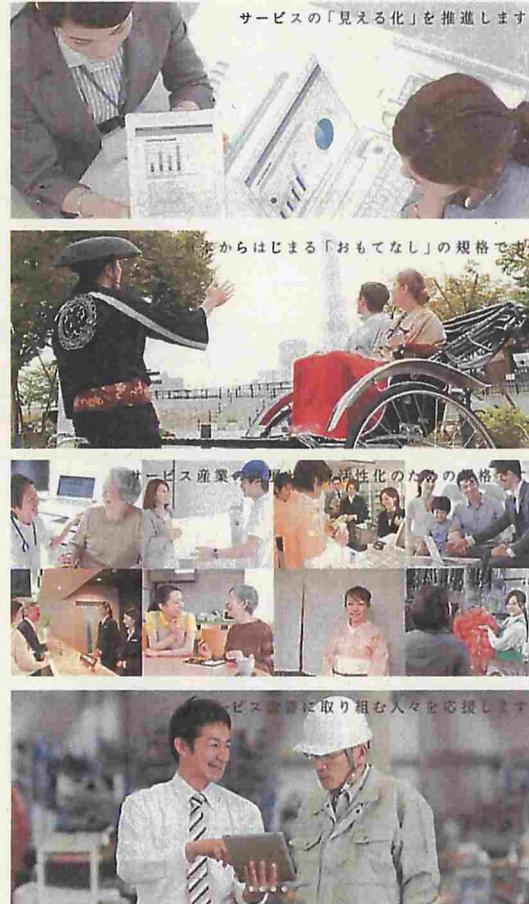
### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### おもてなし規格認証

- 事業名 : 平成27年度サービス産業海外展開基盤整備事業費補助金  
(おもてなし規格認証に係る認定機関及び認証機関立ち上げ・運営支援)
- 所管 : 経済産業省
- 期間 : 2016年7月12日～2017年3月31日
- 事業概要 : おもてなし規格認証は、日本のサービス産業と地域の活性化のために生まれました。皆さまが日々の業務の中で、①顧客満足 ②従業員満足 ③地域社会の満足を高めるために、「既に実施している取組」「今後実施したいと思う取組」を、おもてなし規格認証2016への登録を通じて、PRした。

The collage consists of several images:

- The top left shows the official logo for "おもてなし規格認証" (Omotenashi Service Quality Certification) with the text "OMOTENASHI Japan quality service".
- The top right shows a person in a traditional Japanese kimono standing next to a red rickshaw.
- The middle right shows a collage of various service-related scenes: people working in an office, a waiter serving food, a woman in a kimono, and two men in a factory setting.
- The bottom left shows a screenshot of a website with the text "おもてなし規格認証 2016 登録受付スタート" (Registration Start for Omotenashi Service Quality Certification 2016).
- The bottom center shows a close-up of a registration certificate with the text "登録証" (Registration Certificate) and "OMOTENASHI Japan quality service".



## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【補助金事業】

#### 平成29年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業

**■事業名** : 平成29年度・補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業

**■所管** : 経済産業省

**■期間** : 2018年3月5日～2019年3月29日)

**■事業概要** : 1) 事業内容

国際的な経済情勢の変化に対応し、足腰の強い経済を構築するため、自社のおかれた環境から強み・弱みを認識、分析し、生産性の向上に資する要素として「ITの活用」を設定した上で、こうしたITツール（ソフトウェア、サービス等）を導入しようとする事業を実施するものに対し、その事業費等の経費の一部を補助する事業

2) 重点的に実施している事項

- ・制度設計やシステム構築の準備・運営
- ・IT導入支援事業者と製品登録の適正な審査の実施
- ・IT導入支援事業者、補助事業者向けの説明会
- ・事業に関する情報をHPで一元的に周知、公表
- ・電子申請の設計

3) 補助事業の効果など

- ・交付申請：66,749件
- ・交付決定：62,893件
- ・ITツール申請：51,074ツール 内、採択 45,792ツール

4) 広報活動等

- ・広報活動としてHPを構築すると共に、東京、大阪、札幌、名古屋、福岡でのIT導入支援事業説明会に加え、「プラスIT」（東京、仙台、熊本、広島、松山、那覇、名古屋、金沢、大阪、札幌）とも連携し、IT導入支援者と補助記事業者に向けメッセージを訴求、展開

5) プラスIT研修

全国47都道府県にて計58回開催。中小企業・小規模事業者支援者及びITベンダーを対象に、支援メニューにITという解決策を提案できるようIT導入事例等を掲載した研修テキストを作成し研修を実施。合計で1,283名が受講。



## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【補助金事業】

#### 平成29年度補正 事業承継補助金

■事業名 : 平成29年度補正 事業承継補助金

■所管 : 中小企業庁

■期間 : 2018年3月30日～2019年3月29日

■事業概要 : 事業承継補助金は、事業承継やM&Aなどをきっかけとした、中小企業の新しいチャレンジを応援する制度。

経営者の交代後に経営革新等を行う場合（I型）や事業の再編・統合等の実施後に経営革新等を行う場合（II型）に、必要な経費を補助する。平成27年4月1日～平成30年12月31日の間に事業承継を行う必要がある。

#### 1) 補助事業の効果など（2019.1.28現在）

- ・交付申請 : ①829件 ②263件 計1092件
- ・採択 : ①653件 ②144件 計797件
- ・交付決定 : ①629件 ②141件 計770件

#### 2) 広報

- ・広報活動としてHPを構築すると共に、

I型「公募説明会」（埼玉、大阪、仙台、金沢、広島、名古屋、高松、沖縄、東京）と  
II型「公募説明会」（札幌、博多、埼玉、大阪、仙台、金沢、広島、高松、沖縄、東京）  
を実施。

また、日本経済新聞にて広告掲載を実施

#### 3) アンケート及び事例集

- ・応募者に紐づく認定支援機関担当者716名にアンケートを行い、348件の回答を回収
- ・間接補助事業者が補助事業実施後、I型 II型合わせて100件の補助事業者の事例収集  
を予定



## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【委託事業】

#### 平成29年度補正学びと社会の連携促進事業

- 事業名** : 平成29年度補正学びと社会の連携促進事業  
(中小企業経営支援人材向けリカレント教育プログラム構築に向けた調査・分析事業)
- 所管** : 経済産業省
- 期間** : 2018年11月22日～2019年3月15日
- 事業概要** : 国際的な経済情勢の変化に対応し、足腰の強い経済を構築するためには、日本経済の屋台骨である中小企業・小規模事業者の生産性の向上を図ることが必要。  
本事業は中小企業・小規模事業者支援者向けリカレント教育の一環として、中小企業・小規模事業者に対し、IT化や業務プロセス改善を中心とした生産性向上について、同じ視点に立って、親身に分かりやすく説明ができ、相談役となれる人材を育成していく上で、育成に必要なコンテンツの内容をまとめ普及する事業。

#### 1) ワークショップ等の開催による課題・解決策の調査・整理

- ・対象 : ①商工会議所、商工会、青年会議所の職員 ②金融機関の職員  
③自治体等の職員 ④公認会計士、税理士、中小企業診断士、  
社会保険労務士、行政書士 ⑤ITコーディネータ ⑥ITベンダー

- ・開催 : 支援機関向け 16回  
ITベンダー向け 14回

参加者計 663名

#### 2) 中小企業・小規模企業支援者向け研修内容の検討



一般社団法人 サービスデザイン推進協議会  
プラスIT研修・実践編  
～3時間集中セミナー～  
研修資料 [\[ダウンロード\]](#)

**目的**  
地域中小企業・小規模事業者の皆様が、社会情勢の変化に対応し、生産性向上を図っていくために、IT活用への意欲は必須となりました。  
本研修では、日々の企業運営におけるAI活用の取り組みや、IT導入による業務効率化、DX化の実現方法などを学び、実践的な知識を身につけることを目標としています。

ITベンダー向け [\[詳細\]](#)

プラスIT研修・実践編  
3時間集中セミナー  
研修資料

一般社団法人 リビングストリーム推進協議会

**目的**  
中小企業・小規模事業者へITツールを提供している販売店、IT導入支援者、IT導入促進支援者等の立場をお客様としてお問い合わせいただくことで、最新の情報や、アドバイスを得ることができます。

### 4.3 組織としての実績

再揭

## ■ 一般社団法人サービスデザイン推進協議会

〔委託事業〕

平成29年度補正学びと社会の連携促進事業

- |       |  |
|-------|--|
| ■事業名  | ：平成29年度中小企業・小規模事業人材対策事業（カイゼン指導者育成事業）   |
| ■所管   | ：経済産業省   |
| ■期間   | ：2017年11月21日～2018年3月31日  |
| ■事業概要 | ：サービス産業の現場で必要とされる「おもてなしスキル・スタンダード」における「ダイバーシティ」の重要なスキルであり、高齢者や障害者等様々な方々を思いやり、共に社会参加を促進する「こころのバリアフリー」について、教材を開発し、その普及を図る。 |

当協議会が運営する「おもてなし規格認証制度」にて認定した「人材研修プログラム」における必須研修項目として「こころのバリアフリー」を定め、よりビジネスの現場、サービスの現場で使える、実践的なスキルが身につくような教材を制作、その普及を推進する。

私たちの住む社会には、多様な方が暮らしています。多様な方との適切な向き合い方を学び、ビジネス・サービス現場での心のバリアフリーの実践につなげていただければ幸いです。

## さまざまなマーク

### ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬法の登録のためのマークです。店舗で使用することで、細胞の属性を理解して受け入れることを示します。

### 耳マーク

聴こえが不自由なことを表す国内で使用されているマークです。表記しない・間にえにくいへの配慮を表すマークでもあります。

### オストメイトマーク

人工肛門・大腸直腸を経験した方が利用できることを表すマークです。公衆トイレなどに設置されています。

## さりげない配慮が心のバリアフリーの第一歩

障害のある方に、「おしゃれ物や貴重品の扱いにこちらって嬉しい記載やサービス」について聞いたアンケートの結果です。上位には、「財布を記載して貰ってくれた」「声をかけてくれた」などがついており、さりげない記載やお声掛けがお客様に喜んでいただいていることが分かります。次ぎは、心のバリアフリーの第一歩として、お声かけからはじめてみましょう。

### 懐しかった記録・サービスランキング!

必要な配慮に気づいてくれた 40人	
	度につく様に記載があった 36人
	声をかけてくれた 17人

出典：ミライ・リサーチ（回答者セグメント24人による）

### 合理的配慮の例

福岡市障害者情報誌（昭和28年4月施行）により、障害のある方から、社会にあるバリアを取り除くために何らかの対応を求める在場、車両運転は、負担が大きいと想定して対応し易めることが求められています。これを「合理的配慮」と呼びます。合理的配慮にはどのような例があるでしょうか。

- 利用者が収容を希望する際のサポート
- 車両運転のある方へ、メニュー・や商品の説明を代替すること
- 健常者のいる方があなたに来ました際、健常者でコミュニケーションを取ること
- 財布の保管のある方へ、わかりやすい言葉を使って荷物の届けをすること
- 内装音響のある方に対するいる際に寝れないよう、いすを用意すること

### 合理的配慮のポイント

お客様からのお困りに対し喜びから「できない」「做不到」といった理由でお断りしてしまうのは、合理的な配慮がなされていないこと（差別的振舞）になってしまっています。まずは、お客様のご要望を认真にしながら、具体的にどんなサポートが必要なのか、そのサポートが実現可能かを相談し、決めていくことが大切です。

### 制作・著作

株式会社アシタ  
一般社団法人  
サービスデザイン推進協議会

## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【補助金事業】

#### 平成30年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業

**■事業名** : 平成30年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業

**■所管** : 経済産業省

**■期間** : 2019年3月28日～2020年3月31日)

**■事業概要** : 1) 事業内容

国際的な経済情勢の変化に対応し、足腰の強い経済を構築するため、自社のおかれた環境から強み・弱みを認識、分析し、生産性の向上に資する要素として「ITの活用」を設定した上で、こうしたITツール（ソフトウェア、サービス等）を導入しようとする事業を実施するものに対し、その事業費等の経費の一部を補助する事業

2) 重点的に実施している事項

- ・制度設計やシステム構築の準備・運営
- ・IT導入支援事業者と製品登録の適正な審査の実施
- ・IT導入支援事業者、補助事業者向けの説明会
- ・事業に関する情報をHPで一元的に周知、公表
- ・電子申請の設計

3) 補助事業の効果など

- ・交付申請：25,669件
- ・交付決定：7,386件
- ・ITツール登録：23,303ツール

4) 広報活動等

- ・広報活動としてHPを構築すると共に、東京、大阪、札幌、名古屋、福岡でのIT導入支援事業説明会を実施（3,255名参加）
- また、補助事業者向け説明会を複数回各地で実施
- ・日本経済新聞主催「プラスITフェア」・説明会、ITベンダー出展展示、相談会等の複合型イベント（東京、大阪）とも連携し、IT導入支援者と補助事業者に向けメッセージを訴求、展開



## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【補助金事業】

#### 平成30年度第2次補正 事業承継補助金

**■事業名** : 平成30年度第2次補正 事業承継補助金

**■所管** : 中小企業庁

**■期間** : 2019年3月1日～2020年3月31日

**■事業概要** : 事業承継補助金は、事業承継やM&Aなどをきっかけとした、中小企業の新しいチャレンジを応援する制度。

経営者の交代後に経営革新等を行う場合（I型）や事業の再編・統合等の実施後に経営革新等を行う場合（II型）に、必要な経費を補助する。平成27年4月1日～平成30年12月31日の間に事業承継を行う必要がある。

#### 1) 補助事業の効果など (2020.1.15現在)

- ・交付申請：①829件 ②263件 計1092件
- ・採択：①653件 ②144件 計797件
- ・交付決定：①629件 ②141件 計770件

#### 2) 広報

- ・広報活動としてHPを構築すると共に、

I型「公募説明会」（埼玉、大阪、仙台、金沢、広島、名古屋、高松、沖縄、東京）とII型「公募説明会」（札幌、博多、埼玉、大阪、仙台、金沢、広島、高松、沖縄、東京）を実施。

また、日本経済新聞にて広告掲載を実施

#### 3) 事例集作成 ※予定

- ・間接補助事業者が補助事業実施後、I型 II型合わせて100件の補助事業者の事例収集を予定



## 4.3 組織としての実績

再掲

### ■一般社団法人サービスデザイン推進協議会

#### 【委託事業】

#### 令和元年度中小企業・小規模事業者人材対策事業

- 事業名 : 令和元年度中小企業・小規模事業者人材対策事業  
(サービス等生産性向上応援隊の組成に向けた調査・検討及びプログラムの開発・提供事業)
- 所管 : 経済産業省
- 期間 : 2019年5月22日～2020年3月19日
- 事業概要 : 中小企業・小規模事業者に対し、IT導入や業務プロセス改善を中心とした生産性向上について、同じ視点に立って、親身に分かりやすく説明ができ、相談役となる人材を育成するとともに、それらの人材がチームとなって中小企業・小規模事業者のIT導入を強力に支援するサービス等生産性向上応援隊を組成することを目的とする。

1) サービス等生産性向上応援隊のあり方や育成方法等の調査・検討

2) 応援隊人材育成のための動画講座の作成と提供

3) チームとしての応援隊組成のためのネットワーキングの場の提供

・開催 全10回

・時間 各回3時間

・業種 卸小売、飲食、宿泊、運輸、医療、介護、保育など



### 4.3 組織としての実績

再揭

一般社団法人サービスデザイン推進協議会

〔委託事業〕

## 令和元年度女性活躍推進のための基盤整備事業

- 事業名 : 令和元年度女性活躍推進のための基盤整備事業  
(女性起業家等支援ネットワーク構築事業)

■所管 : 経済産業省

■期間 : 2019年4月12日～2020年3月31日

■事業概要 : 女性起業家支援ネットワーク事業成果を集約・検証し、ノウハウ等を普及することを通じて、各地の女性起業の支援・拡大、質の向上、ネットワーク構築強化を後押しすることを目的とする。

- 1) ノウハウ普及・広報
  - 2) 女性起業家等支援ネットワーク自立化検討会
  - 3) フェーズ0, 1 支援の有効性に関する調査
  - 4) 追跡調査の実施
  - 5) その他提案型調査の実施
  - 6) 報告書の作成



## ■ 一般社団法人サービスデザイン推進協議会

【補助事業】

## 令和元年度女性起業家等支援ネットワーク構築補助金事業

- |       |  |
|-------|--|
| ■事業名  | 令和元年度女性起業家等支援ネットワーク構築補助金事業   |
| ■所管   | 経済産業省  |
| ■期間   | 2019年4月16日～2020年3月31日  |
| ■事業概要 | 起業を決意・準備し始める前の段階の支援体制の強化と事業成長に課題を抱える創業間もない女性起業家等をフォローできる体制をネットワークとして提供し、わが国の創業を促進し、経済の活性化を図ることを目的とします。 |

1) 女性起業家支援にかかるネットワークの構築・維持・定着を図るため、女性起業家支援等への補助を行うための事務局として本事業を円滑に実施する。

## 2) 交付規程の制定・承認

### 3) 指導監督等

(株式会社首都圏TSUTAYA)	
<b>I 女性起業支援体制の拡大（広域連携）事業</b>	
● 第四回地域連絡会議	
女性起業家交流ノウハウ普及セミナーin東京との併催	
日時： 2019年8月6日(土)	
目的： 業界連携の活性化とパートナーシピングの実践	
内容： 各文部省機関の今後の取組表	
会場： 関東圏各支援機関のチャーチワーク場所、 及び、今後の3つの事業テーマにおける取組内容を踏まえ、 連携の効度を大きく高めた。	
<b>Ⅳ 地域連携会議</b>	
● 第一回地域連携会議	
日時： 2020年1月25日(土)	
目的： 来年度の自立支援に向けた連携策について協議	
内容： 首都圏TSUTAYAを含む書店支援機関の現状分析と今後の大枠を発表、 連携の強化方針を決定	
会場： 首都圏各起業支援チャーチとの女性起業家のマッチング開催について ② 日本政策金融公庫との連携施策 a) 共同協力構築 b) 女性起業家ノウハウセミナー c) テレスマーケティング連携 ③ (株)アソシエイトの川辺イベント連携 ④ ベバー (株) LODGEディレクターとの川辺イベント連携	