

## 「おもてなし規格認証 2017」への登録について

株式会社プロボックス ピノキッズ博多マルイ店は、経済産業省が進める「おもてなし規格認証 2017」へ事業所登録を致しました。

おもてなし規格認証とは日本のサービス産業と地域の活性化の為にスタートし、サービス品質を「見える化」していく事で、サービス事業者を通じて地域経済の活性化をはかっております。ピノキッズ博多マルイ店もこの取り組みに賛同し、サービス産業としてさらにホスピタリティ溢れる店舗となるよう営業してまいります。

経済産業省創設  
おもてなし規格認証 2017

# 登録証

登録番号 第01000744号

ピノキッズ博多マルイ店  
事業所名  
ピノキッズ  
博多マルイ

登録日 2017年02月06日 (2018年3月末日まで有効)



**OMOTENASHI**  
Japan service quality

私たちは、以下のチェック項目に積極的に取り組んでいます。

- 1. インターネットを活用した情報発信(問い合わせ対応)
- 2. 初めてのサービスを利用するお客様に対して、わかりやすく案内説明などを行うフォームの整備(例:受付用紙やサインメニューブックなど)
- 3. 従業員同士や地域とのコミュニケーション情報共有
- 4. 情報発信(例:チラシ、ウェブサイト、SNS等)などの工夫 ※FacebookやTwitterなどのソーシャルネットワークサービス
- 5. エキナリア掲載やクレジットカードで対応した決済機材の導入
- 6. 来店したサービス内容を記憶できるようにメモの準備
- 7. 店内サイン(案内板、非常口、看板など)についての外国語表記、または訪日外国人にわかりやすいピクトグラムなどの活用 ※案内板の備付けや注意するための設置(記号(サイン)、絵文字「絵文字」など)も併用
- 8. サービスを利用する上で、外国人が困るようなことへの備え(例:独自の習慣や文化を知らなかったため不便やトラブルに備えた対応など)
- 9. お客様と従業員の両者へのサービス提供に関する説明(例:接客態度や接客時間、メニューなど)
- 10. 接客サービスを利用しやすいような工夫(例:バリアフリー、高齢者などにも利用しやすい工夫)
- 11. 定期的な5S(整理・整頓・清掃・清潔)の取組
- 12. お客様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・投資
- 13. IT活用による適切な会計処理と売上集計・売上(日報)などの業務効率化
- 14. ITやオフィス業務(会計・総務・労務)や接客業務などを効率化する業務用IT(はたけ)の活用(例:定期的な更新)
- 15. 接客レベルサービスレベルについて定期的に把握し、改善に向けて検討・実施する仕組みづくり
- 16. サービス品質向上に向けた定期的な取組(従業員教育など)
- 17. 顧客満足度や店舗への貢献を高めるためのPDCA(Plan-Do-Check-Action)という事業活動の計画「実施」「評価」「改善」「サイクル」の仕組みの整備と、その運用
- 18. 従業員が成長を続け、定着を促せるような仕組みづくり(そのための従業員ケアなど)
- 19. ITなどを活用し、お客様に集中できるような仕組みづくり(その仕組みに基づき接客やサービスを行える取組(例:接客専用タブレット、顧客情報管理システムの導入など))
- 20. 外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意
- 21. 従業員が外国語での接客を行うための支援(例:多言語マニュアル、指し会話集、アプリなど)
- 22. 外国語で接客する際の注意(各店舗で共通している点など)
- 23. 経営理念の策定、及び自社の強みや特色を踏まえた上で、想定する顧客(地域コミュニティ含む)に対する戦略づくり(知的資産経営)
- 24. お客様や地域コミュニティとの関係構築、分析する仕組みづくり(例:アンケート実施や平時におけるコミュニケーションなど)
- 25. 自社がターゲットとする外国人のお客様の文化や価値観、外国人のお客様に対しての接客のシナリオの策定
- 26. 外国人のお客様に必要な基礎的なコミュニケーション能力を有する従業員(例:外国語会話アプリの活用、360度の導入ツール(アプリなど)の活用)を確保していること
- 27. 自社の顧客体験やサービス分析結果など従業員に対する仕組みづくり(その運用)
- 28. 「心のケア」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(指導・教育) ※接客態度だけではなく、高齢者、障がい者などの高齢者からの相談として登録することでの対応を取り、その社会参加に積極的に協力すること
- 29. 外国人のお客様に対して接客の一例として従業員が理解・実践するための取組
- 30. 外国語によるメール・電話での問い合わせ対応

おもてなし規格認証の認定詳細については、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 2017(登録証)は「自己申告方式」です ※一時的に個人サービスデザイン推進協議会

### おもてなし規格認証 2017 登録証

株式会社プロバホールディングス 総合企画部

〒731-0141 広島県広島市安佐南区相田1丁目1番33号3階 TEL: 082-831-2608 FAX: 082-831-2617

プロバグループホームページ <http://www.provanet.co.jp/>