

第2回「おもてなし規格認証（仮称）に関する検討会」

議事録

日時：平成27年12月17日（水） 16:00～17:30

場所：経済産業省 本館17階 国際会議室

参加委員：斎藤敏一座長、デービット・アトキンソン委員、岩田林平委員、北川浩伸委員、田中宏隆委員、力石寛夫委員、野沢清委員、持丸正明委員、若井博雄委員

※欠席：奥出直人委員

1) 開会挨拶

（佐々木サービス政策課長）

- ・ 前回は第1回検討会ということでテレビ報道も流れ、本制度が世の中から高い注目が集めていることが改めて感じられる会合となった。今回の第2回検討会では、実際の制度の中身の議論に入っていきたい。
- ・ 事務方の説明は簡単に済ませ、委員の皆様のご議論、ご指摘、ご質問に多くの時間を割きたい。

（斎藤委員）

- ・ 第1回の検討会では大変活発なご意見をいただいた。その後、議論の内容を事務局がとりまとめ、各委員の方々に対してさらにヒアリングをし、伺った内容を、これから報告いただく。皆様にはその発表内容についてご検討いただきたい。

2) 事務局資料説明

（山田サービス政策課課長補佐）

資料3に基づき、前回の第一回検討会を踏まえた議論の報告。

3) 意見交換

（斎藤座長）

- ・ ただ今、事務局より説明いただいた制度の全体に対して、いかなる観点からでも構わないので意見をいただきたい。
- ・ 例えば、7ページを見ていただくと、ABCのランクについて整理されている。前回もご議論いただいたが、既存のサービス業の認証、ランキング、表彰制度で本制度に類するものの多くは、上位ランクに重点が置かれている。
- ・ 今回の制度の特徴はCランク取得候補となる事業者のレベルの底上げであり、日本人

の方の生活者のみならず、海外の方が日本に来た際、ほとんどの店、あるいは施設で、十分な対応が受けられる状態に業界としてのレベルを整備することが狙いである。そのため、十万から百万程度の事業者を認証していくことを想定している。

- ・ これは日本、あるいは世界でも類を見ない方法であり、画期的な仕組みになる可能性を有している。
- ・ 対象とする事業者の数が多いうことは、認証のためのコストが高いと実現可能性が担保できなくなる、自己評価などの手法も視野に入れ、どのような仕組みであれば、手軽に事業者が応募できるかという点について、委員の皆様にもご議論いただきたい。
- ・ また、基礎的なレベルの底上げと同時に、A ランクやS ランクがいずれ、ISO 化するような仕組にするために、非常に広範囲のレベルを包括する認証制度を想定している。

(岩田委員)

- ・ 前回本規格はどのような事業者を対象とするのか、という点について議論が行われたが、今資料説明をうけ、C ランク、B ランク、A ランクは随分イメージが明確になった。
- ・ その時に、日本人が普段使いでレストランを選ぶ際に使えるツールにすると同時に、東南アジア、ヨーロッパなどの日本の国外からの旅行客にとっても有用なツールとして構築するためにはいかに包括的な制度にする術を検討することが重要である。
- ・ 特に日本の普段暮らしの中で広く普及している食べログのような既存ツールはたくさんあり、それらと何が違うのかは問われるだろう。
- ・ 全てを包含しようとすればするほど、理念がぶれ、メッセージが伝わりにくくなる。広範囲のターゲットを扱う場合も、どこまでターゲットを明確にするのかが運用にあたっての肝となるだろう。

(斎藤座長)

- ・ 皆様からいただいたご意見は、事務局にて検討し次回検討会に生かすので、この場はそれぞれの質問について事務局が逐一答えるのではなく、委員の皆様のご意見を聞く場としたい。

(持丸委員)

- ・ わたしもある人間工学に関する国際標準に関わっているが、この様な示度を構築するうえで検討の流れは大事だと考えている。一般的には最上位にプリンシプルを据える。
- ・ 特定のキーパフォーマンスインデックスを先に据えてしまうと、実際にそれを通じて状況が改善されるかどうかを判断することが困難になる。一番上位概念には、当たり前と感じられるような原則、つまり憲法のようなものが必要でなる。例えば、それは「お客

様のことを第一に考えましょう」等といった内容が例として挙げられる

- 言語化すると当たり前に感じられるような内容ばかりだが、構成上はプリンシプルがあり、その下にフレームワーク、さらに下にアクションがあるという構造があるだろう。今はそのアクションのレベルについて議論されているのだと理解している。
- もちろんアクションが規格認証の中核となるのだが、アクションだけが独り歩きしていくと、例えば、「とにかくクレジットカードが使えればいいのだろう」という主張がでてきてしまう。
- そのような状況が生まれると、この制度が大原則として達成しようとしていたことが不明瞭になってしまう。全員が当たり前のようにプリンシプルを共有したいという前提が崩れてしまう。
- それからこれは顧客体験のジャーニー全体を想定したとき、プリンシプルの一貫性は複数の施設をみて判断される。お客さんにとっては一軒のレストランの問題ではなく、同じレベルの認証をとっているレストランや土産物屋、宿泊施設をすべて見渡し、トータルとして何が一貫しているのかを判断している。その一環性はクレジットカードの数だけなのかというと、恐らくそれは違うような気がしている。
- 制度構築においては、まず我々が掲げたいおもてなしのプリンシプルがあり、それが最低限一貫している必要があるだろう。その共通のプリンシプルの下、アクションを検討した際、Cランク、Bランク、Aランクそれぞれについて規定される内容のみではなく、そもそも、それらが最終的に何を目的としているのかについて制度として一貫性がなくてはいけないのではないか。
- コト・モノの話も出ていたが、おそらくコトという観点では、一般的だが、顧客と従業員という対象が想定されているのだろう。従業員が満足しなければ顧客は満足しない、という考え方に基づいており、評価尺度の中に従業員満足と顧客満足が入っているのだが、当然昨今の論調では社会満足という観点も含められるべきだろう。このフレームワークの下で、どのようなアクションが図れるのか検討していくことで、制度を設計していくとよいだろう。
- ISOに提案するときも一般的にはシリーズものになっていて、最初に番号の若い規格がガイドとして機能する。それがフレームワークやアクションになるにつれて、「これは守らなくてはいけない」、という具体的な使役として規定される。このような例に従って、設計していくのがよいのではないか。

(斎藤座長)

- 前回は持丸さんが今お話しいただいたような方向で、お客様の声を大事にする、という方針が必要だという議論が行われた。今回はそれに沿った形で事務局が提案を行ってい

るため、頂いたご意見と事務局の想定に齟齬はない。

- ・ ただ、最初から ISO を構築するというよりも、そういう考え方のもとに、まず C という日本でも初めてに近い認証制度の規模のものをつくるための方法も重要な検討事項である。

(持丸委員)

- ・ おっしゃることは理解している、ただ一方で、C を全部作ってから憲法を作るというのは先に民法を作ってから憲法を作るようなものだ。理念として、今意見が上がっているものをぜひリストアップしたらよいのではないか。
- ・ わたしの言っているプリンシプルというのは、そこまで堅いことではなく、お客様を大事にする、従業員が満足する、といったレベルの理念が、5 個程度列挙されているようなものを想定している。みなさんが C や B の内容を規定していく中で、当たり前かもしれないが、最低限共有すべき内容はあるべきだと思う。レベルについては、認証の方法として、最終的にその内容を ISO という形にするかどうかだけの問題で、少なくともこの中でそれを設計していくときの理念というものは初期に一応合意をとった方がよいと考える。

(斎藤座長)

- ・ 若井委員が以前サービスについての認証の 5 つくらいある話をされていたがどうか。

(若井委員)

- ・ サービス業の認証について、規格の体系という観点で説明すると、持丸さんがおっしゃった通りで、共通する基本があり、その下にグループがあり、最後に個別規格がある、というような体系をとっている。
- ・ 今回のおもてなし規格についても、A 階層はこれです、B 階層はいろいろあるけど今回はこれです、C 階層はその中でもこれです、とういった具合に構造的に規格体系をつくっていけばよいのではないか。

(斎藤座長)

- ・ 共通理念についてのご意見はほかにあるか。

(野沢委員)

- ・ 持丸さんの意見に賛成で、この規格が何を指すのかという点、つまりフラッグシップを明確にしたほうが、一本筋が通ると思う。

- それから持丸さんの言葉でいうと、プリンシプルや憲法と表現されているものだが、その中でいうと、ES・CSはどちらも重要な考え方である。あるサービスが社会や地域等、影響の受け手と一緒にあって質の高いサービスを作ること、結果としてお互いに利益が享受される。このような取組がさらに地域、社会に広がっていくことを目指すべきだろう。
- そういう意味ではES、CS、社会、地域が好循環していくことを目指すのがよい理念となりうるのではないか。

(田中委員)

- 今回の規格認証の中身を見てみると、テクノロジーによって実現される要素が多い。
- テクノロジーという新しい領域を見ていくと、いろんな事業の業際がなくなっていく。実は小売業が導入しているテクノロジーがハイテクであることもある。今回もそういった観点で何かお役にたてればと思っている。
- まず、プリンシプルについての指摘ではなく、そもそも認証取得が事業者にとってどのようなメリットもたらすかについて論じたい。本規格の中身を参照すると、意外に新しいベンチャー企業の間でもこのような項目の実現に寄与するサービスを提供しているプレイヤーがたくさんいる。
- 実はここに来る前、店舗のオペレーションを変えるITプレイヤーのリストを見ていた。すると1日2日そのリストを追っているだけで、数十社新しいプレイヤーが出てきており、例えば、事業者が認証を受ける際に、「この項目に適合するためには設備の改良が必要だが、それをサポートしているこのようなプレイヤーがいます」といった情報も共有するのは一案かもしれない。必ずしも実際の事業者が自ら改良に取り組む必要はなく、解決策まで含めて提案できるプレイヤーは国内外で増えてきている。
- そうすることで伝統的な企業と新しい領域のプレイヤーが融合するような、世界が描ける。技術とサービスの融合がスタートアップも含めて可能なのではないか。

(アトキンソン委員)

- まず、本規格は取得後何年間有効なのかが明記されていないが、これは規定する必要があるだろう。
- この点に関係してくるが、先ほどのランク別に想定している認証事業者数をみると、口コミサイトでカバーしている事業者と一部重複するが、それよりもより大きな規模の事業者を扱っているという点で差別化できるだろう。一方、もし第三者評価でAランクのものがtrip advisorで低い評価を得た場合、Aランク全体の信用を損なうことになる。
- その点において、本規格のポリスマン（認証してレベルが維持されていることを担保す

る仕組み) を作る必要がある。A ランクをとったら廃業するまで A ランクを宣言できるということであれば、認証取得後サービスの質が落ちて trip advisor で酷評される可能性がでる。更新の期間について考える必要があるだろう。

- また、顧客からクレームが出た時は誰が対応するのか。どう考えても B ランクではないという指摘に対する窓口はどうするのか。なぜこのような指摘をするかといえば、我々の業界では登録制で資格制度を作ろうとしている。各社に資格のレベルについての基準を共有し、上級から初級まで自己申告をするように伝えた。しかし、プリンシプルも全て示したにもかかわらず、会社によっては職人全員が上級になっており、本来上級職人を宣言するには 15 年経験が必要なのに仕事を始めて半年で上級に認定しているという例が出てきている。
- 自己申告を性善説の下に実施するのは危険だろう。申告した時にチェック機能確立することが重要だろう。A ランク B ランク C ランクのチェックはどのくらいの頻度でどういう考え方でやるのかということを知りたい。

(持丸委員)

- 今先生方からいただいたご意見は、1 つはベネフィットとリスクという話だと理解している。普通は認証のプリンシプルに続き、ベネフィットとリスクについても明記するのが一般的だろう。
- つまりそのプリンシプルに従うことのベネフィットは何なのか、従わないことのリスクは何なのか、ということの説明が必要がある。これは認証の対象者に対して、認証取得をする合理的な理由を示す行為である。
- もう一点は、認証のクオリティコントロールの話である。私はいつもこれを、ざる、質、コストのバランスと言っている。要するに何でも通るようなザルにすると、質が下がる。ザルの目を細かくすると、質は上がるがコストは上がる。
- 認証がサステイナブルになるというのは、認証というビジネスが回り続けて、みなさんが低コストで認証に参加するということ意味している。つまり、認証に参加する人が増えるとビジネスとして回る。
- 一方で短期的に回っても、長期的にクオリティが低いとお客さん、つまり最終ユーザーが離れていくので、ブランド価値がなくなる。
- ある意味では認証の設計というのは、ザルと質とコストをいかにバランスよく高いレベルに設定するかということところで、これは残念ながら、ABC のレベル設定というよりはむしろそのあとの図に出ている、誰がプレイヤーになって、どこでどのようなベネフィットが回って、どのようなプロフィットを生み出すか、というサイクルを創造的にデザインしていかなければならない。

- 基本的にザルの目は細かくした方がいいが、そのために登録コストが高くなったり手間が増えたりすると、実際には認証取得者も更新者も減る。最適なバランスについて明確な答えはないが、経験上は、このバランスをいかにうまく設計するかというところにあると感じている。

(斎藤座長)

- すべてのレベルについて最低必要とされる基準、また、事業者が自身の認証レベルを上げていくための方法についてもご意見を伺いたい。

(若井委員)

- 自己適用宣言は楽そうなようで、実は一番難しい。何故かという、自己適用宣言を採用するとなると、基準がなければならないが、事業者によって情報開示してもらう基準やシステムが必要となるため、実は非常にハードルが高い。
- また、悪用する者をいかに排除するかという話だが、広く普及している規格というのは改訂期間が割合短い。通常規格は3年か5年で見直しをしないとイケないが、よく使われている規格ほど改訂の期間は短くなる。
- 信用の担保のためには、認証機関や認定機関が毎年ないし3年に1回くらいチェックしなければいけない。チェックした結果、事業者のレベルが落ちていたら、不適合という判断を下すよりほかない。そのような警察機能は必要であり、定期的に確認することが必要。資格を取得したら永遠に持てるというような認証システムは存在しない。

(斎藤座長)

- アトキンソンさんから出た質問に対するひとつの答えになっていると思う。ひとつは期限をつけること。その期限の適切な年数は、議論を詰めていく際に検討したい。
- 認証方法には自己申告、第三者認証、そしてもうひとつ相互認証という方法があるが、それらについて事務局から説明をしてほしい。

(山田サービス政策課課長補佐)

- 21 ページ目の相互認証のイメージについて説明したい。事務局も B の認証方法については悩んでいる。
- 自己認証で B のレベルを担保することが難しい場合は、2 者がお互いを確認しあうことで質を担保していくという意味での相互認証がいいのではないかという提案である。
- また、相互認証の狙いとしては、審査の観点もあるが、互いのいいところを出し合うことを通じて、好事例の共有や継続的に異業界との接点づくりといった副次的な作用も見

込まれる。

(斉藤座長)

- ・ 認証機関として地域に根差した団体や商工会というものが例示されている。
- ・ 自己評価、相互評価、第三者評価という段階を持つ案について、アイデアをいただきたい。

(力石委員)

- ・ 持丸さん、野沢さんがおっしゃったように、まずこのおもてなし規格認証がどういう目的を持って実施されるのかというビジョンが大切。
- ・ 一般的な企業であれば理念と使命と行動基準が必要で、今回は、広く多くの人を対象なのでどなたにもわかりやすく、簡単明瞭な形で、まずはこの認証がアナウンスされなければいけない。
- ・ その中でこれからもっと議論していかなければいけない ABC のランクに関しては、C ランクであれば誰にでもわかりやすい内容とし、サービス産業の最低基準であるという位置づけとしてはどうか。この際、QSC を最低基準の参考としても良いのではないか。QSC というのは提供する商品の品質(Quality)、サービス(Service)、清潔で衛生的な環境(Cleanliness)ということで、どのサービス産業でも一つの基準ということでこの QSC のスタンダードをどれだけ上げていくかという取り組みをしている。C ランクではこの点がわかりやすく表現されていることが大切ではないか。
- ・ しかし、その前にご意見もあったように、理念、使命、行動基準をしっかりと考えなければならぬ。

(北川委員)

- ・ 前回はホテルや旅館に偏って議論がされていた印象があったが、今回はサービス産業全体に関わっていてよいと思う。
- ・ 究極的には、事業者にどのようなメリットがあるのかが、一番大きなポイントであると考えている。つまりこの認証をとったら何が起こるのか、究極的には事業者は儲かるのかという点が示されなければ、我々の行動規範として何を動かすのかということが本来的な意味では取得のためのインセンティブは働かない気がする。その部分を明確にすると事業者は取組やすいと思う。
- ・ 昔英国のジェットロにいた時、CE マーキングが話題になった。これは最終的には自己宣言で取得するマークであり、マークを取得すると EU 域内での販売が迅速にできるというメリットが示されていた。事業者にとってはメリットが明確であったため、広く普及

した。

- ・ ただアトキンソンさんが言ったように、自己申告が正しいものだという文化的コンテキストの中でやらなければ誰が取り締まるのかという話になってきてしまうので、それがわれわれの文化的規範にそぐうのかという点は議論していく必要がある。

(斎藤座長)

- ・ 事業者としてどんなメリットがあるのかということだが、事業者であるアトキンソンさんはどう考えるか。

(アトキンソン委員)

- ・ 国内外どちらのお客さんを想定する事もできるが、例えば言語対応ができていて、インターネットで予約できる、カードが使える等の内容は海外からの観光客にとっては極めて重要なものではないかと思う。
- ・ **Trip advisor** など既存のロコミツールがすべての地域で普及しているわけではなく、観光客が少ないエリアだとロコミ件数が少なくデータに信憑性があるのかという問題がある。海外の観光客からするとこの認証は、中身次第で、うちは外国人は受け入れられない、受け入れるつもりもないという宣言・宣伝にもなりうるものだと思っている。
- ・ 例えばCランクだと最低はできるけどそれ以上は無理だという意思表示にもなりうる。
- ・ 海外の観光客の立ち場では、十二分に対応してくれるのがAランク、普通に対応してくれるBランク、最低限しか対応してくれないCランクと理解した場合は、海外の観光客の需要体制がすぐにわかる。

(斎藤座長)

- ・ サービス業の事業者としてお話すると、日本規格協会や厚生労働省等から受けている認証がいくつかあるが、認証されると盾やマークをいただく。それを会社の見えるところに貼ると、これくらいのレベルだということをお客様に示すことはできる。しかし、そのレベルを示すことが直接利益につながるということでサービス業の事業者が認証を受けるということはない。
- ・ 今までの日本のサービス業の認証というのは、本規格でいうところのBの上位や、あるいはAに相当するレベルを扱うものが多かったので、それがあある意味で従業員のモチベーションにつながるという意味ではプラスになっているだろう。
- ・ 外国人が店を探して苦労しているのを見ると、ニーズに合った事業者を探すための一つのよりどころにしていれば良いのではないかと思う。
- ・ 今までの日本の認証ではそういったレベルのものはなかったもので、画期的なのではない

かと思っている。

(アトキンソン委員)

- ・ 海外からの観光客は東京・大阪・名古屋に集中しているので、それ以外の地域への訪問客数が少ないため口コミで判断することが非常に難しく、訪問したい地域が口コミサイトでカバーされていないという問題は、この認証によって解決されるだろう。
- ・ しかし、この認証が成功し、普及すればするほど、差別化の意味合いが低下していくのではないかという気もする。また、口コミの範囲が広がれば必要はなくなってくる。
- ・ また、価格設定との兼ね合いについても気になる。例えば一泊3万円の宿がCランクだと疑わしく思うし、逆に一泊5千円しかしないところでAランクといわれても疑わしく思う。例えば、統計的にみたときに1万円のところはCランク、3万円のところはBランク、10万~5万のところがAランクになってしまうとすると、価格帯で判断すればよいということになってしまう。それはどうするのか、専門のコンサルタントの方に伺いたい。

(斎藤座長)

- ・ 野沢さんが前回おっしゃっていたJCSIはどうか。ビジネスホテルとシティホテルを分けて評価されていたようだが、価格の影響というものについてご意見をうかがいたい。

(野沢委員)

- ・ JCSIというのは日本版顧客満足度指数のことで、サービス業の約30業種、大手を中心に400社をインターネットで調査、満足や品質を指数化して見える化している。
- ・ ビジネスホテルでもシティホテルでも同じ基準で評価できる。なぜなら、それぞれに対して持っている期待が違うから。必ずしもシティホテルが高いわけではなく、ビジネスホテルの方が評価が高い場合もある。
- ・ 期待の持ち方によって満足度も変わるという評価方法を採用している。

(斎藤座長)

- ・ プリンシプルや理念のことは、委員の皆様からご意見が出たことを基に、次回検討会までに事務局が検討することにする。
- ・ 具体的な評価のイメージについて、自己評価、相互認証、第三者評価といった3つの方法が提示されているが、事務局の具体的なイメージはどうか。

(山田サービス政策課課長補佐)

- ・ 基準案として示した資料 14,15,16 ページを示して補足説明をする。
- ・ 例えば C ランクは取得のハードルをさげるため、箱を用意してチェックを入れていただく。全て満たすのは難しいので、7～8割を満たしたところで認証を受けるといった自己評価チェックシートを作ったらどうかと考えている。
- ・ B ランクでは、概ね同じような形でチェックシートを採用し、相互評価の際にその中で具体的なものをお互いに評価することができないかと考えている。
- ・ A ランクでは、チェックシートに加えて、具体的なエビデンスもつけていただき、それを第三者が適合・不適合を判断することで考えている。

(斎藤委員)

- ・ 例えば A では覆面調査のようなものも入る可能性があるということか。

(山田サービス政策課課長補佐)

- ・ 場合によっては覆面調査もあり得る。
- ・ またアトキンソン委員からもご指摘があったように、継続的に審査する監察機能も必要だと考えている。そこも含めて覆面調査でやるのか、認証機関がチェックしに行くのか、色々と手段はありうるだろう。

(アトキンソン委員)

- ・ ABC の割合だが、ABC はアメリカ式のベルカーブ方式を採用するのか、それともヨーロッパの絶対基準を採用するのか。
- ・ 極端な話、A ランクが 9 割だとランクの意味が薄れるので、A ランクは 1 割、B ランクは半分に抑え、例えば 1 : 3 : 6 というように各ランクの割合を設定してはどうか

(斎藤座長)

- ・ 事務局資料を参照すると 1 : 100 : 10000 位のイメージ
- ・ これは事務局の案だが、A ランクは相当希少なものであるという印象を受ける。

(田中委員)

- ・ 先ほど岩田さんからそもそも誰をターゲットにするのかという話があったが、求めているサービスの方向性やターゲットとするお客様のタイプによって、チェックに適合するか否かが変わってくると理解している、全く異なる客層を狙っているのに同じ一つの評価基準になっていると、納得感が得られないように感じる。

- ABCの質問項目を見てみると、基本的なアンケートがあって、次に専用のIT、独自のものといった段階があって、これをバラバラにするのは危険だと思う。例えばコスト的に見ても独自のものが必ずしも良いというわけではなく、例えばこの評価基準自体を、Cランクを受ける事業者にはA～Cまでのチェック項目を全て見せ、基本的な評価事項が導入されているという前提のもと、その次のランクを示すような形にすることで、相対的にCのレベルがわかるという仕組みを採用するのがよいのではないか。
- 運営上の観点でも1枚の基準書を作るというのは検討してもよいのではないか。1枚の基準書の中で8割くらいの共通の項目と、事業所の性格により多少異なる項目を、お客様のタイプと業界を掛け算して何パターンか用意するとよいのではないか。
- 1枚の基準書を作ることでCが上を見られる、自己評価がしやすい、というメリットに加えて、コスト面のデメリットも解消できそうだ。
- AとBとCの中身の項目がずれていたのではじめ納得感が得られなかったが、つなげていくと実は一つのレンジの質問が別々にたてられていることが分かったので、基準としては連続的に整理し1枚のものを作ってしまうとよいと思った。

(持丸委員)

- 規格作りという意味での提案だが、規格認証というのは、物差しと、測り方を区別するというのが根本的な考え方にある。
- 認証機関をどうするか、自己認証はチェックするだけなのか、チェックしたことが透明性になって誰でも見えるようにするのか、といった議論は測り方の話である。これはコストを左右する問題である。
- したがって自己認証だから取得のための手間が軽くなるということは全くなく、それをどのように測るかという議論と、物差しをどうするかという議論が混在しないよう留意すべきである。
- 物差しは全体が見えるという当たり前の話で、その中での測り方の基準と物差しの水準の基準というものがあり、標準というのは物差しのみの話である。
- 一方で測り方は厳密でなければならないのか、若干の裁量が認められるのか、自己申請を信じるのか、証拠を出してもらうのか、という論点が測り方の話である。
- この話を混同して議論すると、非常に危険。ISOというのはあくまでも物差しの話と測る話を別々にするという、欧州の物事の考え方である。この中でも物差しの話と測る話を別にしなければいけない。
- 先ほど私が話したプリンシプルから全体が見えるというのは物差しの話で、もうひとつの認証機関をどうするかというのはコストとベネフィットが問われた測り方の問題である。これは事務局の中で整理して議論を進めていくべきである。

(斎藤座長)

- ・ 事務局の中には ISO 関連の国際企業も入っていると聞いているので、その辺りはきちんとやっていただきたい。

(力石委員)

- ・ 今回のタイトルは「おもてなし」になっているが、精神性をどういう基準で測っていくかというのが今回の施策の難しいところだ。精神性をランクできれいに整理できるかというのも難しいところであり、それをこれからどのように考えていくかというところが重要だと考える。

(斎藤座長)

- ・ アトキンソンさんから前回指摘があったが、「おもてなし」は外国人には伝わらないという説もあれば、一方で今後日本語が国際語になるケースもあるので、将来のために広めていくという考え方もあり、「おもてなし」認証という名前の是非も、現状では仮称なので、その辺りに関するご意見も頂きたい。

(アトキンソン委員)

- ・ 日本人の間でも「おもてなし」の定義は明確ではないと感じる。「おもてなし」と「サービス」は屁理屈の世界で、例えば「おもてなしが感じられない」と指摘すると、これは「サービスであり、あなたは誤解している」と言われる。認めるものが「おもてなし」であり、認めないものは「サービス」という言葉に替えることによって定義が変化している。
- ・ 世界的に「おもてなし」の基準が広く受け入れられることはない。宗教的、習慣的な理由ももちろんあるし、日本人同士でいいと思っても、それを認めない人が外国人の間でもそれは文化の違いで仕方ないと思う。
- ・ 現在のところオリンピックであれだけアピールしたにも関わらず、「おもてなし」に対する外国からの認知度は大変低く、それを変えさせることはできるとは思うが、簡単なことではない。というのも、海外で日本語が使われている場合は、言いやすいものが多く、「おもてなし」は長いし言いにくい。
- ・ 「kimono」のような定義が明確なものならばわかるが、精神性ということになると、日本にだけ「精神性」があって海外にはないというのは認め難い。精神性は国によって異なるため「おもてなし」も日本の独特の文化として理解され、広く共有されるのは難しいのではないかと。

(斎藤座長)

- 「おもてなし」を近い言葉でホスピタリティと言っている学者の先生もいるが、アトキンソンさんがおっしゃるように少し違うようだとされている学者の先生もいる。

(北川委員)

- 確かに「おもてなし」という言葉は外国語にすることはできないし、英語で説明することもおそらくできないだろう。ただし、我々が施策を進めるうえで象徴として「おもてなし」を用いる可能性はある。
- 他方でサービスの優位性の抽出を旅館業やホテルに限らず、サービス業全体から「サービス性」を抽出すべき。例えば、旅館のスタッフは精神性のようなものを発揮しなければいけない部分は否定できないが、運送等その他の業種も全く同じ状況下かということも必ずしもそうではない。
- サービス業内の業種によってサービスの精神性は異なることを踏まえて、優位性を多角的に抽出したうえで、物差しをわかりやすく作るということが必要ではないか。
- 規格を整備する中で、この規格認証が「誰に向けて」発信して、「誰にとって」利益があるのかがわかってくると思うが、外国人観光客が日本のサービスを利用するときに便利なものとして位置づけるのか、社員のモチベーション管理も含めて一定程度の経済的な利益に還元されるものとして位置づけるのか、ということは分けて議論すべき。
- 「おもてなし」の言葉について議論すると長くなってしまうので、定義を決めて進めるのがよい。

(斎藤座長)

- 「おもてなし」「ホスピタリティ」についての議論は、ヒアリングしたうえで次回一つの考え方を出示してもらいたい。

(北川委員)

- Bの「相互認証」の実施方法がわからない。
- Cの基準をとった業者同士が認証できる資格を持つという理解でよいのか、認証の主体は誰かということを知りたい。

(山田サービス政策課課長補佐)

- 資料21ページ目を補足する。
- Cが取ればBに行ける、次はAに行けるという段階を追って認証を取得する、という考え方が前提にある。この考え方に基づくと、資料のA社B社は共にCランクを取

得した事業者と考えられる。前段階として、認証機関が書面審査によるマッチングを行い、B ランクをとりたい者同士で訪問審査のようなものを行うというのが全体の流れと考えている。

(藤代国際標準課統括基準認証推進官)

- ・ 相互評価というのは英語でいうとピアレビューであり、C ランクは基準に対して自分で判断する、A ランクは第三者が判断する、B ランクは同じ事業協会内に属する事業者が相互に評価するというイメージ。
- ・ これは業界標準などでは既に採用されているので、参考事例として示している。

(北川委員)

- ・ ということは、先ほどから議論されているポリス機能は、そこで担保されるということによいのか。

(藤代国際標準課統括基準認証推進官)

- ・ ポリスが定期的に見回るなどして、事業協会が選んだ審査員がチェックをするといった意味ではポリス機能は担保されると考えている。

(野沢委員)

- ・ 相互認証は面白いと思う。
- ・ 実現性や信頼性は別途検討する必要があるが、認証の普及という観点では、コミュニティのようなものができて、同じ志を持った人たちが認証をきっかけとして学びあい互いに高め合うような仕組みになっているという点で面白い。

(斎藤座長)

- ・ 今回は認証する数が非常に多いので、自己申告したものをその地域にある商工会議所など、そこで生活している人の代表が審査するという考え方も含めて、コストの問題も合わせて次回までに事務局が検討する。
- ・ オブザーバーの方もご意見がある方は、サービス政策課へ問い合わせをお願いしたい。

4) 今後の進め方

- ・ 次回の第3回検討会は1月25日の10時～12時に開催予定。
- ・ 意見の集約はニュースリリースを参照していただきたい。