

第4回「おもてなし規格に関する検討会」

議事録

日時：平成28年3月11日（金） 14:00～15:00

場所：経済産業省 本館17階 国際会議室

参加委員：斎藤敏一委員（座長）、岩田林平委員、田中宏隆委員、力石寛夫委員、
デービット・アトキンソン委員、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、北川浩伸委員

（斎藤座長）

・検討会は今回が最終回となる。3月4日には、安倍総理と経済界との間で官民対話があり、そこではサービス業と農業に関して言及があった。こうした注目にも応えられるよう、今回の検討会でさらに本制度を精緻化していきたい。

● 全体討議：

（アトキンソン委員）

・チェックシートの全項目のうち、70%に適合すれば当該企業が認証を受けられる、ということであったが、他方でチェックシートの全項目のうち、必ず企業が満たすべき必須項目を設けるべきではないか。企業が全項目のうち簡易なものだけを達成し認証を受けることにはならないか。

（経済産業省）

・チェックシートの末尾には、各企業の達成度を自由に記述する欄があり、そのいずれかの欄が空欄になる企業が認証を受けることは想定していない。その他の必須項目も検討していきたい。

（持丸委員）

・認証の条件として、全項目の70%の達成に加えて、たとえば達成すべき必須項目を設定するなど、何か追加的なルールが必要である。

（若井委員）

・必須項目を設けることには賛成だ。あるいは項目の優先度に従って異なる点数を設定する必要があるのではないか。

・地域特性を考慮することが配布資料で言及されているが、この規格認証は全国レベルで画一的に運用することも本来の趣旨であり、地域ごとに大きなムラが出てしまうことは望ましくないのではないか。

・現在のチェックシートの文章は、審査する側の目線で書かれた質問形の文体になっている。しかしこのチェックシートはあくまで企業側が自己申告するものであるはずなので、申請する企業が該当項目を

実施していることを「宣言」している形に文体を修正すべきだろう。

- ・安心・安全は、認証の前提となる項目である。チェックシートとは別の形で大前提として、各企業に関してその質が確認されるべきである。

(野沢委員)

- ・チェックシートの項目に関して、ハードとソフトの区分が曖昧な面がある。今後、区別がより明確になるよう検討が必要である。

- ・チェックシートによる自己評価結果の公表の是非についてだが、消費者の監視を担保する、という観点から考えればチェックシートは公表することが望ましい。

(斎藤座長)

- ・チェックシートは今回の検討会で初めて提示したものであって、今後精緻化する必要性があることは承知している。

- ・チェックシートの文章の書き方については、具体的にどこの箇所が問題か。

(若井委員)

- ・語尾が重要であると考えている。審査する側が企業に質問する形の文体ではなく、企業側が自己申告する形で「私たちは～をやっている」といった形の文体が望ましいだろう。

(田中委員)

- ・チェックシートの特にハード面に関しては、時代に応じて大きく変化することが予測できる。今後チェックシートの項目自体を変更・追加するの必要に迫られることもあるかと思われるが、その際の対応方法に関しては、評価基準の見直しの仕組みを含め、事前に検討しておくべきである。

(岩田委員)

- ・第三者評価による補完の制度があることは重要であり、評価に値する。他方で、資料で言及されている既存の消費者評価を掲載するウェブサイトの活用方法に関しては、今後さらなる検討が必要であろう。

(経済産業省)

- ・ご指摘いただいた点は今後しっかりと検討し、より良いものに改善していく。

(力石委員)

- ・本制度の基本的な理念は、CS、ES、地域社会、継続性という四つの軸から成り立っている。こうした軸に沿うような形でチェックシートの項目を今後さらに整理していくべきであろう。現在の形ではこうした軸が混在している面がある。

(斎藤座長)

- ・チェックシートに関しては今後ご指摘いただいた点を改善していく必要がある。
- ・今回提示したチェックシートは最も低いランクのためのものである。より高いランクに関するものについては、さらに確認項目を増やすことを検討している。
- ・第三者評価については、覆面・非覆面、日本人・外国人によるものそれぞれを行う予定である。

(野沢委員)

- ・覆面調査は顧客評価を担保するために重要である。一方で個人によって、評価で重視する点が異なる可能性もある。そのため、こうした評価においては評価の視点やレベルを一定にし、評価の質を担保するための方策を考える必要がある。

(斎藤座長)

- ・それに関しては今後評価機関・評価者の教育等を通じて充実させる必要がある。また、今後さらに検討を重ねるとともに、パイロット期間を設けてその改善方法を議論する。

(持丸委員)

- ・今後の進め方に関して、本制度の詳細の設計は民間が行うこととされているが、民間で委員会を構成する際にはたとえば中立者、事業者、消費者を含むような、バランスのとれた構成を担保することが重要である。また、こうした委員会では本規格認証に関する修正点も定期的に議論されるべきである。
- ・自己認証や第三者認証に関しては既存の JIS が存在する。民間に本制度の詳細の設計を委託する際には、こうした既存の JIS に関する対応・取り込みの必要性も明確に言及する形で行うべきである。

(アトキンソン委員)

- ・設備投資の有無の視点が抜けているように思える。例えば、サービスや安全・安心が担保されていても、設備があまりにも古いがために、客が利用をためらうような場合もあるだろう。そうした視点も取り込む必要がある。

(経済産業省)

- ・設備投資に関しては、より幅広いサービス事業者に規格認証を利用してもらうため、また認証のハードルを下げる趣旨で、設備投資に関する直接的な言及を除外した経緯がある。
- ・また、各社の経営戦略上、あえて設備を古い状態で維持している場合も想定でき、そのような場合には、こちらから画一的に設備投資を強いることは不適切であるとも考えている。
- ・他方でチェックシートの基本項目の6と10によって、最低限の設備投資が行われていることは担保されていると考えているが、この点に関しては今後さらに検討を重ねる必要があるだろう。

・なお、簡易に導入できる IT ツールに関しては、その導入の必要性を既に記載しており、また、より上位のランクに係るチェックシートでは、必要な設備投資に関してさらに直接的な言及を行うことも検討している。

(田中委員)

・チェックシートのソフトの2に関して、消費者評価ウェブサイトにて企業が登録さえしていれば、規格認証上良好な評価がされるのか、それとも当該ウェブサイトでの顧客とのコミュニケーションの有無も評価されるのか、またその場合はどのような基準で評価されるのかが曖昧である。企業が自己評価を行いやすくするためにも、こうした点を明確化する必要がある。

(アトキンソン委員)

・設備投資に関して先ほどの回答では納得できておらず、現状のまま進行するのは危険であるとする。政府は今後、日本のかなり奥地を目的地とする観光も推し進めるようであるが、そうした場所になるほど設備投資の質は乏しく、サービスとは別の問題が生じる可能性がある。こうした点を軽視し過ぎれば、本制度が都会的な視点に偏ったものであると批判されかねない。

(経済産業省)

・今後しっかりと検討させていただきたい。

(力石委員)

・高齢者や身体障害者への対応に関して、ソフトだけではなく、ハード面での充実が必要ではないか。

(経済産業省)

・チェックシート内のハードの4で対応できるものとする。

(斎藤座長)

・ご質問・ご意見が終了したようであるが、すでにご指摘いただいた面を反映させながら、夏からのパイロット事業を開始するという点で異論はないか。(出席者から異論なし。)

・本制度の検討においては、短期の間でありながら、様々な参加者から密度の濃い議論が行われた。

・総理の本制度への言及もあったことで、本制度の注目は高まっている。

・本制度は、企業単位で30万社、事業所単位では数十万の事業所を対象とするだけでなく、消費者の意見も反映することを目指す認証制度であり、こうした認証制度が確立することは、特にサービス業においてはまれなことである。このような制度は生産性の向上や観光の喚起につながりうる、まさに夢のある事業であって、本制度の確立に向けたみなさんのご協力に感謝したい。

(佐々木課長)

- ・委員長はじめ、参加者の皆さまに多大なる協力を頂いたことについて謝意を示したい。
- ・この規格認証制度に関しては、これが第一歩であると考えている。世の中のニーズにあわせてこの規格認証制度が今後も発展していくことが重要であり、継続して取組を進めていく必要がある。
- ・仕組みは使われてこそ意味がある。この規格認証制度が東京の一部ではなく全国津々浦々で行動指針となるように取り組みたい。
- ・また、この規格認証制度が普及することによって、どのような顧客であっても、またすべての従業員が、満足できるような企業が一つでも増えることを期待する。
- ・3月11日というこの日付に合意できたことには運命的なものを感じている。5年前の初心を忘れず、今後も全力で取り組みたい。