

日の丸自動車に二つ星

日本CSR協会 サービスエクセレンス評価

日本CSR協会(東京都町田市)は、卓越した顧客体験とカスタマーデライト(顧客感動)をもたらすエクセレントサービスを提供するための組織能力「サービスエクセレンス」の成熟レベルを評価・登録する「サービスエクセレンスSE(TSO25592対応)成熟度評価」で、タクシ

会社の日の丸自動車(本社岐阜市)に二つ星(レベル3)の評価登録証を発行した。岐阜県内では初。経済産業省創設「おもてなし規格認証」の金認証(二つ星)の審査・認証も実施した。

顧客ニーズの理解や顧客体験の設計・改良、従業員の教育、エンゲージメントなどを定めたサービスエクセレンスの国際規格ISO23592が2021年6月に発行された。同協会は、同ISOに準

拠した基準を導入した同規格認証制度の採択認証機関。今回、同社の金認証取得時の審査と並行して同成熟度評価を行った。

同規格認証は、サービス品質と生産性向上の継続的改善により、顧客や従業員、社会の満足を高め、サービス産業や地域経済の活性化を図る制度。

同協会は、同規格認証支援機関のイー・キュー・マシメント技研(本社東京

都町田市)と連携し、同規格認証の規格項目ごとにPDCA(計画・実行・チェック・改善)サイクルに沿った関連チェックリストを策定。「創作おもてなし(エクセレントサービス)設計プロセス」も提供し、同ISOで分類される4段階のレベルでサービスエクセレンスの成熟度評価ができるようにした。

日の丸自動車の金認証取得では、「カスタマージャーニー(顧客の旅)」を配慮した同設計プロセスの導入を確認し、金認証の上位に当たる紺認証(二つ星)レベル相当と評価。同ISOで分類されるレベル3「個別の優れたサービスの提供」を行う組織能力と判定した。

日の丸自動車は、観光タクシー部門で新たなコース構築を地域のパートナー事業者と共創。接客や安全管理、指導、健康管理の教育、道路交通安全の国際規格ISO39001取得などPDCAを回し改善を図っている。

同協会による同成熟度評価の登録証発行は6件目。同規格認証新基準では金認証40社、紺認証1社・194件(多店舗扱い)の認証を手掛けた。