

平成 29 年 12 月 6 日

報道関係各位
プレスリリース

株式会社アクアリーフ

アクアリーフ、経済産業省「おもてなし規格認証 2018」の「紺認証(★★)」取得

E コマース向けに「助ネコ通販管理システム」を提供する株式会社アクアリーフ(本社:神奈川県平塚市/代表取締役:長谷川智史)は、創業以来「おもてなしの心で、お客様を感動させること」を強みとして活動してきた結果、2017年11月9日、経済産業省が創設し、一般財団法人サービスデザイン推進協議会が運営する「おもてなし規格認証」の上位認証である「紺認証(★★)」について、公式認証機関である一般社団法人 おもてなしマイスター協会による審査を通過致しました。

情報通信業界では、初の「紺認証(★★)」適合であり、「おもてなし規格認証 2018 ★★(紺認証)」として2017年12月22日に本登録の予定となります。

【おもてなし規格認証制度とは】

「おもてなし規格認証制度」は、日本のGDPの約70%を占めるサービス産業の活性化と生産性の向上を目的に、サービス品質を「見える化」する為の規格認証制度として、2016年8月に経済産業省により創設されました。

「おもてなし規格認証制度」が創設された背景には、内閣府の「日本再興戦略」改定2015に盛り込まれた「サービス産業の活性化・生産性の向上」に向けた政策上の施策として「サービス品質の見える化」が位置づけられたことがあります。

サービス事業者が「おもてなし規格認証」に申請し、「紅・金・紺・紫」の各認証に認定され、認定マークが付与されることで、各事業者のサービス品質レベルが「見える化」されます。

【各認証について】

紫認証★★★(第三者認証): お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者

紺認証★★(第三者認証): 独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者

金認証★(第三者認証): お客様の期待を超えるレベルのサービス提供者

紅認証(自己適合宣言): サービス向上の取り組みに意欲的なサービス提供者

【アクアリーフ 代表取締役 長谷川智史 の談話】

2017年4月に、「おもてなし規格認証 2017」の「紅認証」に登録と同時に、「現段階で取得可能な最高位の紺認証にチャレンジしたい」と審査を希望しました。

しかし、そもそも「おもてなし規格認証」が、BtoCのサービス業を想定して創設された認証であったため、私たちのようなBtoBのWEBサービスの審査自体、前例がないものでした。

しかし、「おもてなし規格認証」の4つの理念である『お客様』の期待を元に、共に価値を創る』『従業員』の意欲と能力を引き出す』『地域社会』と共生していく』『継続・発展』していくは、私たちが創業以来大事に考え、真剣に取り組んできたそのものでした。ぜひ、自己宣言ではなく第三者機関にありのままの私たちの中身を見ていただき、公正に審査していただきたいと考えました。

(2017年4月時点で「紅認証」登録企業は情報通信業だけで450社超でした)

そこで審査を行う認証機関に、『CS(顧客満足)を生み出すのはES(従業員満足)』という『おもてなし規格認証』の理念は、その後ろにある『ESを支えるサービス事業者』存在を否定しない筈。その循環こそが『日本のおもてなしの理想』ではないか。ぜひ、BtoBも審査対象としてほしい」と訴えました。

そして認証機関のおもてなしマイスター協会さんにご賛同いただき、認定機関のサービスデザイン推進協議会にも同意をとっていただきました。

実際の審査にあたっては、事前に当社事業をご理解いただき、一般的な覆面審査では測れない部分について、新たな審査手法を構築していただくなど、認証機関には、大変なお手間とご面倒をおかけしました。この場をお借りしお礼申し上げます。

創業以来、私共は全国の中小企業にとっての「情報システム部」のような存在であることをスローガンに、サービスを提供してきました。こだわり続けてきたのは、お客様と同じ立ち位置に立ち、共に悩み問題解決していくことです。

世界最高水準と言われる日本の小売・サービス業の接客力、それを日々生み出す皆様を縁の下で、時に傍に寄り添い精一杯支えること。単に「便利なシステム」という価値だけではなく、そうした「頑張る企業を応援する企業」としての存在がこの国には必要で、それをどこよりも実現できる自分達でありたいと考えてきました。

そのことが、今回の結果となり、大変うれしく、また身が引き締まる思いです。

春に申請し、夏の協議を経て、秋に現地調査／審査を経て、やっと2017年11月に紺認証審査通過の報告をいただきました。

長い道のりではありましたが、審査員の方々から「経営者の愛情が社員に伝わっている」と審査所感をいただき、社内の隅々まで見ていただき、そうした評価をいただけたことをうれしく思います。

これからも、「おもてなしの心で、お客様を感動させること」を胸に、社員一同誠心誠意、高品質のサービス提供に取り組んでまいります。

【関連 URL】

- ・ アクアリーフ HP : <http://www.aqualeaf.co.jp/>
 - ・ 助ネコ®HP : <https://www.sukeneko.com/>
-

【会社紹介】

- ・ 株式会社アクアリーフ
- ・ 設立：2004年11月（創業2001年）
- ・ 代表者：代表取締役 長谷川智史（はせがわ ともふみ）

- ・ 業務内容：
業務系 ASP（クラウド型）システムの提供

※「アクアリーフ®」は登録商標です。（第5145105号（第35, 41, 42類））

※「助ネコ®」は登録商標です。（第5128675号 第35, 41, 42類）

■【お問い合わせ先】

本件に関するお問い合わせは、下記までお寄せ下さい。

株式会社アクアリーフ 助ネコ®事業部 高見友理

- ・ 〒254-0811 神奈川県平塚市八重咲町7-28 神奈中八重咲町ビル 4F
- ・ TEL：0463-63-1400
- ・ FAX：0463-63-1401 / e-mail：info@sukeneko.com