

2023年3月28日

## 情報通信業界初、サービスエクセレンスSE(ISO23592対応) 成熟度評価で「SE☆☆☆」評価を取得

3月23日、株式会社クエスト(本社:東京都港区、代表取締役 社長執行役員:岡 明男)は、サービスエクセレンスSE(ISO23592対応)成熟度評価で、情報通信業界初となる「SE☆☆☆」(3つ星評価)を取得しましたのでお知らせします。

併せて、2月28日、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」制度において、ISO23592に準拠した新基準として『★★(紺認証)』を再取得しました。

今回当社が認証を受けたサービスエクセレンス(ISO23592)成熟度評価での「SE☆☆☆」は、「おもてなし規格認証」の最上位認証である『★★★(紫認証)』に相当する評価で、売上増やシェア拡大などが期待されるものです。



当社はこれまで、お客様のニーズや期待を事前に見定め、確実に応えていくための積極的なコミュニケーションの実施と仕組みづくりを進めてまいりました。

今回の認証取得を機に、改めて当社が最も大切にする「誠実な探究心」および、ビジネスの推進において重要である「おもてなしサービス」の更なる向上に努めていきます。

### 【おもてなし認証の取得歴】

2021年 8月31日取得

★(金認証):お客さまの期待を超えるサービス提供者

2021年12月31日取得

★★(紺認証):独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者

2023年2月28日取得

★★(紺認証):お客さまの期待を大きく超える「おもてなし」提供者 (ISO23592に準拠した基準)

### 【サービスエクセレンスSE成熟度評価の認定歴】

2023年3月23日認定

SE☆☆☆: 驚きのある優れたサービスの提供:カスタマデライト

エクセレントサービス「卓越された顧客経験とデライトをもたらす行為」で業界に公開し、効果が出ているレベル

※おもてなし規格認証における最上位認証である『★★★(紫認証)』に相当する評価

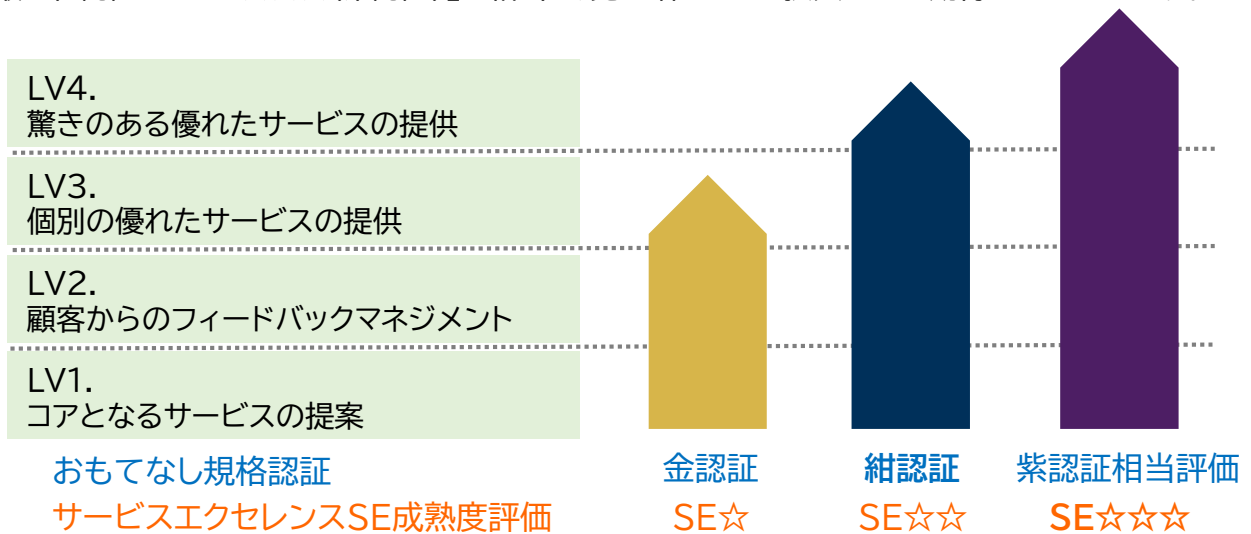
## ■「おもてなし規格認証制度」と「サービスエクセレンスSE成熟度評価」

「おもてなし規格認証」は、サービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的に、経済産業省により創設された制度であり、ホスピタリティサービスを提供するすべての事業者にとって、高品質なサービスの提供・維持・向上を促し、下記を実現するための共通化された枠組みです。

- (1)付加価値経営の推進
- (2)デジタルトランスフォーメーションの促進
- (3)新規雇用獲得と定着、維持

「サービスエクセレンスSE成熟度評価」は、「おもてなし規格認証」の認証機関(経産省採択)である一般社団法人 日本CSR協会が、ISO23592のサービスエクセレンスに準拠した卓越された顧客経験とカスタマデライトをもたらす驚きのある優れたサービスの提供(エクセレントサービス)に対する評価登録を行うものです。

当社が今般評価を獲得したサービスエクセレンスSE成熟度評価「SE☆☆☆」は、おもてなし規格認証における最上位認証である『★★★(紫認証)』に相当し、売上増やシェア拡大などが期待されるものです。



## ■ おもてなし規格認証の準拠する「ISO23592」

ISO23592は、より良いおもてなしを実現するために重要な「サービスエクセレンス」にかかわるグローバルスタンダード(国際規格)です。

サービスエクセレンスとは、“エクセレントサービスを一貫して提供するための組織の能力”のことを指します。また、エクセレントサービスとは、“カスタマーデライトにつながる卓越した顧客体験を達成するために、組織と顧客との間で実行される高いレベルのサービス提供を伴う組織のアウトプット”を意味します。組織の能力は、サービスの観点から次の4つのレベルに分けられます。

- レベル1: コアとなるサービスの提案(Core service proposition)
- レベル2: 顧客からのフィードバックのマネジメント(Customer feedback management)
- レベル3: 個別の優れたサービスの提供(Individual excellent service provision)
- レベル4: 驚きのある優れたサービスの提供(Surprisingly excellent service provision)

レベル1、2は、顧客満足を形成するための組織の能力であり、組織のアウトプットとしては「基本的サービス」を提供します。レベル3、4は、顧客満足を越える「カスタマーデライト」を達成するための組織の能力です。組織は、レベル1、2だけでなくレベル3、4の能力を兼ね備えることで、組織のアウトプットとして「基本的サービス」よりも高いレベルの「エクセレントサービス」の提供が可能となります。

以上

### ◆ 本件に関するお問い合わせ

〒105-0023 東京都港区芝浦1-12-3 Daiwa芝浦ビル 株式会社クエスト 経営企画部 Email: ir@quest.co.jp