

2017年3月6日

東京海上日動火災保険株式会社

経済産業省によるおもてなし規格認証制度の「認証支援事業者（全国）」に認定





東京海上日動火災保険株式会社（社長 北沢利文、以下「当社」）は、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証制度」を支援する「認証支援事業者（全国）」に認定されましたのでお知らせいたします。なお、損害保険会社としては当社が唯一の認定となります。

1. 「おもてなし規格認証制度」とは

「おもてなし規格認証」とは、日本のサービス産業と地域経済の活性化を目的に、経済産業省が2017年1月に創設した民間認証制度で、サービス品質を「見える化」することで、サービス事業者の活性化を促進する仕組みです。

日本国内のサービス事業者を対象としており、①顧客、②従業員、③地域社会の満足度を高めるための取り組み30項目をチェックし、取り組みの度合によってマークや登録証または認定証を取得することができます。

（認証の種類）

	紅認証 : サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者
	金認証 (★) : お客様の期待を超えるサービス提供者 30項目のうち「既の実施している取組」が15項目以上該当する必要あり
	紺認証 (★★) : 独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者 30項目のうち「既の実施している取組」が21項目以上該当する必要あり
	紫認証 (★★★) : お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者 30項目のうち「既の実施している取組」が24項目以上該当する必要あり

認定取得者には、認定証を店頭に掲出して他店舗との差別化を図れるほか、生産性向上のためのIT導入補助金の受給や融資金利優遇などのメリットが受けられます。

（ご参考）おもてなし規格認証制度事務局（サービスデザイン推進協議会） <https://www.service-design.jp/about/>

2. 認証支援事業者（全国）とは

「おもてなし規格認証制度」の普及促進や情報提供、また認定項目充足に資する商品・サービスの提供等を通じて、サービス事業者の認証取得を支援することを目的としています。

3. 当社の取り組み

当社はこれまで、インバウンド事業に取り組む事業者を支援する商品・サービスの開発・提供を行う等、地方創生に向けた取り組みを進めてきており、訪日外国人観光客の集客や、受け入れ態勢の整備・構築を支援する商品・サービスを開発してきました。

このような当社の取り組みや、全国の当社・代理店の幅広いネットワークが評価され、このたび、本制度における「認証支援事業者（全国）」に認定されました。

今後は、「認証支援事業者（全国）」として、代理店さんとともに保険・サービスの提供によるサービス事業者の認証取得支援を行い（※1）、本制度の普及促進に努めていきます。また、当社が持つ全国の幅広いネットワークを活かし、各地で認定される認証機関・認証支援事業者との連携を強化することで、サービス事業者および地域経済の活性化に寄与し、地方創生の取組みに貢献していきます。

（※1）「インバウンドビジネス支援」や、「従業員のストレスチェックサービス」が付帯された保険・サービスの提供により、本制度の認証項目のうち複数項目の充足に貢献することが可能。

また、当社はこれまで地方創生室を設置し、地方自治体や金融機関との地方創生に関する協定の締結や地方創生に資する商品・サービスの展開等、地方創生への貢献に繋がる取組を進めてまいりましたが、今後も引き続き地方創生に積極的に取り組み、地域経済の活性化に貢献してまいります。

以上

【ご参考】【地方創生に関する当社の取組内容】

- ◆ 2016年7月に当社が日本商工会議所と創設した商工会議所会員向け全国団体制度「ビジネス総合保険制度」に、インバウンドビジネスに取り組む事業者としてニーズが高い各種サービス（多言語電話通訳サービス、情報提供・コンサルティングサービス等）を付帯サービスとして無償で提供するサービスを開始しました。
※各種サービスの提供については、インバウンドに関するコンサルティング会社である「株式会社やまごころ」および「株式会社MS&Consulting」と提携して提供しています。
※2016年5月19日ニュースリリース「訪日外国人ならびにインバウンドビジネス事業者向けの新商品・サービスの提供開始」
http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/160519_01.pdf

- ◆ 2016年10月には、拡大するインバウンドマーケットの約3割を占める訪日中国人観光客取込みを支援することを目的に、「百度地図（*）」と提携した新たなサービスとして、百度地図を活用した集客支援策の提供を開始することで、「よびこむ!」「もてなす!」「そなえる!」を実現しました。
* GoogleMap の利用できない中国市場シェアの86%を占める、地図アプリ機能とグルメ等情報発信機能を持ちあわせた地図アプリ
※2016年10月25日ニュースリリース「バイドゥ社とのインバウンド事業者向けの訪日観光客集客支援サービスにおける業務提携について」
http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/161025_01.pdf