

# 企業最前線

BUSINESS FRONT LINE

## サービス品質と生産性向上の 支援業務をスタート

### 西岡経営管理事務所

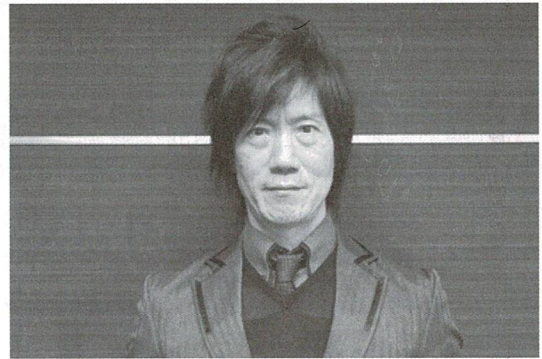
経営コンサルティングを手がける西岡経営管理事務所（福岡市中央区）は、中小企業の課題解決をサポートしている。経営革新等支援機関として国から認定を受けるほか、2018年4月には「おもてなし規格認証制度」における認証支援事業者にも認定された。今後は観光地が多い九州を中心に、おもてなし規格認証制度を活用した支援業務を進めていきたい考えだ。

#### 「見える化」することで課題を明確に

同事務所が認定されている経営革新等支援機関とは、専門知識や実務経験が一定レベル以上の支援機関などに対して国が審査して認定したものだ。中小企業診断士の西岡代表は、3年後、5年後を見据えた企業の在り方を考え、課題解決までのプロセスに具体的な数値を設定し、経営課題を「見える化」することで、これまで3000人以上の経営者の課題解決を支援してきた。

#### おもてなし規格認証の取得をサポート

2018年4月には「おもてなし規格認証制度」における認証支援事業者にも認定された。おもてなし規格認証とは、形で表すことが難しいサービス品質を「見える化」し、サービス産業の活性化・生産性向上の実現を目的としている制度だ。顧客が満足するサービスができていないか、従業員が働きやすい環境が整っているかなど顧客・従業員・地域社会の満足度を高めるための取り組みとして設定された30項目を必要数満たすと認定される。インバウンド対応に取り組む事業者向けに「インバウンド対応」10項目の認定も行っている。認証を受けた事業者は登録証や認証書、マークでサービス品質の高さをアピールできるほか、日本政策金融公庫から低利での融資が受けやすくなる。同事務所では、認証支援事業者・審査員資格事業者として申請の相談から改善指導・審査までを行っており、西岡代表は「おもてなし規格認証は、認証を受けるまでのプロセスが大事。一つひとつのチェック項目を確認していくことで自社の課題が



西岡隆代表

見えてくる。弊所では、認証取得を目的とするのではなく、チェック項目の課題を解決していくことでサービスのほか生産性・経営品質の向上を目指し、経営改善が実施された結果として認証取得ができていたというような支援をしていきたい」と話している。

#### 「知的資産経営セミナー」を開催

西岡経営管理事務所は、知的資産経営セミナー「見えざる企業価値によるブランディング」を開催する。参加費は無料。定員は15名で、定員になり次第締め切る。申し込み・問い合わせは同事務所ホームページまたは帝国データバンク福岡支店まで。

日時 11月27日（水） 13：30～  
場所 帝国データバンク福岡支店  
（福岡市中央区舞鶴2-4-15）

#### 会社概要

商号：西岡経営管理事務所  
TDB企業コード：712004487  
所在地：福岡市中央区天神1-15-5  
天神明治通りビル711  
代表：西岡 隆氏  
電話：092-761-8808  
開業：2001年4月  
事業内容：経営コンサルタント  
URL：<http://www.nishioka-keiei.com/>