

## おもてなしスキルスタンダードのスキルセット

大分類	中分類	項目・分類	到達度	
			ベーシック	アドバンス
	マインドセット	1 <b>ねらい・理念</b>	サービスの現場における「おもてなし」とは、コミュニケーションを通じて顧客との間で相互理解を深め、顕在化している顧客ニーズとともに潜在的な顧客ニーズをくみ取り、臨機応変に、過不足なく、適切な対応をもってソリューション(解決策)を提供することであることを理解できている。	サービスの現場における「おもてなし」とは、コミュニケーションを通じて顧客との間で相互理解を深め、顕在化している顧客ニーズとともに潜在的な顧客ニーズをくみ取り、臨機応変に、過不足なく、適切な対応をもってソリューション(解決策)を提供することであることを深く理解できている。その上で、自らの日々の顧客サービスの中でそれが体現され、職場全体をリードしていくマインドセットができている。
接客 接遇 スキル	基本動作	2 <b>基本動作</b> ・あいさつ・笑顔 ・言葉づかい・身だしなみ ・立ち居振る舞い	基本動作(挨拶・笑顔・身だしなみ・言葉づかい・立ち居振る舞い)をTPOに応じて実践し、顧客からの基本的な信頼感を得ることができる。また、職場におけるルールやコンプライアンスについて理解している。	基本動作(挨拶・笑顔・身だしなみ・言葉づかい・立ち居振る舞い)をTPOに応じて実践し、顧客からの基本的な信頼感を得ることができる。また、職場におけるルールやコンプライアンスについて深く理解している。さらに、職場の同僚にとっての見本となり、適切な指導や、職場全体での改善を導くことができる。
	コミュニケーション	3 <b>コミュニケーション</b>	顧客からの依頼事項について、その理由や留意事項を読み取り、的を得た対応ができるなど、顧客との間での基本的なコミュニケーションをとることができる。	顧客からの依頼事項について、その理由や留意事項を読み取り、的を得た対応ができるなど、顧客との間での基本的なコミュニケーションをとることができる。顕在化している顧客ニーズのみならず、顧客の潜在的ニーズを読み取る(または引き出す)ことができる。顧客満足の最大化に向け、円滑なコミュニケーションを通じて職場内の他部門や関係する企業や地域の協力を得て、臨機応変なソリューション提供を実現できる。
業務 オペ レー ション スキル	業務遂行プロセス	4 <b>QSC</b> クオリティ/サービス/ クリンネス	「QSC」(クオリティ・サービス・クリンネス)について、その必要性とともに基本的な考え方を理解し、その実現に向けて自分が職場の中で果たすべき役割を認識し、実践できる。	「QSC」(クオリティ・サービス・クリンネス)について、その必要性とともに基本的な考え方を理解し、その実現に向けて自分が職場の中で果たすべき役割を認識し、実践できる。職場全体と自分自身について強み・弱みを理解し、職場全体としての改善に向けた提案と実践を進め、PDCAをリードすることができる。
	課題対応プロセス	5 <b>課題発見と解決</b> クレームへの 適切な対応	顧客からのクレームが発生した際、誠意を感じさせる態度をもってクレームの趣旨と背景、緊急性等を正確に理解し、職場中でのクレーム対応のプロセスに従い、発生時の第一次対応ができる。	顧客からのクレームが発生した際、誠意を感じさせる態度をもってクレームの趣旨と背景、緊急性等を正確に理解し、職場中でのクレーム対応のプロセスに従い、発生時の第一次対応ができる。発生したクレームについて、その原因を本質的に理解し、未然に防止に必要な対応を企画、共有、実現し、PDCAサイクルを回すことができる。クレームになりうる事項を予測し、臨機応変に、未然に対処することができる。
	ユニバーサル・ ダイバーシティ対応	6 <b>異文化・多様性の理解</b> 心のバリアフリー	一人一人の顧客には異なる文化的背景、嗜好、信仰、年齢、障害の有無等の差があることを十分に理解し、そうした異文化・多様性を背景とした多様な価値観や行動がそれぞれ尊重されるべきであることを理解し(「心のバリアフリー」の理念の理解を含む)、個別に適切な対応ができる。	一人一人の顧客には異なる文化的背景、嗜好、信仰、年齢、障害の有無等の差があることを十分に理解し、そうした異文化・多様性を背景とした多様な価値観や行動がそれぞれ尊重されるべきであることを理解し(「心のバリアフリー」の理念の理解を含む)、個別に適切な対応ができる。職場全体で異文化・多様性を理解し、対応できるようになるために必要な設備やサービスについての情報収集に努め、必要に応じてその導入に向けての提言・提案をする等、職場全体の改善に向けたリーダーシップをとっている。
	仕組みづくり	7 <b>チームワーク</b>	職場の中で自分の属するチームのミッションと、チーム内の規範と役割分担を理解し、チームにおいて自身が担うべき役割(メンバーシップ)を認識し、実践できる。	職場の中で自分の属するチームのミッションと、チーム内の規範と役割分担を理解し、チームにおいて自身が担うべき役割(メンバーシップ)を認識し、実践できる。自分が身につけた経験・知見をチーム全体の知に転換し、普及させることができる。適切なコーチングによって同僚の主体性を引き出したり、行動変革を促し、チーム全体の総合力を高められる。