

2026年1月19日

クエスト、「おもてなし規格認証(紺)」「サービスエクセレンス成熟度評価」を更新、 「SDGs成熟度評価」認定を新たに取得 ～最高水準のサービス品質と持続可能な経営で、顧客とともにITの未来を創る～

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:鎌田 智、以下 クエスト)は、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」において情報通信業では稀有な認証となる紺認証とサービスエクセレンス成熟度評価(ISO 23592準拠)「SE★★★(LV4)」を継続更新いたしました。

さらに、今回は、SDGs成熟度評価認定(ISO 26000対応)を新たに取得し、最高ランクの評価を受けました。『経済産業省選定おもてなし規格認証機関／ISO 23592(SE)及びSDGs成熟度評価登録機関:一般社団法人日本CSR協会「株式会社イー・キュー・マネジメント技研」が審査・分析)』

クエストは、2023年に情報通信業界で初めてサービスエクセレンス成熟度ISO 23592に基づく最高レベル評価を獲得いたしました。今回の認証更新は、『お客さまの期待を大きく超える「おもてなし」提供者』としてのサービス品質の向上における取り組みが継続的に評価されたものです。

継続更新



OMOTENASHI
Japan service quality

ISO23592対応



新規取得

ISO26000対応



■クエストの取り組みに対する審査評価

・国際規格に沿った仕組み

サービスエクセレンスのリーダーシップと組織文化、従業員エンゲージメント、顧客体験の設計、改善を続ける運営力、サービスエクセレンスを高め続ける運用力によるPDCAサイクルで運用されており、ISO 23592運用基盤である組織能力を有している。

・ESG推進を軸とした持続可能な経営/ 創立60年(連続黒字)の安定基盤

多様な人財が学び、活躍と成長ができる働きがいのある職場の醸成、社会課題を解決するITサービスと新たな提供価値の探究、誠実で透明性の高い経営を実現。

・おもてなしの工夫と顧客との共創

顧客及び自社の成長に向け、次世代の働き方や新しいITサービスの提供に向けたプロセスの見える化を図り、「最高のエクセレントサービス(卓越した顧客体験とデライトをもたらす行為に向けた活動)」を追求。

■認証内容

継続更新

1. おもてなし規格認証(紺認証)

経済産業省が2016年8月に創設した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とした認証規格です。認証の取得を通じて、サービス産業事業者が事業所の提供するサービス品質を「見える化」(PDCA推進)することにより、サービスを受ける企業は規格認証マークを参考にサービス事業者の選択ができ、マークを持つサービス事業者はおもてなし規格認証制度を活用し、より高品質なサービス提供を行っていることを示します。

2. サービスエクセレンス成熟度評価(ISO 23592準拠)

組織が「エクセレントサービス(優れた顧客体験)」を一貫して提供するための能力を、体系的に評価・可視化します。ISO 23592に準拠しており、「驚きのある優れたサービス(Surprisingly Excellent Service)」を目指す組織の成熟度を4段階で評価します。

クエストは、2023年に情報通信業界では稀有となるISO 23592に基づく最高レベルの「SE★★★(LV4)」評価を取得し、最高位の「おもてなし規格認証(紫認証)」に相当する評価を得ています。

新規取得

3. SDGs成熟度評価(ISO 26000対応)

企業や組織が持続可能な開発目標(SDGs)に対してどれだけ取り組めているかを、国際規格ISO 26000の視点から人権、組織統治、労働慣行、環境配慮、社会貢献、ガバナンスなど、組織の自主的な社会的責任を果たす取り組みを総合的に評価・分析します。

■今後の展望

クエストは、「おもてなしITサービス」をブランドコンセプトに掲げ、顧客との共創、働き方改革や地域社会への貢献を一層推進してまいります。そのため、推進体制の強化や情報交換・勉強会の継続的な実施を通じて、社内における更なる理解と共感を広げ、今後も持続可能な成長の実現を目指します。



◆本件に関するお問い合わせ

〒108-0023 東京都港区芝浦3-1-1 msb Tamachi 田町ステーションタワーN 14F

株式会社クエスト

掲載内容に関するお問い合わせ: 経営企画管理部 Email:ir@quest.co.jp