

# ニュージーランドにおける評価制度 (Qualmark) について

令和 3 年 8 月作成

## 1 Qualmark とは

ニュージーランド国内で営業する宿泊施設、交通機関、アクティビティやツアー等の観光関連ビジネスを、独立した外部機関による品質基準に基づいた審査を受けて評価する制度。ニュージーランド政府観光局と NZAA (ニュージーランド自動車協会) がパートナーシップを組んで設立した組織によって 1993 年から運営される。

※Qualmark という単語は「Quality (品質)」と「Mark (印、評価、格付け)」を組み合わせた造語

## 2 Qualmark 認定のメリット

ニュージーランド政府観光局のウェブサイトにおいて、認定を受けたホテルが先に表示されたり、政府保証の印として個人旅行者にとって選択の指標とされたりするほか、IBO という旅行パッケージ販売業者とも連携している。

また、観光の専門家からのビジネスアドバイスを受けることができ、評価基準を満たしていない場合は事業者の希望によって改善に向けたお手伝いをすることも可能。

## 3 Qualmark の種類

持続可能な観光ビジネスアワード (Sustainable Tourism Business Award : STBA) の 4 つの評価基準に基づき、ブロンズ、シルバー、ゴールドのいずれかに認定される。また、宿泊施設事業者には、認定の一環としてそれらに加えて星の評価が与えられる。



STBA における 4 つの基準

Economic	Social & People
<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーションマニュアル、手順書</li> <li>・マーケティングプラン</li> <li>・予約と支払い</li> <li>・事業情報</li> <li>・事業計画</li> <li>・資産登録/メンテナンス計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブマネジメント</li> <li>・サービス基準と商品知識</li> <li>・スタッフトレーニング</li> <li>・お客様からのフィードバックプロセス</li> <li>・チーム文化</li> <li>・コミュニティ・エンゲージメント / ソーシャル・ライセンス</li> <li>・業界との関わり</li> </ul>
Environment & Culture	Health, Safety & Wellness
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの参画/関与</li> <li>・お客様の参画/関与</li> <li>・事業環境への投資と強化</li> <li>・異文化の受け入れ</li> <li>・文化の解釈と統合</li> <li>・マナアキタンガへの取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの参画、参加、トレーニング</li> <li>・リーダーシップ</li> <li>・スタッフ・ウェルネス</li> </ul>

※マナアキタンガ：マオリ文化におけるお客様を歓迎するおもてなしの精神

## 4 審査について

年 1 回、専門の審査官により実施される。最低 1 年間の営業実績が必要であるほか、保険、衛生や安全に関する法的な必要条件についても確認される。認定後にも観光客のアンケートによる品質チェックが行われるほか、抜き打ちの覆面調査により品質水準を維持している。年 1 度の更新手続きが必要。

## 5 ライセンス料

ホテルの規模によって変わるが、小さいホテルだと年 900NZD、大きいホテルで年 3000NZD 程度。全体で年間 180 万 NZD (およそ 1 億 3500 万円。1NZD=75 円で計算) のライセンスフィーが収入となっている。(沖縄経済同友会 2017 年視察報告書より)