③マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供
④消費者との信頼関係の構築
⑤専門性を高めた高付加価値の提供
⑥看板商品へのこだわり（高い商品力・価値訴求）
⑦すしに関する情報提供
⑧優秀な人材の獲得、若手従業員の育成・指導、資質向上
⑨魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）

イ　消費者の食の安全の高まりや健康志向等に対応した取組
①食材の原産地表示等への積極的な取組
②食物アレルギー物質の有無の表示
③総カロリー表示、塩分量表示等の推進
④健康志向に対応したメニューの提供
⑤外国語表示の推進

ウ　消費者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した店づくり
①清潔で入りやすい店内の雰囲気作り
②わかりやすい価格表示
③生鮮魚介類以外の食材を使用したメニューの提供
④地産地消の食材を使用したメニューの提供
⑤四季折々の季節の行事に合わせたすしの提供
⑥昼食時のメニューの提供
⑦食材を盛りつける器についての店の特色を表す工夫
⑧家族客をターゲットとした休日営業や昼食時の営業に配慮した営業時間の設定
⑨平日の昼の時間帯での宴会の受入れ
⑩一人で気軽に入れる「場」の提供
⑪シニア層が気軽に集える「場」の提供
⑫出前サービスの強化

⑶　施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、鮮度管理の求められる食品を提供する営業施設であることを十分認識するとともに、近年の省エネ・節電の要請にも応じ、施設及び設備の改善のため、具体的には、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　安全で衛生的な施設となるような定期的な内外装の改装
イ　各店舗の特性を踏まえて伝統を重んじた清潔な雰囲気の醸成
ウ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
エ　節電・省エネルギーの推進
オ　経営の合理化・効率化のための改善
カ　受動喫煙の防止

⑷　情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　ホームページの開設等による積極的な情報発信
イ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
ウ　季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
エ　飲食情報サイト・スマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施
オ　インターネット等の活用による注文、予約の受付
カ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及
キ　店舗等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備
ク　コンピュータ・情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、消費者の食の安全及び健康志向への高まりに対応し、景品表示法等の関係法令を遵守し、表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　食材の原産地表示、天然と養殖の別表示等への積極的な取組
イ　食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的とした表示
ウ　厚生労働省及び農林水産省が作成した食事バランスガイドの活用
エ　カロリーや塩分量に関する表示
オ　わかりやすい価格表示
カ　消費者の疑問や苦情への適確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）
キ　従業員に対する危機管理教育の徹底
ク　賠償責任保険等の活用

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、職人の技術を向上させるとともに、接客態度、顧客への知識提供等の面での技能向上にも努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理、従業者管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

食品衛生上の安全を確保し、かつ良質な食材の調理及び調製を行うために必要な支援に努めること。

ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催
イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発
ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進
エ　衛生基準の設定

⑵　施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に資するための、施設及び設備の改善に関する指導、助言、情報提供等、必要な支援に努めること。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うために必要な支援に努めること。

ア　接客手引の基本となるマニュアルの作成
イ　苦情相談窓口の開設
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　危機管理マニュアルの作成
オ　消費者に対するすしに関する正しい知識に関する普及啓発
カ　賠償責任保険への加入促進