

第7回 サービス標準化WG 本委員会 事務局説明資料

2026年2月17日

経済産業省 イノベーション・環境局
国際標準課





25年度の取組

- サービス分野における標準の活用推進に向けた取組として、25年度も引き続き具体的な「案件開発」とサービス規格作成のための入門ガイド（以下、入門ガイド）のアップデートを通じた「環境整備」を実施。
- パイロット案件を大幅に拡大し案件開発を加速させるとともに、入門ガイドにおけるサービス規格の「専門的内容」を再構成することで規格開発のしきい値の低下と開発速度の向上を目指す。

分類	概要	内容
A.案件開発	A1.普及啓発	これまでの取組を再整理した上で分かりやすくまとめ直し、業界向け・消費者向けの会議やセミナー等で講演を開催。
	A2.新規案件発掘・開発	24年度に抽出したISO規格のJIS化を進めていくとともに、普及啓発と合わせて掘り起こしを継続。
	A3.パイロット案件の推進	新たに消費者の脆弱性・公式教育外の学習サービス・観光コミュニケーションを加え、エステ・ブロックチェーンを含めた取組を推進。
	A4.サービス規格の分析・分類	サービス規格の構造の中核である「専門的内容」の分析・分類を行い、規格開発を促進。
B.環境整備 (入門ガイド改訂)	B1.文書構成や体裁の改善	パイロット案件から出てきた課題や本委員会・分科会における指摘事項を踏まえ、読者が理解しやすいように改善。
	B2.「専門的内容」の再構成	A4の調査結果を踏まえ、サービス規格の「専門的内容」を中心に本文と附属書を再構成。

サービス標準化WGの開催

- サービス分野における標準の戦略的活用を目的に「サービス標準化WG」を継続開催。
- 本委員会を2回（書面審議含む）、分科会を3回開催。分科会では「A4.サービス規格の分析・分類」「B1.文書構成や体裁の改善」「B2.「専門的内容」の再構成」について議論。

WG	回数	日時	概要
 	第6回	2025年8月1日	今年度のサービス標準化WGの取組方針、新規案件のニーズ、入門ガイドの改訂すべき点等の審議。書面審議で実施。
	第7回	2026年2月17日	今年度の取組報告、入門ガイド改訂案、来年度以降の方向性に関する審議。
 	第9回	2025年9月9日	今年度のサービス標準化WGの取組方針、調査の進め方、入門ガイドの改訂にかかる本委員会コメントを審議。
	第10回	2025年11月13日	調査の中間報告、類型、入門ガイドの改訂ポイントの審議。
	第11回	2026年1月20日	調査の最終報告、類型、入門ガイド改訂案、来年度の進め方の審議。

A.案件開発

A1.普及啓発

これまでの取組を再整理した上で分かりやすくまとめ直し、業界向け・消費者向けの会議やセミナー等で講演を開催

サービス分野の標準化活用に関する資料【資料4】

- これまでに積み重ねてきた成果物（中間取りまとめ、24年度取りまとめ、入門ガイド）をより分かりやすい形に再整理した上で、20ページの単一資料として公表。【資料4】
- サービス分野の標準化に関心のある方々が広く利用されることを期待。

表紙

入門ガイドとの一貫性を持たせるため、統一的なデザインを使用。

4 具体的なサービス規格の例

ISO 24801-1 レクレーションダイビングサービス-レクレーションアルスキューバダイビングの訓練のための要求事項

- スキューバダイビングの人気上昇に伴い、安全性確保のため適切なトレーニング提供者の選択が重要となった。標準化により高い訓練と安全性の向上が図られ、業界全体の信頼性向上に貢献した。

事業者のメリット

- 信頼性の高いサービス提供により、顧客からの信用と競争力が向上

利用者のメリット

- 安全で質の高い訓練を安心して受けられる、信頼できる提供者を選ぶやすくなる

ISO 31101 ロボットサービス-ロボットが提供するアプリ/ウェブサービス-安全管理システム要求事項

サービス事業者がロボットによるサービスを提供する際に必要となる安全管理運用マネジメントの基本的な内容を示し、サービス事業者が実施すべき事項について規定している。

事業者のメリット

- ロボットサービスの安全性を高め、利用者の信頼を確保

利用者のメリット

- 安全で安心・高品質なロボットサービスを利用できる

おもてなし規格認証 (おもてなし規格認証機構)

日本のサービス産業と地域経済を活性化するために創設された認証制度。すべてサービス事業者が高品質なサービスを提供・維持・向上するための共通枠組みであり、ISO 23592(サービスエクセレンスの国際規格)に準拠している。

事業者のメリット

- 自社の取組を客観的に評価でき、ブランド価値が向上

利用者のメリット

- 高品質で信頼できるサービスを選びやすくなる

活用事例

実際に活用されている3つの規格を例示し、事業者側と利用者側の双方の視点を記載。

6 標準化（規格づくり）の流れ

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
課題・ニーズに合った目的設定	関係者間での意識共有	標準化対象の特定	規格内容・要求レベルの設定	適合性評価の在り方の検討
<ul style="list-style-type: none"> • 業界の現状を分析したうえで、「標準活用の方策」等を参考にしながら、標準化の目的を明確にする。 • 市場の成熟度に応じて、標準化の目的を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 事業者・団体・消費者・行政などの関係者全体で目的の妥当性を確認し、幅広い層への理解を共有。 • 規格の内容だけでなく、関係者の意向を反映した策定プロセス自体が重要。 • 特に顧客・需要家の参加は、規格活用や認証取得の促進、さらにはサービス発展への共創に不可欠。 	<ul style="list-style-type: none"> • 標準化の対象(サービス内容・品質、評価方法、用語、必要スキルなど)を特定する。 • step1で明確化した標準化の目的を反映し、市場や業界の現状・成熟度に適した形で行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> • 具体的な規格内容(要求事項・推奨事項など)を設定する。 • たとえば業界全体で最低遵守すべき基準を規格とし信頼性を確保したうえで、品質向上や差別化を目指す上位規格を追加的に策定する等の段階的な標準化も有効。 	<ul style="list-style-type: none"> • 目的に応じて適切な適合性評価システム(第三者機関・業界団体など)を検討する。 • 認証のコストと品質のバランスが重要。実務的かつ活用しやすい仕組みにするためには、認証取得者・顧客・認証機関が協議して水準を検討することが重要。

規格作成

規格作成プロセスを大きく5つのステップに分けて要点を記載。

8 サービス標準の活用に向けたポイント

規格検討・策定段階	規格発行段階
<p>メリットづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> • 標準化による企業の利点の見える化 • コスト・労力とのバランス <p>合意形成の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> • 事業者間の価値共創 • 業界内コンセンサス形成支援 <p>ニーズに合わせた規格</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実態に合った規格開発 • 低コストで対応できる要求事項 	<p>積極的な情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> • 小規模事業者・消費者への周知 • 海外展開時の文化・制度差の把握 <p>認証メリットの明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> • 取得効果の見える化、活用価値の訴求 • 認証による業務への好影響の訴求 <p>対応力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中小事業者の人材・資金不足の解消 • 持続性のある認証制度の検討

インセンティブの明確化、ニーズ起点の規格設計、情報発信・理解促進の強化が重要

※業界団体等へのヒアリング、基本政策部会、第1-2回WG及び事前説明の意見をもとに作成

活用ポイント

規格検討・策定段階と規格発行段階のそれぞれにおけるポイントを集約。

サービス分野の標準化活用に関する講演

- 再整理した資料を用いて産業界と消費者向けにそれぞれ講演を実施。

団体/検討会	種別	日時	形式（場所）	参加者数	講演の様子
一般社団法人 日本経済団体連合会 (経団連) ※	産業界	2025年 11月17日	対面 (経団連会館)	約30名	
日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 (NACS) ※※	消費者	2025年 12月11日	オンライン	約60名	
横断要素検討会 (ISO/IEC JTC1、 IEC SyCを中心に 構成されたメンバー)	産業界、 アカデミア	2025年 12月17日	ハイブリッド (ビジョン センター田町)	約30名	—

※経団連タイムスに掲載：https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2025/1211_08.html

※※NACSのHPに掲載：<https://nacs.or.jp/course-event/course/3990/>

委員による情報発信

- 委員によるサービス標準化活動に関する情報発信例を記載。

学生向けセミナーの開催

- 全国の小学生、中学生、高校生、高等専門学校生を対象に講師を派遣して、「身のまわりにある標準化」や「社会に役立つ標準」などをテーマに、標準の役割や、その重要性などについて、楽しく理解していただくことを目的とした出前授業を実施。
- 若い学生の着眼を活かした身近な標準化のタネ探し/学生に標準化についての知識を提供し、身近な標準化のタネについて考えるワークショップ（標準化のタネ探し）を実体験する。

学会・シンポジウム等での発表

- 大阪・関西万博会場にて観光分野の標準化に関するセミナーを開催。

第15回 インバウンドビジネスセミナー

2025. 6. 29 (SUN)

テーマ：いのちがやく未来のために、
世界平和に貢献するグローバルツーリズム、無限の可能性

今回のセミナーのテーマは、「いのちがやく未来のために、世界平和に貢献するグローバルツーリズム、無限の可能性」として、平和産業としてのグローバルツーリズムの可能性を探るとともに、インバウンドビジネスの発展に向けた議論を深める場として企画されました。各関係者によるプレゼンテーションを通じて、世界各国の観光に関する国際標準の最新動向を把握するとともに、各地域のインバウンド施策や地方創生の取り組みを共有し、持続可能で平和な未来の実現と、日本の観光産業のさらなる成長を促進することを目的としています。

参加申込：https://peatix.com/event/4397563
定員：100名（*オンラインセミナーは予定しておりません）

日本観光振興協会 理事長 説明 仁 様	ISO TC228 国内審議委員会委員長 井佐原 均 様	東北観光推進機構 理事長 紺野 純一 様	関西観光本部 代表理事 東井 芳隆 様

【プログラム】

16:00	主催者挨拶	: インバウンドガイド協会 代表理事 吉川 健一
16:05	来賓挨拶	
16:15	基調講演	: 説明 仁 様 「国際標準に対する日本の取り組み（提言）」
16:35	講演 ①	: 井佐原 均 様 「ISO/TC228 Tourism Related Services について」
16:55	休憩	
17:15	講演 ②	: 紺野 純一 様 「地方「東北」における観光活性化の取組み」
17:35	講演 ③	: 東井 芳隆 様 「関西の観光と国際標準」
17:55	表彰式	: 通訳コンテスト表彰
18:25	閉会挨拶	: インバウンドガイド協会 会長 久保 成人

<懇親会18:30~20:30>

第15回インバウンドビジネスセミナー事務局
TEL: 03-5366-6018 e-mail: inbound.bs@bridge-ms.com

SNSを活用した情報発信

- X、Facebook、YouTube、LINE等を使用して標準化についての情報発信を行った。

YouTube

標準化上級講座

JSAグループ朝日代表出演『みんなが得する!ビジネス講座~市場を創るツール“標準化”~』

1116 回視聴・3 年前 ...もっと見る

一般財団法人 日本規... 354 チャンネル登録

11 共有 保存 報




A.案件開発

A2.新規案件発掘・開発

24年度に抽出したISO規格のJIS化を進めていくとともに、普及啓発と合わせて掘り起こしを継続

サービス分野のISO規格とJIS規格の開発状況

- 新規案件に相当する予備・提案段階を含め、規格開発段階別にISO規格（日本提案）とJIS規格を整理。
- 24年度に抽出した5つのISO規格のJIS化候補のうち、3つが既に開発段階に移行。またシェアサイクルサービスと人的資本の情報開示に関する2つのJIS規格が今後開発予定。

	 予備・提案段階	 開発段階	 発行段階*			
ISO	3 規格	TC315 保冷車両とその運用	3 規格	TC307 ブロックチェーン	4 規格	TC312 サービスエクセレンスの実装 TS
		TC37 組織内翻訳		TC312 サービスエクセレンスの設計		TC315 コールドチェーン物流－用語
		TC37/228 観光コミュニケーション		TC314 介護サービス		TC321 オンライン紛争取引
						TC324 公共部門のシェアエコ活用事例
JIS	2 規格	シェアサイクルサービス	3 規格	<u>消費者の脆弱性</u>	2 規格	エステティックサロン
		人的資本の情報開示		<u>公式教育外の学習サービス</u>		サービスエクセレンスの実装
				オンライン紛争取引		

※下線は24年度に抽出したISO規格のJIS化候補、太字はパイロット案件

* 発行段階：第5回以降に発行されたもしくは第7回のタイミングで開発段階を終えている規格

【参考】予備・提案段階： コールドチェーン物流に関する国際標準化

規格開発の 背景・目的

- Refrigerated vehicle（以下、保冷車両）については、ISO/TC315（コールドチェーン物流）で発行済みのISO 23412及びISO 31512（ともに日本提案）で言及があるところ、保冷車両の各パーツ（ボディや冷凍機など）については規定されていない。
- コールドチェーン物流サービス、特に輸送品質を向上・維持させるには、使用する保冷車両を車両・冷凍機・ボディに細分化し、機器の適切な組合せ例やその運用方法を適切にする必要がある。
- 規格を開発することで、世界全体におけるコールドチェーン物流のサービスレベル向上が見込まれ、物流由来の社会問題の解決やSDGsの達成につながる。また、コールドチェーン物流サービス市場が育成されることで、質の高い日本物流事業者のサービスが適切に評価されるようになり、海外展開促進及びビジネス拡大につながるものと考えられる。

標準化の概要

- 適切に温度管理された積荷の輸送を行い、輸送品質の維持・管理（積荷の品質維持、環境負荷の低減、コスト低減、作業員の安全性の確保等）を実現するために、ISO/TC 315において、保冷車両とその運用に関する要求事項及び推奨事項に関する新規提案を行う。

スケジュール

- 我が国から提案したISO31510の内容の改訂を進めるほか、2026年度中にISO/PWI25532とSustainable cold chain logisticsについてNP提案を行う予定。

【参考】予備・提案段階：☑ 組織内翻訳に関する国際標準化

規格開発の 背景・目的

- グローバル化に伴い、組織内での多言語コミュニケーションの需要が増加している中、多くの組織が翻訳業務を外部委託せず、内部で処理する傾向が強まっており、組織内翻訳部署の運営に関する統一された指針が不足しており、効率性と品質に課題がある。
- 組織内翻訳部署の効果的な設立と運営のための包括的なガイドラインを提供することで翻訳プロセスの標準化により、組織内翻訳者の専門性向上と、翻訳業務の重要性に対する認識向上を実現する。

標準化の概要

- 組織内翻訳部署の設立、構造、運営に関するベスト・プラクティスの標準化。
- 翻訳プロセス（準備、翻訳、校正、品質管理など）の各段階に関するガイドライン。
- 翻訳者の資格、スキル開発、継続的な教育に関する基準の策定。
- 翻訳技術とツールの効果的な活用に関する推奨事項の提供。

スケジュール

- 日本がプロジェクトリーダーを務め議論を主導し、カナダ、オーストリア、米国、ドイツ等が積極参加して2027年の発行を目指し開発を進めている。

【参考】 予備・提案段階： シェアサイクルサービスに関するJIS開発

規格開発の 背景・目的

- シェアサイクルサービスは、都市内に設置された複数のサイクルポートを相互に利用できる利便性の高い交通システムであり、公共交通の機能を補完し、観光振興や地域の活性化等に資するもので、また、環境保護に貢献することから、公共的な交通手段のひとつとして重要な役割を担っている。
- 近年市街地などを中心に浸透しつつあるが、そのサービス提供についての標準化がなされていない。
- 規格の制定によって、シェアサイクルに関するサービスの標準化が図られ、消費者の利便性及び安全性向上が期待できるとともに、サービス事業全体の市場拡大に貢献できる。

標準化の概要

- シェアサイクルサービス提供のガイドラインとなる規格を策定する。
- ガイドラインには適用範囲（サービス内容、自転車の種類）、サービスの内容（基本的要件）、サービスの品質、評価及び等級等を盛り込む。

スケジュール

- 2026年度より規格開発活動（原案作成委員会の開催等）を開始予定

【参考】予備・提案段階：人 人的資本の情報開示に関するJIS開発

規格開発の 背景・目的

- ISO 30414に基づく人的資本情報の測定方法は、従業員数、離職率、研修への投資額、エンゲージメント、ダイバーシティなどの指標を定量的に算定し、外部に開示することを可能とする。従来の任意開示や各社独自の算定基準と比較して、算定方法や開示枠組みを標準化することにより、情報の比較可能性を確保できる点で有用である。
- JIS化することにより、①投資家が、信頼できる非財務情報を用いた企業評価を行える②国内企業が効率的かつ一貫性のある形で人的資本開示に対応できる、③社会的には多様な人材活用や健康経営推進など我が国の課題に対応できる、といった意義を持つ。

標準化の概要

- ISO 30414（人的資本の情報開示ガイドライン）を基盤に、人的資本開示の枠組みをJISとして策定することを目的とする。
- 国内外の規格・制度の調査、企業・機関投資家・省庁との意見交換を通じて、必須・任意項目を整理し、開示指標や算定方法を標準化する

スケジュール

- 2026年度より規格開発活動（原案作成委員会の開催等）を開始予定

A. 案件開発

A3. パイロット案件の推進

新たに消費者の脆弱性・公式教育外の学習サービス・観光コミュニケーションを加え、エステ・ブロックチェーンを含めた取組を推進

パイロット案件の強化

- 新たな規格開発を推進するパイロット案件として、消費者の脆弱性・公式教育外の学習サービス・観光コミュニケーションを新たに加え、エステ・ブロックチェーンと合わせて5件の取組を推進。

テーマ	新規/継続	内容
エステ	継続	<ul style="list-style-type: none"> 24年度は原案作成委員会3回、分科会6回を開催。消費者及び事業者へのアンケート・ヒアリング調査も実施し、第2次原案を作成。 26年中の規格発行を目指す。
ブロックチェーン	継続	<ul style="list-style-type: none"> 24年6月にスペインで開催されたISO/TC307（ブロックチェーン）総会にて、日本から規格素案を発表し、予備作業項目（PWI）への登録が承認。 25年4月のベルギー総会において、新業務項目提案（NP提案）が承認。
消費者の脆弱性	新規	<ul style="list-style-type: none"> ISO 22458（消費者の脆弱性－包摂的なサービスの設計及び提供のための要求事項及びガイドライン）のJIS化を目指す。 25年度から規格開発を開始。
公式教育外の学習サービス	新規	<ul style="list-style-type: none"> ISO 29993（公式教育外の学習サービス－サービス要求事項）のJIS化を目指す。 25年度から規格開発を開始。
観光コミュニケーション	新規	<ul style="list-style-type: none"> 日本からのNP提案について、提出先TCを調整。今後TC37/SC5で提案予定。 27年度までの規格発行を目指す。

エステティックサービス－JIS規格開発の状況

- 既存の業界認証をベースに要件事項を追加してのJIS化を目指した取組み。
- 業界全体の信頼性向上と品質担保、消費者との間で適正な契約により公正・公平なサービス提供を期待。

🔍 | 1. 背景

- 余暇・健康市場は今後の成長が期待される一方で、消費者トラブルも多い分野です。そのため、適正な契約や技能を持つ事業者によるサービス提供など、信頼の確保が欠かせません。
- しかし、法的な参入規制や業界団体への加入義務がなく、団体加入率も低いのが現状です。さらに、特定商取引法の遵守が不十分な事業者も見られ、不当な契約によって業界全体の信用が損なわれるケースもあります。

🎯 | 2. 目的

- 標準化によって、相談・苦情件数の多い不当な契約や取引に適切に対応するとともに、消費者に正しい情報を届けるための仕組みを整え、エステティック産業全体の信頼性を高めていきたいと考えています。
- さらに、適正なサービスを提供できる施術者を育成し、産業発展に貢献していくことも期待しています。

⚠️ | 3. 課題

- JIS化にあたっては、遵守すべき規則や関連文書（マニュアル、手引き類）が多く、対応の負担が大きい点が課題です。
- 小規模事業者の多い業界では、著作物となるJISの購入が進まず普及の妨げになる可能性があります。
- また、原案作成委員の構成が分かりにくく、業界団体のカバー率が低い場合は、意見集約のための調査や原案開示範囲の不明確さも問題となっています。
- 利用者への周知に向けて告知方法を検討する必要があります。

💡 | 4. ポイント

- 規格発行後の活用を見据え、消費者がエステティックサロンを選択する時に活用する検索・予約サイトを運営する情報通信業界関係者を委員に招聘しました。
- 目的に合致する要求事項等を規定するため、顧客や事業者に対して、アンケート調査やヒアリング調査を実施しました。

🚩 | 今後のスケジュール 2026年中のJIS制定を目指す。

ブロックチェーンーISO規格開発の状況

ジャパン・コンテンツ・ブロックチェーン・イニシアティブ

- 権利者等がコンテンツに関するブロックチェーンを発行する際に、契約条件の記録方法・内容を統一。
- 権利侵害の保護防止、消費者の詐欺販売からの保護、健全な市場育成に寄与することが期待される。

🔍 | 1. 背景

- ブロックチェーン技術を利用したデジタルコンテンツの取引市場が、NFTをはじめとするトークンを通じて作品やデータを流通させる事業が期待される一方で、トークンの保有者が実際に取得する権利や利用許諾の内容が不明確なケースが多いのが現状です。
- 権利内容が明示されている場合でも、ブロックチェーン上ではなく事業者のWebサイトなどに掲載されることが多く、トークンと権利情報の一体性が確保されていません。また、利用条件の表記や形式が事業者ごとに異なっていることも、トークンの流通促進を妨げる要因にもなっています。

🎯 | 2. 目的

- 標準化によって、ブロックチェーン上で権利や利用許諾の内容を明確化し、コンテンツの保護と流通拡大を図ることで、権利者が安心して創作でき、消費者が安全に楽しめるNFTその他のコンテンツ市場を育成します。
- また、異なるプラットフォーム間での相互運用性の確立も目的としています。

⚠️ | 3. 課題

- ISO規格策定には独自の規則や文化の理解が必要で負担が大きく、適切な研修や専門人材の現場支援が不可欠です。
- 特にITなど新分野ではデジュール標準の理解やメリットが得にくく、熱意ある人材の参加に依存している現状がある。今後、日本で成功事例を増やすには、制度や政策面での支援枠組みが必要です。

💡 | 4. ポイント

- 日本のコンテンツ業界各社へのヒアリング調査を通じて、事業者のニーズや標準化すべきデータ項目、メリット・デメリットを把握。草案を基にプロトタイプの内容取引システムを開発し、運用上の課題を抽出・分析して対応策を反映しました。
- さらに、国際会議で草案を事前に発表することで委員会内での課題認識を醸成し、他国による先行も防ぐことにもつながりました。

📅 | 今後のスケジュール

2025年8月にNP提案が採択され、2028年までの発行を目指す。

消費者の脆弱性－JIS規格開発の状況

- 消費者の脆弱性に対応するためのサービスの設計・提供の在り方が明確になり、消費者の安全な取引の実現とサービス業の健全な発展が期待される。

🔍 | 1. 背景

- ISO 22458（消費者の脆弱性－包括的サービスの設計と提供に関する要件とガイドライン）の発行にあたり、日本の国内委員会の委員構成は有識者と消費者関連団体が中心だったため、国内の事業者・事業者団体による検討は十分とは言えません。
- 一方、「消費者の脆弱性」の概念は、高齢者・障がい者のように脆弱な消費者を一定の範囲で捉える考え方から「事業者との相互作用において誰でも脆弱な状況に陥る可能性がある」という捉え方に変化してきています。

🎯 | 2. 目的

- ISO 22458は、あらゆるサービスを対象に、9つの原則、結果重視アプローチ、プロアクティブ主義（脆弱性がもたらす影響に先回りして対応する）を事業者に求めています。
- JIS化することにより消費者の脆弱性に対応するためのサービスの設計・提供の在り方が明確になり、消費者の安全な取引の実現とサービス業の健全な発展が期待されます。

⚠️ | 3. 課題

- サービス業には小規模事業者が多く、規模に関わらず同じ基準が要求される場合、懸念が生じる可能性があります。Shall、Shouldをどのように訳すかも含めて検討が必要です。
- ISO規格に基づいてJIS規格を作成していますが、中には英語のニュアンスを日本語に置き換えられないような表現もあります。原文の哲学を尊重しながら日本語にしていく作業は、合意形成にかなり時間がかかります。

💡 | 4. ポイント

- 翻訳作業の進め方として、今年度は「分かりやすい日本語表現にすること」、次年度以降は「日本の商習慣・事業者に合わせた表現にすること」のように、段階的に審議を行うことにしました。
- JIS発行後の利活用を見据えて規格概要を説明する公開講座を2025年12月に実施しました。今後も継続して普及啓発について検討し、周知をはかっていきます。

📅 | 今後のスケジュール

2027年度中のJIS原案提出を目指す。

公式教育外の学習サービス－JIS規格開発の状況

- 質の高い学習サービスとその提供を構成する要素を規定することにより、学習サービスの汎用的なモデルを提供する。

🔍 | 1. 背景

- 我が国には教育訓練サービスに関する明確な指標が存在しておらず、事業者の規模や地域などによりサービスの質にばらつきがあるのが実情であり、それが効率的な人材育成や人材の流動化を阻害する一因ともなっています。
- このような課題を解決するためには、多様な就労形態や採用背景をもつ労働者に対して、個別最適化された質の高い教育訓練を提供することが不可欠です。

🎯 | 2. 目的

- ISO 29993「公式教育外の学習サービス- サービス要求事項」のJIS化により、成長産業分野への就労に求められる知識・スキルの効果的な習得・評価に資する教育訓練インフラの整備を目指します。
- 開発したJISは、公的職業訓練の委託先選定、民間教育訓練機関の自己評価・内部監査および第三者認証等、民間教育訓練機関を対象とする質保証制度に活用されることを想定しています。

⚠️ | 3. 課題

- 既存の国内制度、慣行、教育訓練市場及び各プロバイダーの実態、課題等を踏まえたJIS原案の作成が求められています。
- また、学習サービスの多様化やAIなどの技術革新の進展を考慮した規格の検討が必要となっています。
- 将来的に本JISが第三者認証、契約書や仕様書での引用、あるいは行政制度・施策における技術的基準として活用される可能性を見据え、要求事項としての明確性や客観性の確保についても考慮が必要と考えます。

💡 | 4. ポイント

- 委員会やWGにおいて、適用範囲や用語の解釈、要求事項の位置付けについて様々な観点から意見が示され、それらを集約・整理することにより、JIS原案構成の骨格イメージを形成しました。
- 教育訓練サービス分野を取り巻く要因変化を考慮し、本文における要求事項と注記や附属書による補足的整理を適切に使い分けることを作業方針としました。

📅 | 今後のスケジュール

2027年度のJIS原案確定を目指す。

観光コミュニケーション－ISO規格開発の状況

- 発言内容を言語変換する「通訳」ではなく、文化や歴史、価値観、習慣等を補い、誤解や支障が生じないように観光客と地域住民の円滑な交流を支援する。

🔍 | 1. 背景

- 国際観光が増加する中、旅行形態や目的が多様化し、それに伴い観光対象もモノから、環境や経験、ヒトへと変化。合わせて、これまでの観光では「観る」ことや、事業者と観光客のやり取りが中心であったが、観光客と地域住民の相互交流が重視されています。
- 発言内容を言語変換する「通訳」ではなく、文化や歴史、価値観、習慣等を補い、誤解や支障が生じないように観光客と地域住民の円滑な交流を支援します。

🎯 | 2. 目的

- 観光先への理解を深める手助けを行い、それぞれの歴史、価値観、習慣等を尊重し合うことで、国際観光の意義を実現することに貢献したいと考えています。

⚠️ | 3. 課題

- 23年6月のTC37ブリュッセル総会にて観光コミュニケーションの国際標準化の必要性を発表しました。TC37で規格開発を進めようとしたところ、TC228から観光に関することはTC228で審議すべきとの申出があり、協議が発生しています。
- 観光コミュニケーションの言語とターミノロジーについてはTC37に新規WGを設置しTC228も参加する形で検討が進められています。また言語の部分はTC228においてツーリストガイドの規格化を日本がコンビーナとなるべく検討が進んでいます。

💡 | 4. ポイント

- 各国、及びTC毎の思惑が交錯して、なかなか前には進んでいませんが、観光コミュニケーションの規格化については、各国とも興味が高いため日本が主導する形で進めたいと考えています。
- TC228の国際幹事とはツーリストガイドの規格についてWFTGAと連携しながら検討を進めています。

📅 | 今後のスケジュール

TC37において26年の年次総会までにNP投票を実施し、新規WGを設置して検討を進める。

A. 案件開発

A4. サービス規格の分析・分類

サービス規格の構造の中核である「専門的内容」の分析・分類を行い、規格開発を促進。

サービス規格における「専門的内容」の再構成

- サービス規格の構造において「専門的内容」はその中核となる要求事項。
- 「専門的内容」をさらに充実化するために構成要素を見直し規格類型を追加する再構成を行い、規格開発のしきい値の低下と開発速度の向上を目指す。

サービス規格の構造

- サービス規格全体の構造と一般的な記載順序は以下の通り。
- 「専門的内容」は其中でも標準化の中核となる要求事項。

1.規格名称	7.用語及び定義
2.目次	8.記号及び略語
3.まえがき	9.専門的内容
4.序文	10.附属書
5.適用範囲	11.参考文献
6.引用規格	12.索引

現在の入門ガイドにおける「専門的内容」の記載

「専門的内容」の具体例

サービスの種類、内容、品質又は等級

サービスの**内容**又は品質に関する調査又は評価の方法

サービス提供に必要な能力

「サービスの内容」の具体例

基本的要件

「何を提供するのか」という具体的な事項

基本的要件以外

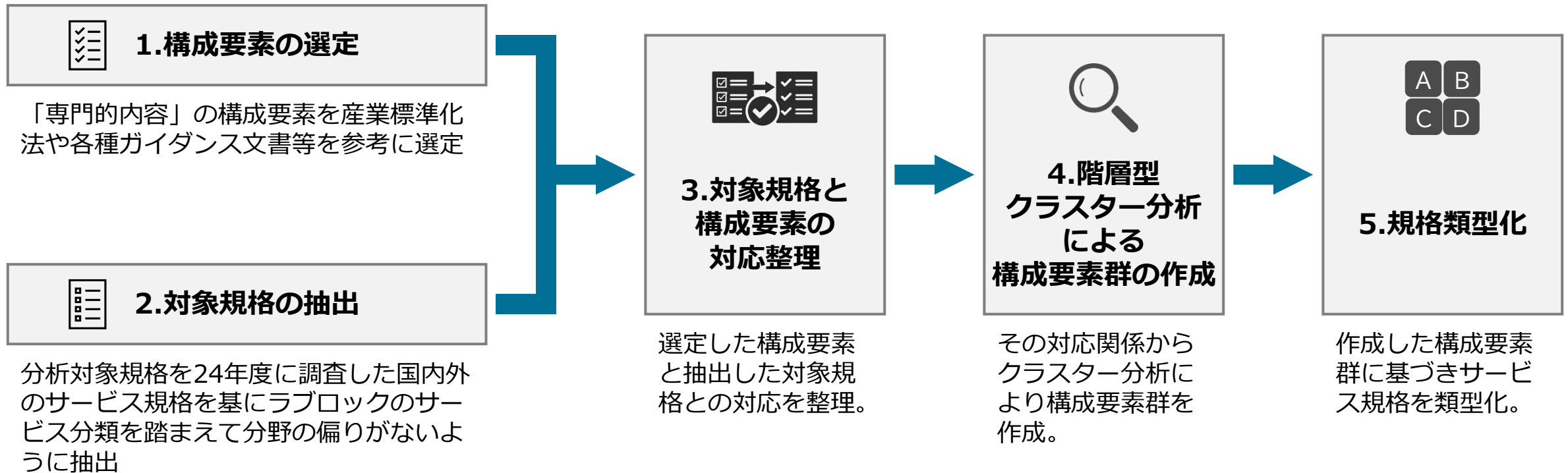
教育訓練、設備・機器の管理、テクノロジーの積極的活用、契約・取引、安全（利用者・従業員保護含む）、環境保護、苦情対応と利用者へのサポート



「専門的内容」の構成要素を既存のガイダンス文書を踏まえて見直すとともに、サービス規格類型を追加して再構成

「専門的内容」の再構成の流れ

- 「専門的内容」の構成要素を産業標準化法や各種ガイダンス文書等を参考に選定。また分析対象規格を24年度に調査した国内外のサービス規格を基にラブロックのサービス分類を踏まえて分野の偏りがないように抽出。
- 抽出した対象規格と選定した構成要素との対応を整理。その対応関係から階層型クラスター分析により構成要素群を作成。
- 作成した構成要素群に基づきサービス規格を類型化し、「専門的内容」を再構成。



1. 構成要素の選定

- 産業標準化法、CEN Guide15（サービス標準開発のためのガイダンス文書）、ISO/IEC Guide 76（サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針）、ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL（専門業務用指針第1部附属書SL）に記載されている内容を基に「専門的内容」として24の構成要素を選定。

No.	構成要素名	構成要素の説明	出典
1	サービスの品質	サービス品質が定量的または定性的に具体的に規定されている	JIS法第2条第1項10
2	サービスの等級	サービスがレベル分けがされている	JIS法第2条第1項10
3	アクセシビリティ	高齢者や障害者を含むすべての人が利用しやすいサービス設計について規定されている	CEN Guide15
4	人間工学的問題（ユーザビリティ）	人間工学に基づいたサービス設計や、利用者の利便性について規定されている	CEN Guide15
5	サービスの調査又は評価の方法	サービスの内容や品質に関する調査、評価方法など、品質が一定の基準に達しているかを判断することが規定されている	JIS法第2条第1項11
6	サービスの設計	サービスの設計方法、留意事項などについて規定されている	CEN Guide15
7	サービスのカスタマイズ	顧客に合わせたサービスのカスタマイズに関して規定されている	CEN Guide15
8	契約取引	サービス提供条件（適用範囲、期間、場所、必要な保証、支払い方法、価格等）の明示等が規定されている	CEN Guide15
9	サービス提供に必要な能力	サービス提供に必要な能力について規定されている	JIS法第2条第1項13
10	教育	サービス提供に関わる従業員の教育訓練について規定されている	CEN Guide15
11	設備・機器管理	サービス提供に必要な設備・機器管理について規定されている	CEN Guide15

■ : 既存 ■ : 新規

1. 構成要素の選定

No.	構成要素名	構成要素の説明	出典
12	テクノロジーの積極的活用	テクノロジーの積極的活用、ロボットやICTを導入することによる安全性確保等について規定されている	CEN Guide15
13	安全（利用者従業員保護含む）	身体的安全、保健衛生、金融サービス、電子商取引などの個人データの安全、セキュリティ、プライバシーなどを含めた利用者、従業員の安全について規定されている	ISO/IEC Guide 76
14	環境保護への配慮	公害防止、廃棄物処理、リデュース、リユース及びリサイクル、再生可能エネルギー利用、自然保護等を図るなど、環境側面への配慮について規定されている	CEN Guide15
15	苦情対応及び利用者へのサポート	苦情対応における、適切な手順及び透明性、顧客満足度向上に必要な事項について規定されている	CEN Guide15
16	サービスの提供プロセス	サービスの提供に関する手順を定めている	CEN Guide15
17	顧客による選択・評価基準	有形要素・信頼性・対応能力・専門性・礼儀・誠実性・安全・アクセス・コミュニケーション・顧客理解等が含まれたサービス評価の基準が規定されている	CEN Guide15
18	組織の状況（MS要素）	組織の内部・外部の課題、利害関係者のニーズを明確化することがきいていされている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
19	リーダーシップ（MS要素）	トップが品質方針・目標の設定・実行を通じて組織全体のマネジメントを主導し、改善と顧客満足を確実にする責任について規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
20	計画（MS要素）	リスクと機会、品質目標等への取り組み、目標の設定、変更計画を定めることが規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
21	支援（MS要素）	必要な資源・力量・認識・コミュニケーション・文書化情報を確実に整備・管理することについて規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
22	運用（MS要素）	組織が製品・サービスの要求事項に適合させるために、計画・設計・外部提供・製造・検証・不適合管理などのプロセスを管理・文書化・実施することについて規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
23	パフォーマンス評価（MS要素）	監視、測定、分析、内部監査、マネジメントレビューを行うことが規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL
24	改善（MS要素）	組織が不適合の是正や再発防止、継続的改善・革新を通じて製品・サービスやマネジメントシステムの有効性・顧客満足を向上させることについて規定されている	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL

※MS要素 = マネジメントシステム要素

 : 既存  : 新規

【参考】各参考文書

CEN GUIDE 15

Guidance document for the development of service standards

- 欧州標準化委員会（CEN）が策定した、サービス規格を作成するための指針文書。
- サービスの特性を踏まえ、顧客との相互作用、サービス提供プロセス、成果の評価など、サービス分野の規格に盛り込むことを検討すべき事項を体系的に整理している。

ISO/IEC Guide 76

Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues

- ISO 消費者政策委員会（COPOLCO）によって作成された指針文書。
- サービス規格策定において消費者を重要な利害関係者として位置づけ、多様なニーズや特性を持つすべての消費者の視点を反映するための指針を示している。消費者課題への対応を通じ、サービス品質向上と事業の成功に寄与することを目的とする。

HLA/HA (ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL)

- ISOのマネジメントシステム規格に共通して適用される高位構造（HLS）/整合のとれたアプローチ（HA）を定めた附属書。規格間の整合性と統合運用を目的に、共通の10章構成、用語、コアテキストを規定し、ISO 9001や14001などの規格策定の基盤となっている。

2. 対象規格の抽出

- 分析対象規格を24年度に調査した国内外のサービス規格を基に、ラブロックのサービス分類を踏まえて分野の偏りがないように62の対象規格を抽出。

	分類	規格例	規格数
ラブロックのサービス分類	① 人の身体に働きかけるサービス	ISO 13009:2015 観光および関連サービス – ビーチ運営の要求事項及び推奨事項 ISO 31101:2023 (JIS Y1001) ロボティクス–サービスロボットが提供するアプリケーションサービス–安全管理システム要求事項	16件
	② 人の心理・頭脳に働きかけるサービス	ISO 29993:2017 公式教育外の学習サービス – サービス要求事項 ISO 20700:2017 経営コンサルティングサービスのガイドライン ISO 17100:2015 (JIS Y 17100) 翻訳サービス–翻訳サービスの要求事項	11件
	③ 物に働きかけるサービス	ISO 23412:2020 (JISY23412) 温度管理保冷配送サービス–輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送 ISO 50007:2017 エネルギーサービス–エネルギーサービスの評価のための指針	14件
	④ 無形資産・情報に働きかけるサービス	ISO 32122:2025 電子商取引における取引保証 –オンライン紛争解決サービスを提供するためのガイドライン ISO 20252:2019 市場・世論・社会調査 用語及びサービス要求事項	14件
サービス全般		ISO 42500:2021 シェアリングエコノミー – 一般原則 ISO/TS 24082:2021 サービスエクセレンス–卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計	7件

【参考】ラブロックのサービス分類

- ラブロックのサービス分類とは、サービスマーケティングの研究者であるクリストファー・ラブロック（Christopher Lovelock）が体系化した、サービスを理解・設計・管理するための代表的な理論枠組。
- 多様で捉えにくいサービスについて、「サービス行為の対象」に着目し、人、所有物、精神、情報などへの行為として分類する点を特徴とし、サービスの特性整理や設計に用いられている。

		サービスを受ける対象	
		人	物・情報
サービス行為の性質	有形の行為	<p>①<人の身体に働きかけるサービス></p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客は物理的にサービスの仕組みに入り込む必要がある。 生産と消費が同時に行われ、人または機械(あるいは両方)がサービスを提供する場に身を置かなければならない。 <p>例:エステティック、理美容、マッサージ、フィットネス、旅客輸送、宿泊</p>	<p>③<物に働きかけるサービス></p> <ul style="list-style-type: none"> 人に働きかけるサービスと異なり、生産と消費は必ずしも同時ではない。また、顧客はあまり関与しない傾向にある。 <p>例:クリーニング、修理・保全、家事代行、貨物輸送、廃棄・リサイクル、保管</p>
	無形の行為	<p>②<人の心理・頭脳に働きかけるサービス></p> <ul style="list-style-type: none"> 人々の心に触れ、態度を形成し、行動に影響をあたえる。 顧客は必ずしもサービスの提供場所に身を置く必要はなく、在庫化することや繰り返し消費することも可能。 <p>例:教育、情報サービス、放送、経営コンサルティング、広告・PR</p>	<p>④<無形資産・情報に働きかけるサービス></p> <ul style="list-style-type: none"> 情報処理サービスと人々の心に働きかけるサービスの違いが明確でない場合がある。 ②と合わせて「情報系サービス」と呼ぶこともある。 <p>例:銀行、保険、証券、会計、法務サービス、調査</p>

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
1	①	国際	観光	ISO 13009:2015	観光および関連サービス - ビーチ運営の要求事項及び推奨事項	ビーチ運営の要求事項と推奨事項を定めた国際規格。特に、海水浴シーズン中のビーチ管理に焦点を当てている。
2	①	国際	観光	ISO 17679:2016	観光および関連サービス - ウェルネススパサービス要求事項	ウェルネス スパのサービス要件、主要なサポート プロセス、および顧客に提供されるサービスの品質を規定。
3	①	国際	観光	ISO 21101:2014	アドベンチャーツーリズム - 安全マネジメントシステム - 要求事項	アドベンチャーツーリズム提供者向けの安全マネジメントシステムの要件を規定。
4	①	国際	観光	ISO 21401:2018	観光及び関連サービス - 宿泊施設の持続可能性マネジメントシステム - 要件	宿泊施設におけるサステナビリティマネジメントシステムを導入するための環境的、社会的、経済的要件を規定
5	①	国際	観光	ISO 22483:2020	観光及び関連サービス - ホテル - サービス要求事項	スタッフ、サービス、イベント、安全とセキュリティ、メンテナンス、清潔さ、供給管理、ゲストの満足度に関して、ホテルの品質要件と推奨事項を規定。
6	①	国際	高齢化社会	ISO 25554:2024	高齢化社会 - 地域社会のウェルビーイング促進のためのガイドライン	地域や企業などの組織がウェルビーイング（快適・健康・幸福な状態）を推進するためのガイドライン
7	①	国際	高齢化社会	ISO/TR 25555:2024	高齢化社会 - 在宅医療製品、関連サービス、環境におけるアクセシビリティとユーザビリティの考慮	在宅医療製品・関連サービス・居住環境の設計において、高齢者や障害者、非専門ユーザーが使いやすく、安全に利用できるようにするための設計上の考慮事項をまとめている。
8	①	国際	スポーツ施設	ISO 23659:2022	スポーツ及びレクリエーション施設 - トランポリンパーク - 安全要求事項	トランポリンパーク（トランポリンを中心にした屋内型のスポーツ・レジャー施設）の設計・建設・検査・保守に関する安全要求事項を規定。
9	①	国際	ロボティクス	ISO 31101:2023 (JIS Y1001)	ロボティクス - サービスロボットが提供するアプリケーションサービス - 安全管理システム要求事項	ロボットサービスプロバイダが受益者及びロボットサービスにおける第三者の安全のために用いることができる安全マネジメントシステムについて規定。
10	①	欧州	観光	EN 15565:2008	観光サービス - プロの観光ガイドのトレーニングおよび資格プログラムの提供要件	プロの観光ガイドのトレーニングおよび資格プログラムの提供に関する最低要件を規定

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
11	①	中	観光	GB/T 41648-2022	観光民宿の基本要件と分類	観光民宿の健全な発展と消費者保護を目的として、民宿の基本要件、等級分類制度、施設・サービスの評価項目、運営管理の指針などを規定
12	①	仏	介護	NF X50-058	高齢者向け住宅 - 倫理的枠組みとサービスコミットメント	高齢者向けの住宅施設における倫理的な枠組みとサービスのコミットメントに関する要件を定めている。
13	①	欧州	スポーツ施設	EN 17229:2019	フィットネスセンター - センターの設備と運営の要件 - 運営および管理の要件	フィットネスセンターの体系的な運動および身体活動に関する最低要件を規定。機器および関連する設備（存在する場合）の要件、ならびにサービス提供の運用および管理手順が含まれる。
14	①	欧州	スポーツ施設	EN 17229-2:2019	フィットネスセンター - センターの設備と運営の要件 - パート2：監督とスタッフに関する要件	フィットネスセンター（フィットネスクラブ）の設備と運営に関する要求事項、特に監督とスタッフの要件を定めている。
15	①	欧州	旅客運送	EN 13816:2002	運輸 - 物流とサービス - 公共旅客輸送 - サービス品質の定義、ターゲットイング、測定	交通事業者と契約機関がサービス品質を明確にし、顧客満足度を向上させるための枠組みを規定。
16	①	欧州	葬儀	EN 15017:2019	葬儀サービス - 要求事項	埋葬および火葬サービスの両方における、教育、輸送、設備、助言サービス、および遺体のケアに関する葬儀サービスの提供要件を規定
17	②	国際	教育	ISO 29991:2020	語学学習サービス - 要求事項	語学学習サービスの提供に関する要件を定めている。
18	②	国際	教育	ISO 29992:2018	学習サービスの成果に対するアセスメント - 手引き	学習サービスの成果[知識、能力、パフォーマンス]の評価の計画、開発、実装およびレビューに関するガイダンス。指導プログラムの直接評価や学習サービスプロバイダーの評価には適用されない。
19	②	国際	教育	ISO 29993:2017	公式教育外の学習サービス - サービス要求事項	学習塾、語学教室、職業訓練、企業研修などの非公式教育サービスの品質向上を目的にサービス提供者が学習成果や満足度を評価・改善する枠組みを提供。
20	②	国際	教育	ISO 29994:2021	学習サービス - 遠隔教育の追加的的要求事項	遠隔教育サービスに関する規格。この規格は、ISO 29993で指定されていない遠隔教育サービスの要件を定めている。

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
21	②	国際	コンサル	ISO 20700:2017	経営コンサルティングサービスのガイドライン	マネジメントコンサルティングサービスの提供に関する国際的なガイドラインであり、コンサルタントとクライアントの間の透明性・信頼性・成果重視の関係構築を支援することを目的としている。
22	②	国際	コンサル	ISO 22222:2005	個人向けファイナンシャルプランニングサービス	金融アドバイザーやファイナンシャルプランナーが、顧客に対して倫理的かつ専門的なサービスを提供するための行動規範・能力要件・業務プロセスを体系化。
23	②	国際	コンタクトセンター	ISO 18295-1:2017	カスタマーコンタクトセンター パート1：カスタマーコンタクトセンターの要件	カスタマーコンタクトセンターのサービス品質を向上させるために制定された国際規格。社内運営型・外部委託型を問わず、あらゆる業種・規模のカスタマーコンタクトセンターに適用可能。
24	②	国際	通訳・翻訳	ISO 17100:2015 (JIS Y 17100)	翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項	高品質な翻訳を安定的に提供するための体制やプロセスの整備について規定。
25	②	国際	通訳・翻訳	ISO 18841:2018	通訳サービス－一般要求事項及び推奨事項	通訳サービスの提供に関する一般要求事項と推奨事項を定めた国際規格。通訳者個人だけでなく、通訳サービスを提供する組織（社内・外部委託問わず）にも適用される
26	②	仏	コンサル	NF X50-767	人材紹介コンサルティング会社 - サービスの品質	人材紹介会社のサービス品質に関するガイドライン。人材紹介業界における、企業と求職者に対するサービスの品質基準を定めている。
27	②	中	通訳・翻訳	GB/T 19682-2005	翻訳サービスの翻訳品質要件	翻訳サービスにおける訳文の品質管理と評価基準を定めた規格で、翻訳サービスの品質を確保するために、基本要件、具体的な訳文要約、その他許容事項、訳文品質の評価方法について規定している。
28	③	国際	コールドチェーン	ISO 23412:2020 (JISY23412)	温度管理保冷配送サービス－輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送	小口保冷配送における積替え時の温度管理と品質保証について規定
29	③	国際	施設管理	ISO 41001:2018 (JIS Q 41001)	ファシリティマネジメント－マネジメントシステム－要求事項及び利用の手引	組織が施設を効果的かつ効率的に管理するための要求事項を定めている。
30	③	国際	水道	ISO 24511:2024	飲料水および下水道サービスに関連する活動－下水道事業体の管理および下水道サービスの評価に関する指針	公共・民間を問わず、下水事業体がサービスの品質を向上させ、持続可能な運営を実現するための枠組みを示している

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
31	③	国際	エネルギー	ISO 50007:2017	エネルギーサービス—エネルギーサービスの評価のための指針	エネルギーサービスの品質や省エネ効果、契約との整合性などの評価の考え方を示している。
32	③	国際	貿易	ISO 20245:2017	中古品の国境を越えた貿易	国境を越えて取引、販売、寄付、交換される中古品の最低限の審査基準を定めている。エンドユーザーが消費者である中古品に適用される。
33	③	中	コールドチェーン	GB/T 31086-2014	物流企業のコールドチェーンサービス要件と能力評価指標	農産物や食品などの冷蔵・冷凍物流（コールドチェーン物流）において、物流企業が満たすべき基本要件と、サービス能力の評価指標を定めている
34	③	中	コールドチェーン	GB/T 31080-2014	水産コールドチェーン物流サービス仕様書	鮮魚・活魚・冷凍・超低温水産物の流通におけるコールドチェーン物流サービスについて、基本要件、作業プロセス、包装・表示要件、サービス品質評価指標などを規定
35	③	仏	家政	NF X50-056	在宅サービス	在宅サービスの提供に必要な主な仕様、サービスの基準への適合性を保証するための規定
36	③	中	家政	GB/T 28916-2012	家事代行サービスの基本要件	家事代行サービスの提供におけるサービス品質・従業員の要件・業務管理体制などを体系的に規定
37	③	欧州	クリーニング	EN 13549:2001	クリーニング サービス - 品質測定システムの基本要件と推奨事項	洗浄性能の品質測定システムに関する基本的な要件と推奨事項を規定
38	③	仏	建築	NF P03-700	建築 - 民間調達 - 民間調達における建築工事関連サービスの品質	建築業界におけるサービス品質に関するガイドライン。建築業者が提供するトラブルシューティング、メンテナンス、および修理のサービスについての要件と手順が記載されている。
39	③	中	施設管理	GB/T 26353-2010	観光およびエンターテインメント施設向けのインフラストラクチャ管理とサービス仕様	観光娯楽施設の設備、安全、情報、サービス、緊急対応に関する管理基準を定めた国家標準。観光者の安全と満足度を高めるため、施設運営とサービス提供の品質向上を目的としている。
40	③	欧州	不動産	EN 15733:2009	不動産業者のサービス - 不動産業者のサービスの提供要件	不動産業者のサービスに関する要件を規定

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
41	③	欧州	保守	EN 15331:2011	建物の保守サービスの設計、管理および制御に関する基準	適用される法的要件、所有者と使用者の目的、および必要なメンテナンスの品質に従って、建物とその周辺地域のメンテナンスの計画、管理、制御に使用できる基準と一般的な方法を規定。
42	④	国際	電子商取引	ISO 32120:2024	電子商取引における取引保証 – 電子商取引サプライチェーンにおける商品「品質」保証関連のトレーサビリティ情報の共有に関するガイドライン	電子商取引における商品の品質保証に関連するトレーサビリティ情報を共有するためのガイドライン
43	④	国際	電子商取引	ISO 32122:2025	電子商取引における取引保証 – オンライン紛争解決サービスを提供するためのガイドライン	独自のオンライン紛争解決（ODR）サービスを展開することを目指す電子商取引事業者及び電子商取引事業者から委託を受けるODRサービスプロバイダ向けのガイドライン
44	④	国際	ITES-BPO	ISO/IEC 30105-1:2024 (JISY30105-1)	情報技術 – ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシング（ITES – BPO）ライフサイクルプロセス – 第1部：プロセス参照モデル（PRM）	アウトソーシングされたビジネスプロセスに対して、ITES – BPOサービスプロバイダによって実行されるライフサイクルプロセスに関する要求事項について規定。
45	④	国際	ITES-BPO	ISO/IEC 30105-2:2024 (JISY30105-2)	情報技術 – ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシング（ITES – BPO）ライフサイクルプロセス – 第2部：プロセスアセスメントモデル（PAM）	アウトソーシングされたビジネスプロセスに対して、ITES – BPOサービスプロバイダによって実行されるライフサイクルプロセスのプロセスアセスメントモデルに関する要求事項について規定。
46	④	国際	スマートシティ	ISO 37106:2018	持続可能な都市及びコミュニティ – 持続可能なコミュニティのためのスマートシティ運営モデルを確立するための手引	都市のビジョンや戦略を実現するために、市民中心・協調型・デジタル対応の運営モデルを構築する方法を体系的に示している
47	④	国際	道路交通	ISO 39001:2012	道路交通安全マネジメントシステム	交通事故による死者や重傷者を減らすことを目的とした国際規格で、企業や自治体など道路交通に関わるあらゆる組織に適用可能
48	④	調査	調査	ISO 20252:2019	市場・世論・社会調査 用語及びサービス要求事項	市場調査・世論調査・社会調査およびインサイト・データ分析サービスの品質管理に関する規格。調査業務の信頼性・透明性・一貫性を確保するための枠組みを提供。
49	④	国際	消費者保護	ISO 31700-1:2023	消費者保護 – 消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン – パート 1: 高レベルの要件	消費者が処理するデータを含む消費者製品のライフサイクル全体にわたってプライバシーを保護するための、設計によるプライバシーの高レベルの要件を規定
50	④	金融	国際	ISO 5201:2024	金融サービス – コードスキャンによる決済セキュリティ	モバイル端末を用いて支払コードを操作・提示し、コードの読み取りによって決済が行われる「コードスキャン決済」のセキュリティ要件を定めている

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
51	④	国際	金融	ISO 21586:2020	金融サービスのための参照データ - 銀行商品またはサービスの説明の仕様 (BPOS)	銀行商品またはサービス (Banking products or services : BPOS) を顧客視点から記述するための仕様を定めた国際標準
52	④	欧州	電子商取引	CEN/TR 16092:2011	電子料金徴収 - 前払いシステムの要件	道路通行料などの電子料金徴収 (EFC) における前払い方式の要件と課題を分析した文書
53	④	米	電子商取引	ANSI X9.59-2006 (R2022)	金融サービス業界向け電子商取引: アカントベースの安全な決済オブジェクト	金融サービス業界における電子決済の安全性と相互運用性を高めるために、口座ベースの安全な電子決済オブジェクトの仕様を定めている
54	④	米	電子商取引	ANSI+X9.84-2018	金融サービス業界向けの生体認証情報管理とセキュリティ	金融サービスにおける生体情報の収集・保存・照合・管理に関するセキュリティ要件を定めている
55	④	中	電子商取引	GB/T 34827-2017	電子商取引クレジットサードパーティのオンライン小売プラットフォームでの取引紛争を処理するための一般規則	消費者と販売者の間で発生する取引紛争に対して、プラットフォーム事業者がどのように対応すべきかを規定
56	-	国際	シェアリングエコノミー	ISO 42500:2021	シェアリングエコノミー一般原則	すべての組織がシェアリングサービスを提供・利用する際に順守すべき基本的な価値観と行動原則を定めている。
57	-	国際	適合性評価	ISO/IEC TR 17028:2017	適合性評価 - サービスの認証スキームのガイドラインと例	サービス分野において、信頼性・透明性・一貫性のある認証制度を整備するための枠組みを提供
58	-	国際	サービスエクセレンス	ISO/TS 24082:2021	サービスエクセレンス - 卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計	卓越した顧客体験を実現する優れたサービスを設計するための原則と活動を定めている。
59	-	国際	消費者保護	ISO 22458:2022	消費者の脆弱性 - 包摂的サービスの設計及び提供に関する要件及びガイドライン	脆弱な状況にある消費者がサービス利用時に不利益を被らないよう組織が公平・柔軟・包摂的なサービス設計と提供を行うための枠組みを提供
60	-	欧州	サービス全般	EN 17371-1:2020	サービスの提供 - パート1: サービス調達 - サービス提供者の能力評価およびサービス提案の評価に関するガイダンス	サービス提供者の能力評価と提案内容の評価に関するガイドライン。

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

【参考】抽出した対象規格一覧

No.	分類※	地域	分野	規格番号	規格名称	規格概要
61	-	欧州	サービス全般	EN 17371-2:2021	サービスの提供 - パート 2: サービス契約 - 契約の設計、内容、構造に関するガイダンス	サービス契約を締結する際に、法的専門知識がない関係者でも理解しやすく、実務的に有効な契約書を作成するためのガイドライン
62	-	欧州	サービス全般	EN 17371-3:2020	サービスの提供 - パート 3: パフォーマンス測定の管理 - サービス契約の一部としてパフォーマンスを測定するメカニズムに関するガイダンス	サービス提供の質を評価・改善するために、契約の一部としてパフォーマンスを測定する仕組みの設計・運用方法に関するガイドライン

※ラブロックのサービス分類：①人の身体に働きかけるサービス、②人の心理・頭脳に働きかけるサービス、③物に働きかけるサービス、④無形資産・情報に働きかけるサービス

3. 対象規格と構成要素の対応整理

- 抽出した62の対象規格の各箇条が選定した24の構成要素を有するかどうかを1つ1つ確認し、同一規格内にとの構成要素が同時に存在するかについて対応関係を整理。

62の対象規格と24の構成要素との対応関係表

		対象規格 (62)					
		1	2	3	...	61	62
構成要素 (24)	1	■	■	■	...	■	■
	2	□	□	□	...	□	□
	3	■	□	■	...	■	□

	23	■	■	□	...	■	□
	24	□	■	□	...	■	□

■ : 構成要素を有する箇条あり □ : 構成要素を有する箇条なし

対象規格が構成要素を有する箇条あり/なしの例

	ISO 13009:2015 観光および関連サービス ー ビーチ・運営の要件・ および推奨事項	ISO 22483:2020 観光および関連サービス ー ホテル ー サービス要 求事項	ISO 29993:2017 公式教育外の学習サービ ス ー サービス要求事項
1 サービスの品質	4.8 パフォーマンス測定 サービスの進化、環境影 響、利用者の健康と快適 さといった規定が見られ るため (4.8)	4.4 ゲストサービス： サービス品質の要件を確 立し、スタッフの責任を 明確にしている規定。	該当なし
2 サービスの等級	該当なし ビーチサービスや設備の 品質レベル (星など) を 規定する要素がないため。	該当なし 分類基準となるサービス 品質のレベル分けに関す る規定なし。	該当なし サービスの品質をレベル 分けする等級付けに関す る規定がないため。
3 アクセシビリティ	4.1 一般5.2.1.2 トイレ 5.2.2 飲料水5.4.3 アク セシビリティに関する一 般要件 全ての利用者に可能な限 りアクセスを容易にする こと (4.1)、特に特定 ニーズを持つ人々に対応 したトイレ (5.2.1.2)、 飲料水供給地点 (5.2.2)、 アクセスランプ (5.4.3) の整備を要求しているた め。	4.4 ゲストサービス5.1 情報及びコミュニケー ション8.6 建物及び施設 の安全性8.8 緊急事態管 理分類の根拠： 障害を持つゲストへの対 応、サービスアクセシビ リティ情報の提供、およ び身体的障害を持つ人々 のための避難措置を規定。	7.4 e) ニーズ分析分類の 根拠： 学習者の背景や状況 (認 知能力、身体能力など) をニーズ分析で考慮に入 れることを示唆している ため。

【参考】対象規格と構成要素の対応例

構成要素名	規格番号	規格名称	構成要素を有する対象規格の箇条抜粋
サービスの品質	ISO 17679:2016	観光及び関連サービス-ウェルネススパ-サービス要求事項	<p>4 施設・設備</p> <p>4.1 ウェルネス施設</p> <p>4.1.1 一般的な要件 クライアントの快適さ、プライバシー、幸福、安全のために適切なスペースが提供されるものとします。ウェルネススパは、お客様がピーク時に利用するのに適した人里離れた空間を提供し、一人ひとりに十分なプライバシースペースを提供するものとします。 雰囲気は平和でリラックスできるものでなければなりません。</p> <p>4.1.2 レセプション 受付エリアを設ける。受付エリアは、清潔さと照明の点で良好な状態にあり、障害物がない必要があります。 クライアントサービス(受付、ポーターズロッジ、現金など)のスペースが区別されている場合は、明確に識別し、標識を付ける必要があります。</p>
サービスの設計	ISO 29991:2020	語学学習サービス-要求事項	<p>5 語学学習サービスの設計</p> <p>5.1 言語学習と教授の方法、使用される学習教材、および学習モード(例:教室、ブレンデッドラーニング、eラーニング、自律型またはAI対応プラットフォーム)は、カリキュラムの目的と要件に対応し、合意された目標を達成するものとします(参照 4.10)、学習者のニーズ、背景、状況。資料は内容が正確でなければなりません。</p> <p>5.2 学習者および該当する場合はスポンサーのニーズを満たすために選択された言語学習サービスの具体的な目的と計画された成果は、明確に指定され、学習者またはそのスポンサーおよび教師に伝達されるものとします。</p> <p>5.3 また、原則、学習および指導方法、および使用される学習方法も特定され、学習者および該当する場合はそのスポンサーに周知されるものとします。</p> <p>5.4 言語学習サービスの提供、および学習の監視と評価に関するLLSP、学習者、およびそのスポンサーの役割と責任は、明確に指定されるものとします。</p> <p>5.5 言語学習サービスの意図された目標を反映したカリキュラムと評価手段(4.9 および 4.10)が設計および開発されるものとします。</p>

【参考】対象規格と構成要素の対応例

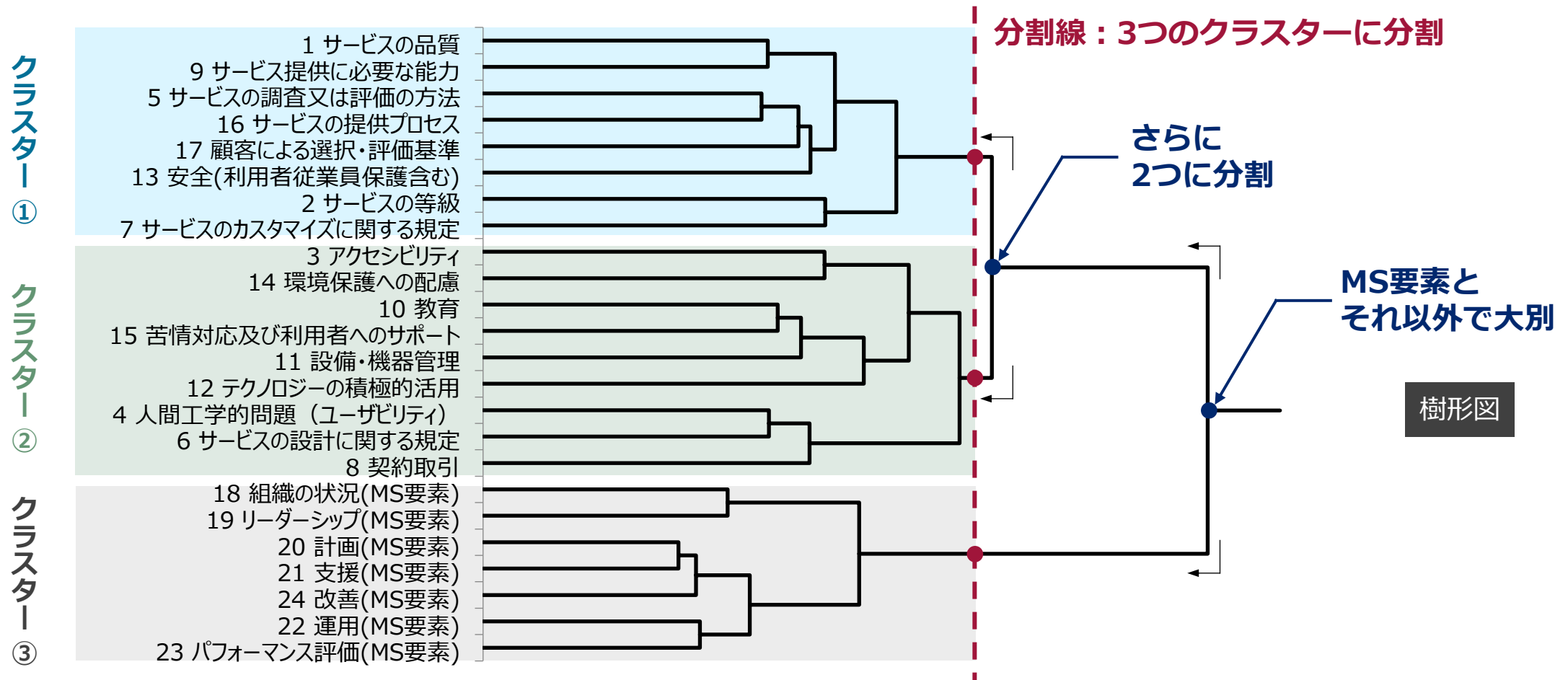
構成要素名	規格番号	規格名称	構成要素を有する対象規格の箇条抜粋
サービス提供に必要な能力	ISO 17100:2015	翻訳サービス — 翻訳サービスの要求事項	<p>3 リソース</p> <p>3.1 人的資源</p> <p>3.1 全般</p> <p>TSPは、翻訳タスクを実行するために選ばれた人々が必要な能力と資格を持っていることを保証するために、文書化されたプロセスを導入する必要があります。</p> <p>TSPは、翻訳者、校正者、査読者、およびその他の専門家の専門的能力が実証された証拠の記録を保持するものとします。</p> <p>3.1.3 翻訳者の専門的能力</p> <p>翻訳者は、以下の能力を有するものとします。</p> <p>a)翻訳能力: に従ってコンテンツを翻訳する機能 5.3.1言語コンテンツの理解と言語コンテンツ制作の問題に対処する能力、およびクライアントとTSPの契約およびその他のプロジェクト仕様に従ってターゲット言語コンテンツをレンダリングする能力が含まれます。</p>
サービスの提供プロセス	ISO 20700:2017	経営コンサルティングサービスのガイドライン	<p>4.1.2 一般的なコンサルティングプロセス</p> <p>コンサルティングプロセスには、附属書Cに概説されているコンサルティングの基本構造において、d)、e)、およびf)に記載されている、契約、実行、およびクロージングの3つの典型的な活動が含まれます。</p> <p>— 契約</p> <p>クライアントとMCSPは、提供されるサービスの範囲とアプローチについて明確な合意に達し、協力することを約束します。</p> <p>このアクティビティは、クライアントとMCSPが相手方の理解に達したときに開始されます。</p> <p>第5条は、契約に関するガイダンスを提供します。</p> <p>— 実行</p> <p>合意に達したら、割り当ての次の部分は実行です。</p>

【参考】対象規格と構成要素の対応例

構成要素名	規格番号	規格名称	構成要素を有する対象規格の箇条抜粋
顧客による 選択・評価基準	ISO 23412:2020	温度管理保冷配 送サービス-輸 送過程での積替 えを伴う荷物の 陸送	<p>4 保冷配送サービスの定義とコミュニケーション</p> <p>4.1 冷保冷配送サービスの属性</p> <p>保冷配送サービスプロバイダーは、以下の保冷配送サービスの属性を決定し、文書化し、公開するものとします。</p> <p>a)保冷配送サービスの名前(4.2);</p> <p>b)保冷配送業者の連絡先とカスタマーサービス(4.4);</p> <p>c)保冷配送サービスのサービス輸送温度(4.5)配送サービスユーザーが利用できます。</p> <p>d)ターゲットを絞った配送サービスユーザー。</p> <p>e)冷蔵小包の利用規約(4.6)、含む;</p> <p>1)保冷配送業者による輸送が受け付けられない商品(4.6.2);</p> <p>2)冷蔵小包の受け入れエリアおよび冷蔵小包の受入/受取人による集荷のエリア</p> <p>7)料金と支払いオプション。</p> <p>保冷配送サービスの属性に変更が加えられた場合、関連文書は更新され、公開され、配送サービス利用者に伝達されるものとします。</p> <p>保冷配送サービスの属性は、要求に応じて、冷蔵配送サービスの利用に同意した時点で、配送サービス利用者に通知されるものとします。</p>

4. 階層型クラスター分析による構成要素群の作成

- 62の対象規格と24の構成要素との対応関係から構成要素間の類似性を測るため、階層型クラスター分析を実施。構成要素のうち同一規格内で同時に存在することが多いものから順に束ねられる。
- 得られたデンドログラム（樹形図）から、24の構成要素を3つのクラスターに分割。



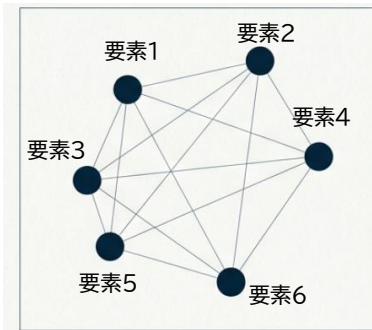
【参考】階層型クラスター分析

- データ同士の「似ている／似ていない」に基づいて、階層構造でグループ分けしていくクラスタリング手法。
- 階層クラスター分析は、データの中から似ているもの同士を段階的にまとめていき、最終的に一つのグループにする手法で、デンドログラム（樹形図）と呼ばれるツリー構造で結果を可視化し、データの階層関係を視覚的に把握できるのが特徴。
- 事前にクラスター数を決める必要がなく、個体間の類似度（距離）に基づいて結合する「凝集型」が一般的であることから。今回も「凝集型」を採用している。
- 小規模データ分析や顧客セグメンテーションなどで活用される。

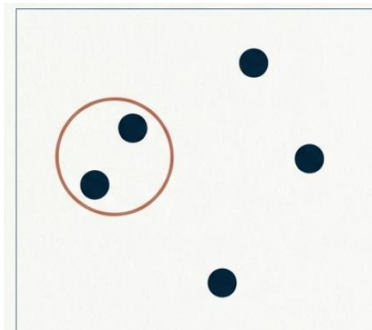
規格の箇条と要素の表

対象規格と構成要素の対応関係表を「対応あり(1)」「対応なし(0)」の二値データに置き換え

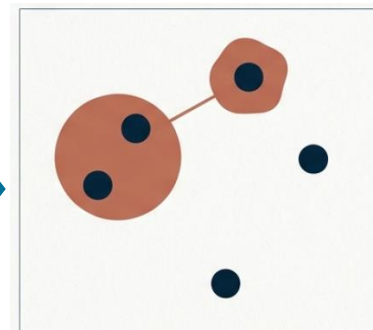
分析イメージ



すべての要素データ個体間で距離(似ている/似ていないの度合い)を計算する。

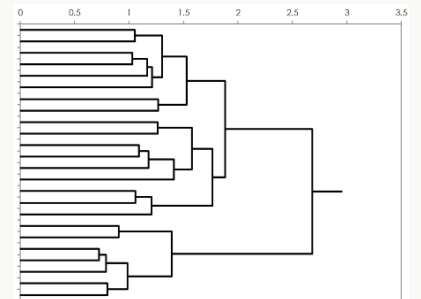


最も距離が近い(「あり・なし」のパターンが似ている)データで小さなクラスターを形成する。



作られたクラスターと他のデータを再計算し、すべてのデータが一つになるまで繰り返す。

分析結果



結果を樹形図の形で示す。

4. 階層型クラスター分析による構成要素群の作成

- 3つのクラスターに含まれる各構成要素を確認し、それぞれのクラスターの名称を①サービス提供にかかる構成要素群、②サービス設計・整備にかかる構成要素群、③組織管理にかかる構成要素群とした。

	構成要素群	特徴	構成要素
クラスター①	サービス提供 にかかる構成要素群 (8構成要素)	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供に関する要素やサービス品質に関連する要素が中心。 「1 サービスの品質」と「9 サービス提供に必要な能力」が最も近接した位置に配置され、「提供」「品質」の両者が強く結び付けており、サービスの質や提供方法を規定する実務的要素がグループ化されている。 	<ul style="list-style-type: none"> サービスの品質 サービスの等級 サービスの調査又は評価の方法 顧客による選択・評価基準 サービス提供に必要な能力 サービスの提供プロセス サービスのカスタマイズに関する規定 安全（利用者従業員保護含む）
クラスター②	サービス設計・整備 にかかる構成要素群 (9構成要素)	<ul style="list-style-type: none"> サービスの設計に関する要素やサービスを支える周辺要素が中心。 「4 人間工学的問題（ユーザビリティ）」と「6 サービスの設計に関する規定」といった設計段階での要素、「10 教育」「15 苦情対応及び利用者へのサポート」「11 設備・機器管理」といったサービスを支える要素、「3 アクセシビリティ」と「14 環境保護への配慮」といった社会的・環境的な配慮要素がグループ化されている。 	<ul style="list-style-type: none"> サービスの設計に関する規定 アクセシビリティ 人間工学的問題（ユーザビリティ） 契約取引 教育 設備・機器管理 テクノロジーの積極的活用 環境保護への配慮 苦情対応及び利用者へのサポート
クラスター③	組織管理 にかかる構成要素群 (7構成要素)	<ul style="list-style-type: none"> ISOマネジメントシステム規格の共通構造に含まれる要素のみでクラスターが形成されており、他のクラスターと明確に区別できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 組織の状況（MS要素） リーダーシップ（MS要素） 計画（MS要素） 支援（MS要素） 運用（MS要素） パフォーマンス評価（MS要素） 改善（MS要素）

【参考】品質に関する規定の分析

- 現行のサービス規格においては、結果としての品質を直接規定するよりも、提供プロセスや提供能力といった原因に関する規定が多い。

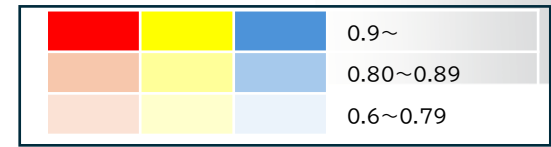
- 調査を行った規格62件のうち、サービス品質と思われる規定を持つ規格は38件であった。
- 品質には、顧客側の視点で評価される「知覚品質」と、事業者側が管理・実行する「提供品質」という二つの側面が存在するが、調査を行った規格の多くは「知覚品質」そのものに直接言及するものではなく、主として提供プロセスや従業員の行動規範といった「提供品質」に関する規定で構成されていた。本調査では、「礼儀正しくする」「整理整頓する」といった従業員の心構えや行動指針についても、知覚品質に影響を及ぼす間接的要因としてサービス品質の構成要素に含めて扱っている。
- クラスタ分析の結果においても、「1 サービスの品質」と「9 サービス提供に必要な能力」が最も近接した位置に配置され、両者が強く結び付けて捉えられていることを示唆している。
- 現行のサービス規格においては、結果としての品質を直接規定するよりも、提供プロセスや提供能力といった原因に関する規定が多いことから、クラスター①を「サービス提供にかかる要素群」としている。

5. 規格類型化

- 同一規格内に各構成要素群に属する構成要素をどの程度有しているかの得点率を計算。
- 各構成要素群の得点率から「①提供重視型」、「②設計・整備重視型」、「③組織管理型」、「④ハイブリッド型」の4つの型を作成。

類型	説明	規格例
提供重視型	サービス提供にかかる構成要素群の得点率の高い規格	ISO 23412:2020 温度管理保冷配送サービス－輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送 ISO/TS 24082:2021 サービスエクセレンス－卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計
設計・整備重視型	サービス設計・整備にかかる構成要素群の得点率の高い規格	ISO 22458:2022 消費者の脆弱性－包摂的サービスの設計及び提供に関する要件及びガイドライン EN_15017_2020 葬儀サービス - 要求事項
組織管理型	組織管理にかかる構成要素群の構成要素を全て含んでいる規格	ISO 31101:2023 ロボティクス－サービスロボットが提供するアプリケーションサービス－安全管理システム要求事項 ISO 21401:2018 観光及び関連サービス－宿泊施設の持続可能性マネジメントシステム－要求事項
ハイブリッド型	サービス提供にかかる構成要素群とサービス設計・整備にかかる構成要素群の得点率が同程度（差が0.1ポイント程度）の規格	ISO 17100:2015 翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項 ISO 5201:2024 観光及び関連サービス－ウェルネスパーサービス要求事項

5. 規格類型化



規格番号	規格名称	提供	設計・整備	組織管理	類型
28	ISO 23412:2020 温度管理保冷配送サービス-輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送	0.88	0.67	0.86	提供重視
45	ISO/IEC 30105-2 情報技術-ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシング (ITES-BPO) ライフサイクルプロセス-第2部:プロセスアセスメントモデル (PAM)	0.88	0.67	0.86	提供重視
15	EN_13816_2003 運輸-物流とサービス-公共旅客輸送-サービス品質の定義、ターゲティング、測定	0.88	0.67	0.86	提供重視
58	ISO/TS 24082:2021 サービスエクセレンス-卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計	0.88	0.33	0.71	提供重視
57	ISO/IEC TR 17028:2017 適合性評価-サービスの認証スキームのガイドラインと例	0.88	0.33	0.43	提供重視
27	GBT19682 翻訳サービスの翻訳品質要件	0.88	0.22	0.29	提供重視
1	ISO 13009:2015 観光及び関連サービス-ビーチ運営の要求事項及び推奨事項	0.75	0.44	0.57	提供重視
22	ISO 22222:2005 個人向けファイナンシャルプランニングサービス	0.75	0.33	0.14	提供重視
21	ISO 20700:2017 経営コンサルティングサービスのガイドライン	0.75	0.22	0.86	提供重視
40	EN_15331_2012 建物の保守サービスの設計、管理および制御に関する基準	0.63	0.44	0.86	提供重視
14	EN_17229_2_2024 フィットネスセンター-センターの設備と運営の要件-パート2:監督とスタッフに関する要件	0.63	0.44	0.71	提供重視
18	ISO 29992:2018 学習サービスの成果に対するアセスメント-手引き	0.63	0.44	0.57	提供重視
62	EN_17371_3_2021 サービスの提供-パート3:パフォーマンス測定の管理-サービス契約の一部としてパフォーマンスを測定するメカニズムに関するガイドライン	0.63	0.44	0.57	提供重視
38	NF P03-700 建築-民間調達-民間調達における建築工事関連サービスの品質	0.63	0.44	0.43	提供重視
43	ISO 32122:2025 電子商取引における取引保証-オンライン紛争解決サービスを提供するためのガイドライン	0.63	0.44	0.00	提供重視
31	ISO 20245:2017 中古品の国境を越えた貿易	0.63	0.33	0.00	提供重視
25	ISO 18841:2018 通訳サービス-一般要求事項及び推奨事項	0.63	0.22	0.43	提供重視
42	ISO 32120:2024 電子商取引における取引保証-電子商取引サプライチェーンにおける商品「品質」保証関連のトレーサビリティ情報の共有に関するガイドライン	0.63	0.11	0.00	提供重視
6	ISO 25554:2024 高齢化社会-地域社会のウェルビーイング促進のためのガイドライン	0.50	0.33	0.14	提供重視
36	GBT28916 家事代行サービスの基本要件	0.50	0.33	0.14	提供重視
56	ISO 42500:2021 シェアリングエコノミー-一般原則	0.50	0.33	0.00	提供重視
51	ISO 21586:2020 金融サービスのための参照データ-銀行商品またはサービスの説明の仕様 (BPoS)	0.50	0.33	0.00	提供重視
16	EN_15017_2020 葬儀サービス-要求事項	0.88	1.00	0.86	設計・整備重視
11	GBT41648 観光民宿の基本要件と分類	0.88	1.00	0.29	設計・整備重視
10	EN_15565_2008 観光サービス-プロの観光ガイドのトレーニングおよび資格プログラムの提供要件	0.75	1.00	0.00	設計・整備重視
59	ISO 22458:2022 消費者の脆弱性-包括的サービスの設計及び提供に関する要件及びガイドライン	0.38	0.78	0.71	設計・整備重視
54	ANSI+X9.84-2018 金融サービス業界向けの生体認証情報管理とセキュリティ	0.75	0.89	0.14	設計・整備重視
26	NF X 50-767 人材紹介コンサルティング会社-サービスの品質	0.38	0.56	0.14	設計・整備重視
49	ISO 31700-1:2023 消費者保護-消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン-パート1:高レベルの要件	0.13	0.67	0.86	設計・整備重視
7	ISO/TR 25555:2024 高齢化社会-在宅医療製品、関連サービス、環境におけるアクセシビリティとユーザビリティの考慮	0.13	0.44	0.00	設計・整備重視
46	ISO 37106:2018 持続可能な都市及びコミュニティ-持続可能なコミュニティのためのスマートシティ運営モデルを確立するための手引	0.00	0.78	0.29	設計・整備重視

			0.9~
			0.80~0.89
			0.6~0.79

5. 規格類型化

規格番号	規格名称	提供	設計・整備	組織管理	類型
8	ISO 23659:2022 スポーツ及びレクリエーション施設 - トランポリンパーク - 安全要求事項	0.25	0.44	0.71	設計・整備重視
30	ISO 24511:2024 飲料水および下水道サービスに関連する活動 - 下水道事業者の管理および下水道サービスの評価に関する指針	0.38	0.56	0.86	設計・整備重視
9	ISO 31101:2023 ロボティクス - サービスロボットが提供するアプリケーションサービス - 安全管理システム要求事項	0.50	0.67	1.00	組織管理
4	ISO 21401:2018 観光及び関連サービス - 宿泊施設の持続可能性マネジメントシステム - 要求事項	0.50	0.56	1.00	組織管理
47	ISO 39001:2012 道路交通安全マネジメントシステム	0.38	0.22	1.00	組織管理
3	ISO 21101:2014 アドベンチャーツーリズム - 安全マネジメントシステム - 要求事項	0.25	0.33	1.00	組織管理
29	ISO 41001:2018 ファシリティマネジメント - マネジメントシステム - 要求事項及び利用の手引	0.00	0.22	1.00	組織管理
44	ISO/IEC 30105-1 情報技術 - ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシング (ITES - BPO) ライフサイクルプロセス - 第1部: プロセス参照モデル (PRM)	0.75	0.67	1.00	組織管理
24	ISO 17100:2015 翻訳サービス - 翻訳サービスの要求事項	0.63	0.56	0.71	ハイブリッド
61	EN 17371_2_2022 サービスの提供 - パート2: サービス契約 - 契約の設計、内容、構造に関するガイダンス	0.63	0.56	0.71	ハイブリッド
37	EN 13549_2002 クリーニング サービス - 品質測定システムの基本要件と推奨事項	0.63	0.56	0.71	ハイブリッド
53	ANSI+X9.59-2006+(R2013) 金融サービス業界向け電子商取引: アカウントベースの安全な決済オブジェクト	0.63	0.56	0.43	ハイブリッド
39	GBT26353 観光およびエンターテインメント施設向けのインフラストラクチャ管理とサービス仕様	0.63	0.56	0.43	ハイブリッド
52	CEN_TR_16092_2014 電子料金徴収 - 前払いシステムの要件	0.63	0.56	0.29	ハイブリッド
34	GBT31080 水産コールドチェーン物流サービス仕様書	0.88	0.78	0.71	ハイブリッド
12	NF X 50-058 高齢者向け住宅 - 倫理的枠組みとサービスコミットメント	0.88	0.89	0.57	ハイブリッド
5	ISO 22483:2020 観光及び関連サービス - ホテル - サービス要求事項	0.88	0.89	0.43	ハイブリッド
23	ISO 18295-1:2017 カスタマーコンタクトセンター パート1: カスタマーコンタクトセンターの要件	0.75	0.78	0.86	ハイブリッド
48	ISO 20252:2019 市場・世論・社会調査 用語及びサービス要求事項	0.75	0.78	0.86	ハイブリッド
13	EN 17229_2021 フィットネス センター - センターの設備と運営の要件 - 運営および管理の要件	0.75	0.78	0.71	ハイブリッド
32	ISO 50007:2017 エネルギーサービス - ユーザー向けエネルギーサービスの評価及び改善の指針	0.75	0.78	0.43	ハイブリッド
41	EN 15733_2010 不動産業者のサービス - 不動産業者のサービスの提供要件	0.75	0.67	0.86	ハイブリッド
35	NF X 50-056 在宅サービス	0.75	0.67	0.71	ハイブリッド
33	GBT31086 物流企業のコールドチェーンサービス要件と能力評価指標	0.75	0.67	0.57	ハイブリッド
60	EN 17371_1_2021 サービスの提供 - パート1: サービス調達 - サービス提供者の能力評価およびサービス提案の評価に関するガイダンス	0.75	0.67	0.43	ハイブリッド
19	ISO 29993:2017 公式教育外の学習サービス - サービス要求事項	0.75	0.67	0.00	ハイブリッド
20	ISO 29994:2021 学習サービス - 遠隔教育の追加的的要求事項	0.63	0.67	0.00	ハイブリッド
2	ISO 17679:2016 観光及び関連サービス - ウェルネスサービス要求事項	0.50	0.56	0.57	ハイブリッド
55	GBT34827 電子商取引クレジットサードパーティのオンライン小売プラットフォームでの取引紛争を処理するための一般規則	0.50	0.44	0.29	ハイブリッド
50	ISO 5201:2024 金融サービス - コードスキャンによる決済セキュリティ	0.38	0.44	0.14	ハイブリッド
17	ISO 29991:2020 語学学習サービス - 要求事項	0.38	0.33	0.00	ハイブリッド

【参考】規格類型化の結果分析

- 多くの規格はサービス提供要素を重視しつつ、設計・整備要素や組織管理要素を併せ持つものも多く、提供・設計のバランスが取れたハイブリッド型など、多様な重点の置き方が存在。

多くの規格において「サービス提供にかかる要素群」の得点率が高い

全体的に「サービス提供にかかる要素群」の得点率が高いという顕著な傾向があり、多くの規格が「現場でいかにサービスを届けるか」といった部分を重要視していることがうかがえる。

「サービス設計・整備にかかる要素群」の得点率が高い規格は半数程度

設計要素の得点が提供要素を上回る「設計・整備重視型」は数は少ないものの、サービスの実施そのものよりも、その前段階である「仕組みの構築」や「サービス提供者の教育」等に主眼を置いていると考えられる。

一部の組織管理要素を持つ規格も多数

組織管理型に分類されなかった規格の中には、組織管理要素の得点率が高い（0.7以上）規格が21件あり、「パフォーマンス評価」や「改善」といった組織管理要素を持つ規格も多数確認。

「サービス提供にかかる要素」、「サービス設計・整備にかかる要素」を同程度もつハイブリッド規格も多数

「ハイブリッド型」の規格は23件と多く、提供と設計でバランスの取れた総合的な規格とみることができる。

B.環境整備

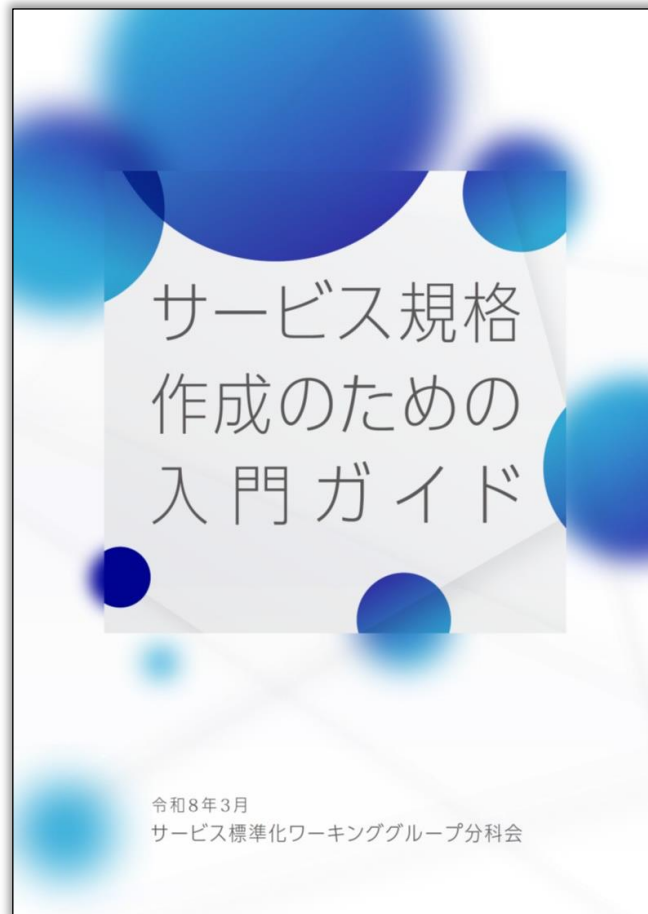
B1.文書構成や体裁の改善

パイロット案件から出てきた課題や本委員会・分科会における指摘事項を踏まえ、読者が理解しやすいように改善。

入門ガイドのデザイン刷新

- ・ 入門ガイドの記載内容やデザイン、体裁、図のタッチなど、資料を一貫性のあるものとして刷新。

表紙デザイン



曖昧で不確実な形は、タイトルの枠の中で明確な輪郭に変化します。

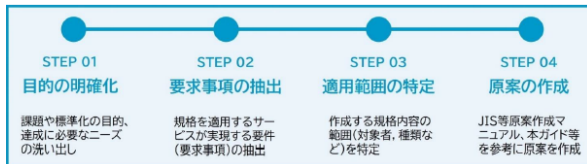
標準化による
変化を表現しました。

【参考】入門ガイド：その他ページのデザイン

3 サービス規格の作成手順

3.1 サービス規格の作成手順

サービス規格の作成手順はおおまかに4つのステップに分かれます。



STEP 01 目的の明確化

サービス規格の作成・活用にあたっては、まず目的を明確にすることが重要です。前章の活用類型を参考に、現状の課題や標準化の目的、達成に必要なニーズを詳しく洗い出します。

標準化の課題選定では、先行志向が肝心です。サービスの品質については、まだ早いと判断した場合、品質に関する指標や測定方法を優先し、標準化の課題とします。規格は、サービスの種類や内容、品質、調査・評価方法、能力など、単一もしくは複数要素の組み合わせで作成可能です。

一般に、JIS発行には約3年を要しますが、初年度には市場調査や顧客意見、競合分析を行い、規格の骨格を検討することが効果的です。

消費者へのアンケート調査の事例（開発中のエステティックに関する「JIS規格の例」）

- 実施目的**
多くの消費者問題が報告されているエステティック産業において、業界全体の健全化とサービス品質の担保、適正な契約による公正・公平なサービス提供につなげるため、消費者がエステティックサロンを選択する際に重視する点や利用の際に生じた課題等を把握し、JIS規格の開発の参考とする。
- 実施方法**
調査関連企業のwebサイトにてアンケート調査を実施
- 設問項目**
全18問（利用実態、満足度、広告、勧誘、消費者対応、契約、エステ業界について）
- 回答数**
400（男女比：女性66%、男性34%）
※上記は消費者向けであるが、事業者向け調査も別途実施。

4 サービス規格の構造

ここでは、サービス規格の構造と、一般的な記載順序を示します。ただし、サービス分野によって異なる可能性があるため、目安として参考してください。

標準化の中核となる「専門的内容」については、5章 サービス規格の「専門的内容」（P.20～）で詳しい説明を行います。

表1 サービス規格の構造と記載順序

サービス規格の構造	このガイドのページ番号	JIS Z 8301の編条番号	JIS による場合
規格名称	P.14 (4.1)	11	必須
目次	—	—	選択 用語規格等、箇条数が少ない場合、省略可
まえがき	P.14 (4.2)	12	必須
序文	P.15 (4.3)	13	必須 国際規格を基礎としない場合、なくてもよい
適用範囲	P.16 (4.4)	14	必須
引用規格	P.17 (4.5)	15	必須 引用規格がない場合、「この規格には、引用規格がない」と記載
用語及び定義	P.17 (4.6)	16	必須 定義する用語がない場合、「この規格には、定義する用語がない」と記載
記号及び略語	P.18 (4.7)	—	条件付き 規定する記号及び略語がない場合記載不要
専門的内容(※表2)	P.18 (4.8)	—	必須
附属書	P.19 (4.9)	—	選択
参考文献	P.19 (4.10)	—	条件付き
索引	—	—	選択

備考: JIS Z 8301「表2-規格の構成要素及び記載順序」を基に作成。

4.1 規格名称

【記載する事項】

規格の適用範囲の中で網羅している主題を明確かつ簡潔に記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービス規格の主題（標準化のテーマ）は、通常、一つの規格で構成します。ただし、ページ数が多いなどの理由で部編成の規格とする場合もあります。

当該規格の主題を他の規格の主題と明確に区別できるように、かつ、不必要に詳細な表記とならないようにします。そして、できるだけ短い要素に区分けして構成し、次に示す前置き要素から主要素、補完要素へとハイフン“—”で分けて順に続けます。

例

前置き要素	主要素	補完要素
飲食サービス—配達飲食サービスの要求事項—宅配給食		

注記 当該規格で扱う主題を主要素で明確に表すことができる場合は、前置き要素は付けない。

前置き要素、主要素、補完要素の解説と例

前置き要素	主要素	補完要素
前置き要素は、それがなければ主要素に示す規格の主題を明確に表現できない場合に、その適用分野を示すため又は当該規格の主題が属する技術若しくは物品の分野を表すために用いる。 例 情報技術 観光及び関連サービス 高齢社会 ただし、前置き要素は、主要素・補完要素で規格を表現できる場合は省略する。	注 ¹⁾ サービスなどの本質的な業種（特徴）に由来する名称。日本標準産業分類など 例 家事サービス 旅行 配達飲食サービス 旅館、ホテル 建築設計 自動車賃貸…	補完要素は、当該規格が主要素に示す主題の側面の一部だけを扱う場合、又は部編成の規格の部を区別する場合に用います。規格が次のいずれにも該当する場合には付けません。 1) 主要素に示す主題に必須な側面を全て含めている。 2) その主題に関する唯一の規格である（また、それを意図している）。 例 家事サービス—人材研修

4.2 まえがき

【記載する事項】

まえがきには、次に示す事項のうち、該当する事項について記載します。

B.環境整備

B2.「専門的内容」の再構成

A4の調査結果を踏まえ、サービス規格の「専門的内容」を中心に本文と附属書を再構成。

入門ガイドの改訂

- A4の調査結果を踏まえ、24年度に公表した入門ガイドを、サービスの「専門的内容」を中心に改訂。

現在の目次	今回の目次	構成要素の説明
入門ガイド作成の経緯	入門ガイド作成の経緯	<ul style="list-style-type: none"> • 修正なし
1.サービス規格とは	1.サービス規格とは	<ul style="list-style-type: none"> • 文章を簡素にまとめる
2.サービス規格の活用類型	2.サービス規格の活用類型	<ul style="list-style-type: none"> • 修正なし
3.サービス規格作成の手順	3.サービス規格の作成手順	<ul style="list-style-type: none"> • 文章を簡素にまとめる
4.サービス規格の構成要素	4.サービス規格の構造	<ul style="list-style-type: none"> • 4章と5章を統合
5.サービス規格の構成要素の解説		
6.サービス規格の「専門的内容」の解説	5.サービス規格の「専門的内容」	<ul style="list-style-type: none"> • A4の結果を基に3構成要素群と24構成要素の解説、具体的記述例を記載
7.その他（作成検討段階での参考資料）	6.その他（作成検討段階での参考資料）	<ul style="list-style-type: none"> • 修正なし
附属書	附属書	<ul style="list-style-type: none"> • 本文の記載に合わせて修正

「専門的内容」の構成要素群とその構成要素

- 「専門的内容」を3つの構成要素群に分けた上で各構成要素群に属する構成要素を配置。
- 規格作成にあたり、サービスの「提供」「設計・整備」「組織管理」のいずれに重点を置くかを検討する際や、またいずれかに重点を置いた上で盛り込むべき具体的な構成要素の参考となるよう整理。



【参考】「専門的内容」の構成要素の記載例

5.1 サービスの品質

サービス品質とは、サービスに本来備わる特性が、利用者の期待やニーズをどの程度満たしているかを示す指標です。例えば配送サービスでは、配送の遅延率や荷物の紛失・破損率によって、またコールセンターでは応答率や平均応答速度などによって評価されます。

【記載する事項】

サービス品質を定量的・定性的に明示し、顧客が理解できる形で記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 品質箇条を書くときは、測定指標、顧客満足度及びプロセス品質の3つの観点を押さえ、顧客にとって比較可能である内容とすることが望ましいです。
- 測定可能な指標（例：応答時間、エラー率、顧客満足度）だけでなく、定性的な側面（例：礼儀、誠実性）も明文化することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 13009(観光及び関連サービス-海浜運営の要求事項委及び推奨事項):4.8 パフォーマンス測定(サービス提供の品質レベルを測定するための指標システムを確立),4.9 顧客満足度とフィードバックの収集(顧客満足度調査や苦情対応システムを通じて品質を評価・改善)
- 例2 ISO 17100(翻訳サービス-翻訳サービスの要求事項)(JIS Y 17100):5.3 翻訳プロセス(翻訳、校閲、レビューの各プロセスで、セマンティックな正確性や用語の一貫性など品質要件を詳細に規定)

5.2 サービスの等級

サービスの品質のレベルを規定します。例えば、宿泊サービスでは、ホテルの品質に応じて一つ星から五つ星にレベル分けされています。

【記載する事項】

サービス品質をレベル分けし、等級体系を明示します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 等級は顧客の選択に資するよう、差異を明確化することが望ましいです。
- 等級間の基準差を客観的に説明可能にすることが望ましいです。
- 不当な差別的区分にならないよう配慮することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 20245(中古品の国際貿易):7 状態の分類,7.1 状態の分類,8.1 技術的要求事項(中古品の状態を「A」「B」「C」「D」の4等級に分け、それぞれの分類要件を具体的に規定。)

5.6 サービス提供プロセス

サービス提供プロセスは、サービスをどの手順で提供するかを体系的に示し、品質の再現性と透明性を確保するための基盤です。提供前・提供中・提供後の流れを明確にすることで、顧客が理解しやすく、期待とのギャップを抑えた安定的なサービス提供が可能となります。

【記載する事項】

- 標準化によって一定品質を確保するため、サービス提供の手順・流れを明示します。
- プロセスの透明性を確保して顧客に理解可能な形で提示するため、顧客接点の各段階(受付・提供・終了)を明文化します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- サービス提供プロセスは提供前・提供中・提供後の3段階を体系的に規定することが望ましいです。
- 提供前では、利用者の期待やニーズを把握し、それに基づいたサービス設計を行います。契約条件や料金、解約方法などを明示し、利用者が十分理解した上で選択できるよう、情報提供とコミュニケーションを適切に行うことが望ましいです。
- 提供中では、標準化された提供方法を定め、力量を持つ要員を配置します。サービス環境の安全性やアクセシビリティを確保し、利用者との継続的なコミュニケーションを通じて期待に応え、万一不具合が発生した場合には、迅速なリカバリーを行い顧客の信頼を維持することが望ましいです。
- 提供後では、アフターサービスを通じて顧客満足度を高め、フィードバックや苦情対応の仕組みを整備します。さらに、サービス終了後に不具合が判明した場合にも適切なリカバリーを行い、顧客との関係を持続的に改善することが望ましいです。
- 全体として、プロセスの透明性を確保し、顧客が理解可能な形で提示することが重要であり、これによりサービス品質と顧客満足度を安定的に確保できるようにすることが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 17100(翻訳サービス-翻訳サービスの要求事項)(JIS Y 17100):4 制作前プロセス及び活動,5 制作プロセス,6 制作後プロセス(「前・中・後」のサービス提供プロセスを明確に示す事例。)
- 例2 ISO 13009(観光及び関連サービス-海浜運営の要求事項委及び推奨事項):6 サービス提供,6.1 情報サービス,6.2 ビーチ安全サービス,6.3 ビーチの清掃及び廃棄物の除去,6.4 商業サービス(ビーチ運営における主要活動を「情報提供(利用前の比較・検討に資する)」「安全サービス・清掃(利用中のサービス提供)」「商業サービス・廃棄物処理(利用後の維持管理や改善)」として規定。)

5.12 契約取引

契約取引は、提供者と利用者がサービス条件(内容、対価、責任範囲等)について合意及び透明にし、法的・社会的効力を伴う約束をすることを目的とします。契約内容・料金・解約方法などの取引条件に関する内容を明示させることで、トラブル防止と信頼性の高い取引関係の構築が期待されます。

【記載する事項】

この箇条では、サービス提供条件(適用範囲、期間、場所、契約の解約方法、サービス提供時のトラブル対応等)を顧客又は利用者に明示すること等について記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 契約及び取引箇条は、顧客との合意内容を確実に記録し、契約管理から請求に至るプロセスの透明性を担保するのが望ましいです。
- サービス提供条件は公平性と透明性を確保し、顧客に不当な不利益を与えないようにすることが望ましいです。
- 契約前に伝達される情報は明確・正確・適切かつタイムリーで、メリットだけでなくリスクや制限事項も同等に扱い、顧客が十分理解して判断できるようにすることが望ましいです。
- 仲介者が関与する場合は、各者の役割分担を整理し、顧客に不利益を与えない条件設定と責任範囲の明示を行い、取引の信頼性を高めることが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 17100(翻訳サービス-翻訳サービスの要求事項)(JIS Y 17100):4.4 クライアント-TSP間の合意、附属書 B 合意及びプロジェクト仕様(サービス提供条件を明示する「契約箇条」の例。)
- 例2 ISO 50007(エネルギーサービス-ユーザー向けエネルギーサービスの評価及び改善の指針)(JIS Y 50007):4.6 契約管理と請求,4.6.1 明確なサービス契約の可用性,4.6.2 請求の正確性,4.6.3 請求の明確で,4.6.4 請求に関する苦情への対応,4.6.5 お支払い方法,5.6 契約管理と請求(契約条件の透明性と取引の公正性を確保する。)

5.13 教育

人材育成の方向性を明確にし、組織全体で共有することを目的とし、従業員的能力向上とサービスの質を担保するための教育訓練体制を規定します。

【記載する事項】

- 基本技能の向上、環境変化に対する意識改革、安全衛生・環境に関する項目を含めます。
- 対象者及び種類(品質管理、安全衛生、新人研修、管理者研修、顧客対応研修など)を含めます。
- 実施計画の策定と実施記録を整備し、データ化して改善に活用することを記載します。
- 教育成果の分析と継続的な改善を実施することを記載します。

サービス標準化WGの26年度以降に向けた方向性

- 「サービス分野における標準化活用」【資料4】を用いて、外部での説明・講演等を通じてサービス分野の標準化活用の普及啓発を進め、新規案件発掘を企図。
- 既存のパイロット案件を着実に推進するとともに、発掘した新規案件から新たなパイロット案件を選定し、「入門ガイド」を活用した規格開発を促進。その過程で直面した課題や得られた知見等のフィードバックを「入門ガイド」に反映する一連のサイクルを回し、案件開発と環境整備を相補的に推進。
- 26年度以降は進捗状況報告のため、年に1回程度の開催を予定。

