

サービス規格 作成のための 入門ガイド

令和8年3月

サービス標準化ワーキンググループ分科会

改訂履歴

版数	時期	内容	ページ番号 (改訂当時)
第1版	令和6年2月	初版発行	—
第2版	令和7年3月	<ul style="list-style-type: none">・事前調査の重要性を強調・「規定類の位置付け」を整理・「原案作成委員会上の留意点」を追加・「JIS 開発に係るリソース」を追加・「標準化人材データベース」を紹介・経済産業省 HP「標準化・認証」を紹介・「著作権への留意と対応」の明記・「JIS 閲覧方法」を追加・「ご相談・お問合せ先」の追加	P.12 P.13 P.14 P.34 P.34 P.35 附属書 P.67 附属書 P.69 附属書最終項
第3版	令和8年3月	<ul style="list-style-type: none">・4章「サービス規格の構成要素」と5章「サービス規格の構成要素の解説」を統合・改訂し、4章「サービス規格の構造」を新設・6章「サービス規格の「専門的内容」の解説」を改訂し、5章「サービス規格の「専門的内容」」を新設	P.13~19 P. 20~39

目次

0 入門ガイド作成の経緯	1
1 サービス規格とは	2
2 サービス規格の活用類型	6
3 サービス規格の作成手順	9
4 サービス規格の構造	13
5 サービス規格の「専門的内容」	20
6 その他（作成検討段階での参考情報）	40

本資料は、経済産業省から一般財団法人日本規格協会への委託事業で実施したものの成果である。

0. 入門ガイド作成の経緯

日本の GDP 及び就業者の約 7 割を占めるサービス産業において、競争力強化や生産性向上、品質の強みの明確化に向けた戦略的な「標準化」の活用が求められています。

標準化活動の基盤となっている工業標準化法が、産業標準化法（平成 30 年通常国会で可決成立、5 月 30 日公布）へ改正されたことにより、サービス分野も標準化の対象となりましたが、令和 8 年 2 月時点での JIS Y（サービス）部門の規格数は 20 件に留まっているのが現状です。

こうした背景を受け、日本産業標準調査会（JISC）の提言「日本型標準加速化モデル」に基づき、サービス規格（JIS）の作成を志向する方々を支援するための「入門ガイド」が策定されました。本ガイドは、サービス標準化ワーキンググループ分科会により作成され、実務の参考となるよう附属書には JIS や ISO における具体的な規格事例を多数掲載しています。これから規格作成に取り組む際の指針として、幅広く活用されることが期待されています。

1. サービス規格とは

1.1 標準化・規格・標準の国際的な定義

標準化や規格の統一は、堅苦しく面倒なものと思われがちですが、本来は社会生活の中で空気のように自然に使われているものです。

その歴史は古く、人類が集団生活を始めた頃の言葉や道具といった自然発生的な生活様式に遡ります。社会が高度化するにつれ、取引に必要な度量衡（長さ・重さなど）や貨幣制度といった文化の基礎となる標準化が進み、これらは国家権力の発生とも密接に結びつきました。

産業革命以降は、技術の発達により大量生産を可能にする技術仕様としての役割が飛躍的に拡大し、産業の技術基盤を担うようになりました。

このように標準化は、原始的な生活様式から現代の高度な産業技術に至るまで、文明の進展とともにその範囲を広げながら、私たちの社会を根底から支え続けています。

現在、日本を含む世界各国に存在する 165 の標準化組織から構成される非政府組織である ISO（国際標準化機構）では、“標準化(standardization)”について次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

実在の問題又は起こる可能性がある問題について、与えられた状況において最適な程度の秩序を得ることを目的として、共通に、かつ繰り返して使用するための記述事項を確立する活動。

注記 1 この活動は、特に規格を作成し、発行し、実施する過程からなる。

また、“規格”(standards)については次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

与えられた状況において最適な程度の秩序を達成することを目的に、共通に、かつ繰り返し使用するために、活動又はその結果に関する規則、指針又は特性を規定する文書であって、合意によって確立し、一般に認められている団体によって承認されたもの。

さらに、産業標準化法では、「産業標準化」と「標準化するサービス（役務）の対象」について、以下のように定めています。

産業標準化法

第 2 条 この法律において「産業標準化」とは、次に掲げる事項を全国的に統一し、又は単純化することをいい、「産業標準」とは、産業標準化のための基準をいう。

(略)

- 十 役務（農林物資の販売その他の取扱いに係る役務を除く。以下同じ。）の種類、内容、品質又は等級
- 十一 役務の内容又は品質に関する調査又は評価の方法
- 十二 役務に関する用語、略語、記号、符号又は単位
- 十三 役務の提供に必要な能力
- 十四 事業者の経営管理の方法

1.2 サービス規格とは

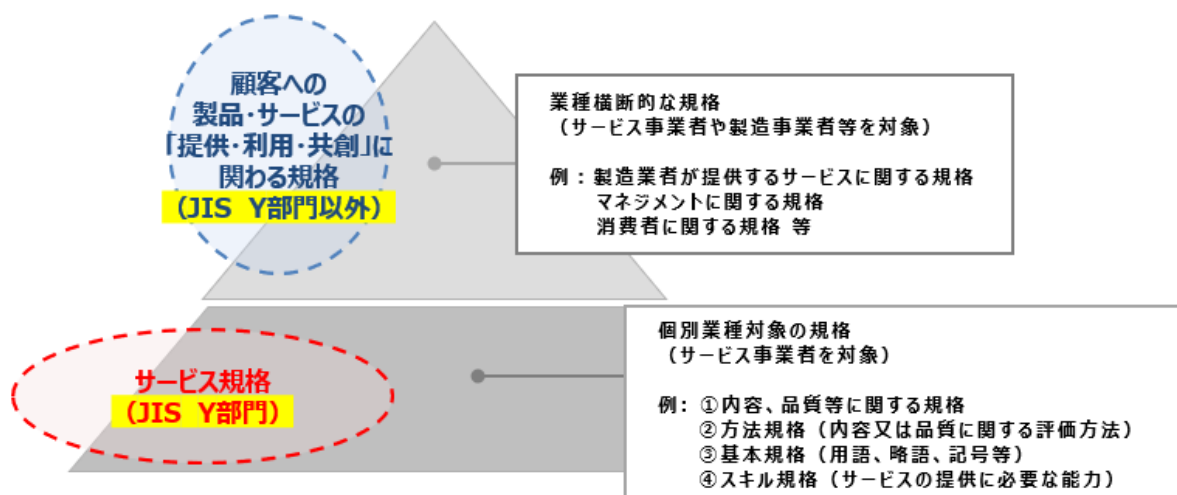
サービス規格は、サービス事業者が提供する個別業種を対象とした規格で、JIS 部門では JIS Y 部門に分類されます。サービス規格は、規格の性質によって以下の4種類に分けられます。

- ① 内容、品質等の規格（サービスの種類、内容、品質、等級）
- ② 方法規格（サービスの内容又は品質に関する調査又は評価方法）
- ③ 基本規格（サービスの用語、略語、記号等）
- ④ スキル規格（サービスの提供に必要な能力）

サービス分野では、顧客体験の重視や、製造業者も含めた横断的な視点が重要です。提供者と顧客の協力や共創による価値創造も重要な考え方です。具体例には、サービス内容やマネジメント規格、消費者規格などがあり、本文ではサービス事業者向けの規格を中心に解説しています。ただし、広い意味ではサービス提供者や製造業者も関係し、全体の規格体系が形成されています。

下図は、サービス分野全体の規格体系をイメージした図です。三角形の下段は本ガイドの対象とする個別業種のサービス規格を示し、上段は業種横断的な顧客への製品・サービスの「提供・利用・共創」に関する規格を示しています。

サービス分野の規格体系のイメージ



1.3 マネジメントシステム規格(MSS)

マネジメントシステム規格は、組織を対象とし、方針及び目標を達成するためのシステム、手順を定め、PDCA サイクル (Plan(計画)・Do (実行)・Check (評価)・Action (改善)) の概念が盛り込まれる規格です。JIS Q 9001 (ISO 9001) 品質マネジメントシステム及び JIS Q 14000 (ISO 14001) 環境マネジメントシステムのようにどのような事業を営む事業者も対象となり得る業種横断的な規格のほか、JIS Q 13485 (ISO 13485) 医療機器－品質マネジメントシステム－規制目的のための要求事項のように特定の事業を営む事業者だけを対象とする業種限定的な規格があります。

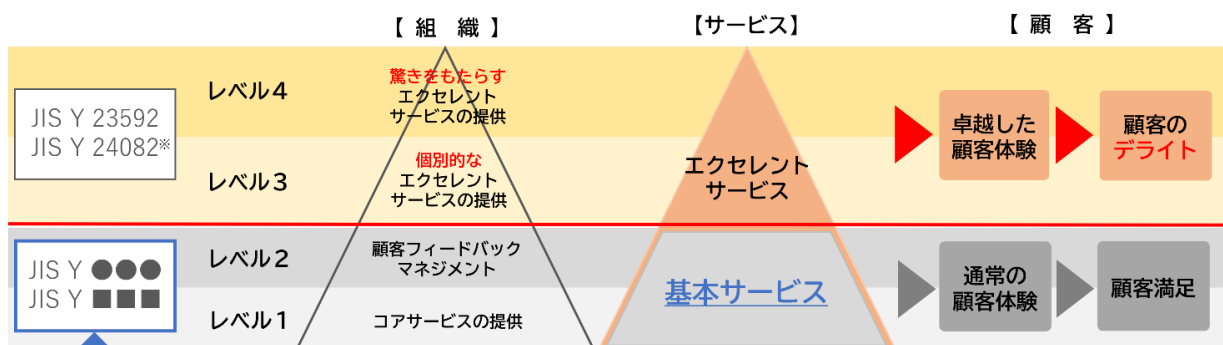
サービス分野においても、個別業種に特化したマネジメントシステム規格を用いて、組織を適切に管理する仕組みを作ることは、サービスの生産性向上や、品質向上などに効果的です。

1.4 サービスエクセレンス

一定の基準を満たしたサービスの提供を受けた顧客は、その体験を通して満足を感じます。優れたサービスの提供を受けた顧客は、卓越した体験をすることで、デライト(大切にしてもらえたという感情。驚き・感動するような優れた体験からくる感情)というポジティブな感情を感じます。これくらいだろうと期待した普通のサービスの上を行く、期待を超える優れたサービス(エクセレントサービス)を顧客に持続的に提供することができる組織能力を「サービスエクセレンス」といいます。この組織能力をサービス提供者が獲得して、エクセレントサービスを提供できるようになるための規格として、JIS Y 23592(ISO 23592) サービスエクセレンス－原則及びモデルがあります。

下図はエクセレントサービスと基本サービスの関係を示した図です。本ガイドでは、下図レベル1・2に相当する基本サービスの規格作成を念頭に解説を行っていますが、下図レベル3・4に相当するエクセレントサービスを目指すことで顧客ロイヤルティの向上やリピーターの獲得等につながることから、作成するサービス規格においては、将来を見据えて、エクセレントサービスにつながる視点を取り入れることも重要です。

エクセレントサービスの設計につながるように、基本サービスのサービス規格を創る必要がある



各サービスのJISを整備するためには、基本サービスに関する「サービス規格作成のための入門ガイド」が必要

※JIS Y 24082 (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)

コラム

標準化は、よいとわかっているコトやモノをみなで安心して使えるようにするための「見える化（可視化）」のための活動と言えます。つまり「標準」は、それらコトやモノにかかる人々の叡智を結集した「叡智のかたまり」となっています。

標準化は、これまでの経験から、知識（人々の叡智を含む）を抽出して、整理して、使いやすくする活動です。標準化によって人々の経験知が、個人知から組織知へと変換され、利用者が安心して使えるようになった叡智の結集が標準となります。そうであるなら、標準化を進め、多数の標準を整備していくことは、よりよい社会システムの構築に貢献する重要な活動として認識できると思われま

す。「モノ」は人々に見えるので、その大きさや強さの程度などを表す情報があると、該当する「モノ」を比較したり、イメージしたりすることができます。またその情報を関係者の間で共有することができるため、関係者又は関係者間の意思決定が合理的に進みます。「モノ」に対し、「サービス」は見えません。見えないサービスを、まずはなんらかの形で「見える化（可視化）」する必要があります。「見える化（可視化）」することで、利用者はそのサービスがどのようなもので自分にとってどのようなメリットがあるかを、サービスを選択する前に考えることができます。

標準化を進めていくときに、見えるモノと、見えないコト（サービス）では、後者には少し工夫が必要ということが理解できます。これまでに製品の国内規格（JIS）は多数整備されてきましたが、JISが日本産業規格として改正されてからも、コト（サービス）の国内規格（JIS）整備はなかなか進みませんでした。その理由としては、見えなくて多様性があるというサービスの特性が起因している可能性があります。さらに、サービス規格が少ないゆえに、サービス規格を活用する方法がわからなくてメリットを感じない、よってサービス規格が整備されない、という悪循環に陥っていた面があります。

以前から、製品には、製品規格の作り方に関する知見をまとめた文書がありました。当該製品が一定の品質をもって存在するようにするための規格を整備する活動は、この文書に沿って実施することで、効率的によりよい規格を作っていくことができました。しかしながら、サービスは、見えないこと及び多様性があることなどから、同様な文書が整備できていません。

提供するサービスを、利用者・提供者の双方にとってより良いサービスとするために、サービス規格を作成する際に、標準的な手順書のような文書があると、より良いサービス規格を効率的に作成できることが期待されます。

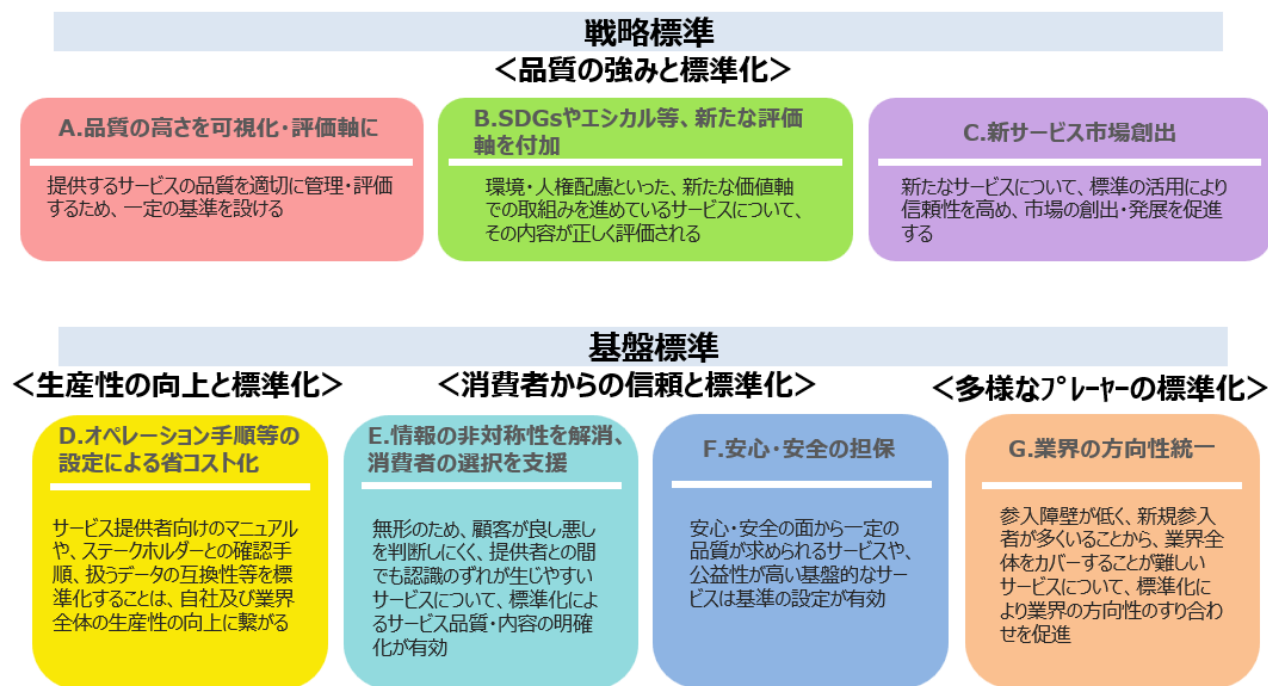
また、規格は作成されても、活用されないと存在意義がありません。活用の目的又はやり方にも多様性があると思われま

す。この活用類型を用いることで、サービスの利用者・提供者が、どのような活用の仕方をしたいから、その活用ができるような形態のサービス規格を開発するというプロセスが踏めるようになる可能性がでてきたと考えられます。そこで、サービス規格の活用を意識した、サービス規格の開発を支援する手順書（マニュアル）を、「サービス規格作成のための入門ガイド」として整備することになりました。

（サービス標準化ワーキンググループ分科会 主査 水流 聡子）

2. サービス規格の活用類型

サービス産業が抱える課題に対して、標準化によって得られる効果、利点から以下のA～Gの7類型に整理できます。



各類型のメリット、規格例は以下の通りです。詳細は、中間取りまとめにも示しています。

<品質の強みと標準化>

A. 品質の高さを可視化・評価軸に(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 提供するサービスの品質を適切に管理・評価するため、一定の基準を設ける
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 事業者が提供するサービスの品質が可視化され、評価可能になり、事業者自身がサービスの品質を管理・高めることができ、他事業者との差別化にもなり得る。 顧客は一定水準／高品質のサービスを受けることが期待できる。 サービスの品質が可視化され、当該サービスの市場の確立・拡大に寄与する。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (JIS Y 23412 /ISO 23412) ～日本の高品質な物流事業者の国際展開を促進～

B.SDGs やエシカル等, 新たな評価軸を付加(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 環境・人権配慮といった, 新たな価値軸での取組を進めているサービスについて, その内容が正しく評価される
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 人権配慮や資源の循環活用等の新しい価値観に対応した基準を設けることで, 事業者にとっては, その取組が適切に評価されやすくなるとともに, 品質や価格とは異なる新たな価値軸での差別化・市場創出が可能となり, 企業の経営戦略としても有効。 消費者にとっては, 多様な候補の中から商品・サービスを選択する際の新たな購買動機にも繋がる。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (ISO 21401) ～観光宿泊施設に対し, 持続可能な管理を改善するためのツールとして活用～

C.新サービス市場創出(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 新たなサービスについて, 標準の活用により信頼性を高め, 市場の創出・発展を促進する
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は新たなサービスやその要件を定義することで, 新たな概念として確立すると共に, その標準に基づき一定の安全性や品質を確保し, 消費者からの信頼性を高めることができる。 技術革新が早い新市場においては, 法令(ハードロー)と比べ, 機動的に制定・改正が可能な標準(ソフトロー)の活用により, 早期の市場ルールの確立・適正化を図ることができる。 より上位の社会モデルを概念として提示し, 浸透させることにより, 付随する新サービスの市場創出の基盤をつくることができる。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> 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 31101) ～サービスロボットの普及に向けた環境整備～

<生産性の向上と標準化>

D.オペレーション手順等の設定による省コスト化(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供者向けのマニュアルや, ステークホルダーとの確認手順, 扱うデータの互換性等を標準化することは, 自社及び業界全体の生産性の向上に繋がる
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> オペレーション手順やサービス提供者のスキル・使用機材の調達仕様を統一することにより, 効率化, 生産性向上に繋がる。 サービス提供者個人(従業員等)のスキル認証として活用することで, 生産性向上に加え, 提供者個人としてもスキルの可視化に繋がる。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (JIS Q 41001/ISO 41001) ～不要・不足・不適当な施設の使われ方を可視化～

<消費者からの信頼と標準化>

E.情報の非対称性を解消、消費者の選択を支援(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 無形のため、顧客が良し悪しを判断しにくく、提供者との間でも認識のずれが生じやすいサービスについて、標準化によるサービス品質・内容の明確化が有効
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 「標準」が設定されることにより、ある程度の類似した役務内容の類型化が図られると同時に、質が担保され、消費者にとってはサービスの良し悪しを判断し、選択しやすくなるのが期待できる。 提供者にとっても、適切な情報提供により、トラブルの低減につながる。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (ISO 22458) ～あらゆる消費者が公平・公正なサービスを受けられるように～

F.安心・安全の担保(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 安心・安全の面から一定の品質が求められるサービスや、公益性が高い基盤的なサービスは基準の設定が有効
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 事業者が提供するサービスの管理やオペレーション、一般的な契約手順や確認事項等を規定し、サービス提供の基盤を担保することができる。 顧客は安全・安心が担保された状態で、サービスを選ぶことができる。 業法がない/カバーしていない領域について、信頼・品質要件を規定し、認証を設けることで、安全・安心を補完的な形で担保することができる。
活用している分野(例)	<ul style="list-style-type: none"> レクリエショナルダイビングサービス－レクリエショナルスキューバダイバの訓練のための要求事項(ISO 24801-1) ～スキューバダイビングにおけるトレーニングサービスの安全性向上～

<多様なプレーヤーの標準化>

G.業界の方向性統一(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 参入障壁が低く、新規参入者が多くいることから、業界全体をカバーすることが難しいサービスについて、標準化により業界の方向性のすり合わせを促進
標準化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> サービスに関する定義や手順を規格に基づいて統一することにより、業界全体のサービスへの信頼を醸成し、健全な市場形成を促す。 標準化の検討を通じて、何を各社で最低限守るべきか、といった方向性、業界の在り方を議論し、認識を揃える契機となる
活用している分野(事例)	<ul style="list-style-type: none"> 翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項 (JIS Y 17100 / ISO 17100) ～国際規格に適合した信頼性の高い翻訳サービスを提供～

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、品質に関わ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)

1. 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。

2. 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

3. 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)

4. 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。

STEP 02

要求事項の抽出

分析したニーズに応えるために、規格を適用するサービスが実現する要件（要求事項）の抽出を行います。以下の6W1Hのポイントを意識することで、より明確に抽出することができます。

なぜ (why)	なぜ規格を作るのか、規格の達成目的は何なのか。
何を (what)	顧客の立場でサービスの提供は何で構成されているか。
誰が (who)	サービスの提供者又はサービスレベルや法令順守を保証し、不順守の場合には責任を負う者は誰なのか。
誰に (Whom)	サービスを受ける顧客として誰を対象としているか。
いつ (when)	サービスが提供される時又は期間はいつか。
どこで (where)	サービスはどこで提供されるか。
どのように (how)	サービスはどのように提供(順序又はプロセス)されるか。

STEP 03

適用範囲の特定

次に、作成する規格内容をどこまでの範囲（対象者、種類など）で適用するか、現状をよく確認した上で特定します。規格の外延を示す適用範囲は、規格作成の中で重要な項目の一つです。円滑な規格作成のためにも、曖昧さをなくし、焦点を絞って特定する必要があります。

なお、適用範囲に規定した内容に含まれるものの中で、対象外のものがある場合には、それを明示します。

STEP 04

原案の作成

産業標準化法（JIS法）はじめ、以下の文書に原案作成から発行までの詳細な手続きや様式等がまとめられていますので、必ず内容を確認してください。本ガイドでは、入門編としてそれらの文書のうち、特に重要な点又はサービス規格に特化する点を分かりやすくまとめています。各文書の概要、確認時期の目安は以下の表を参考にしてください。

文書名		発行/制定	確認時期(目安)	概要
1	サービス規格作成のための入門ガイド	METI	検討段階～	本ガイド。サービス規格開発に初めて取り組む方を対象にした原案作成のためのマニュアル。JISのサービス規格について概念・活用類型を示し、その作成手順を分かりやすくまとめている。 https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv_std/pdf/beginners_guide_on_serv_std_dev.pdf
2	JIS等原案作成マニュアル	METI	検討段階～	原案作成団体が、JIS原案を作成する際に遵守すべき留意点を、各段階(検討前、体制、事前調査、原案作成、申出、フォローアップ)毎にまとめている。 https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6132.pdf
3	JIS Z8301	METI	原案作成前～	日本産業規格(JIS)の規格票の構成や、規格の作成方法について規定する。利用者登録後、JISCウェブサイトにて閲覧可。 https://www.jisc.go.jp/index.html
4	JIS原案作成のための手引	JSA	原案作成前～	JIS Z8301を補足し、規格の作成方法の理解促進するもの。 https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6650.pdf

3.2 原案の作成

規格の原案作成には、国内外の法令や日本産業規格、団体規格、国際規格、海外規格、研究データなどを収集します。これらをもとに、経済性や国際性、社会性を兼ね備え、標準化の目的に合った規格案を作成します。

規格の構造については、4章「サービス規格の構造」(P.13～)を参照し、既存の国際規格があればそれを基に作成することが推奨されます。

標準化は課題解決の手段の一つであり、活動の中で目的化しないよう戦略的に行うことが重要です。規格の普及活動については、「附属書3」を参考にしてください。

3.3 原案の検討体制

JIS制定には、JIS法第13条第2項(※1)を踏まえ、全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映しなければいけません。したがって、サービス提供事業者、使用・消費者及び中立者(学識経験者、国など)のいわゆる三者構成からなる「原案作成委員会」を設置する必要があります。原案作成委員会の委員構成は、利害関係者の意向を反映するために重要なポイントですので、上記JIS等原案作成マニュアル(※2)の該当部分を確認し、設置に当たっては経済産業省の担当者によく相談してください。

(※1)JIS法第13条第2項

主務大臣は、調査会が制定すべきものと答申した産業標準の案が全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映し、かつ、その適用に当たって同様な条件の下にある者に対して不当に差別を付するものでなく、適当であると認めるときは、これを産業標準として制定しなければならない。

(※2)JIS 等原案作成マニュアル¹ P.7「産業標準案等審議・審査ガイドライン 別紙6」の概要

詳細は必ずマニュアルでご確認ください。

1. 委員構成

- 全ての実質的な利害関係を有する者の意向を適正に反映させるため、その構成が必要。
- 委員構成は、役務の提供事業者、使用・消費者、中立者の3区分で、各グループに属する委員が、全委員の半数を超えないようにしなければならない。
- 必要に応じて、関係当事者(販売者、省庁(業所管、法令担当)等、JIS登録認証機関協議会など)の参加を求める。
- ただし、直接商取引に関係せず、グループを特定しにくい JIS(単位、用語等)の原案作成委員会を設置する場合に限り、全てを中立者としてもよい。

2. 委員の資格

- 役務の原案の対象となる事項について広い知識を有し、かつ、豊富な技術的・専門的経験を有する者
- 関係 JIS 及び関係国内外規格等関係規格の内容に精通している者
- 各グループ又は関係当事者としての立場から、組織を代表して意見を反映し得る者

3. 委員以外の利害関係者の参加

- 国の内外を問わず、利害関係者からの委員会への参加希望があった場合は、透明性確保の観点から踏まえ、少なくともオブザーバとして参加させる。

4. 多様性への配慮

- 多様性を尊重した幅広い議論を行う(安全上の理由から、規格開発に使用するデータにジェンダーの視点を取り入れることを含む)。
- 委員長は、上記意見に十分に配慮して議論のとりまとめを行う。少数意見があった場合は、審議経過で当該意見を記録する。

¹ 経済産業省「JIS 等原案作成マニュアル」(https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6132.pdf)

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、目安として参考にご覧ください。

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 の箇条番号	JIS にする場合
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
<u>専門的内容</u> (※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別して構成し、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

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

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	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。
主要素	主要素に用いるサービスなどの名称には、基本名称 ¹⁾ を用いる。 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	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。

- a) 規格を作成した手順及び規則
- b) 規格原案を作成した団体など
- c) 議決プロセス
- d) 規格の発行の責任者
- e) 当該規格の制定・改正に伴って置き換えられた規格, 廃止された規格などとの関係
- f) 著作権, 特許権などとの関連
- g) 関連規格との関係
- h) その他

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 1001:2019 サービスロボットを活用したロボットサービスの安全マネジメントシステムに関する要求事項の場合

まえがき

この規格は、産業標準化法に基づき、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

注記 この規格は、不正競争防止法等の一部を改正する法律附則第 6 条第 3 項の規定により、その例によることとされる産業標準化法第 2 条、第 11 条、第 13 条及び第 19 条の規定に基づき制定した。

4.3 序文

【記載する事項】

対応国際規格を基礎として用いた場合は、対応国際規格の番号、対応国際規格との対応の程度などを記載します。対応国際規格を基礎としない場合は、この箇条は必須ではありません。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 5001:2020 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語 (ISO 20539:2019)の場合

序文

この規格は、2019 年に発行された ISO 20539 を基とし、国内の使用実態を反映するため、技術的内容を変更して作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある箇所は、対応国際規格を変更している事項である。変更の一覧表にその説明を付けて、**附属書 JA** に示す。

4.4 適用範囲

【記載する事項】

適用範囲には、規格で標準化するテーマ及び適用される範囲を明確にするため、サービスの対象者、種類などを記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

適用範囲を規定するときは、次の点を考慮してください。単に規格名称を繰り返すことではありません。なお、下記1～5を全て記載する必要はありません。

- 1 対象となるサービスを特定し、それを明示する。
- 2 前述(P.13)の6W1Hで特定された要素に関する質問に対する回答を利用する。
- 3 利害関係者を定義する。
- 4 顧客を特定する。適用に関して混乱が起こる可能性を回避するために、対象としていない顧客があれば、これを示し、関連性があれば、これを適用範囲に記載する。
- 5 適用範囲から除外されるサービスがあれば、これを明確に示す。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 23412:2023 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 23412:2020)の場合

1 適用範囲

この規格は、温度管理が必要な物品（食品を含む。）を中身とする保冷荷物の陸上輸送による積替えを伴う保冷配送サービスの提供及び運用のための要求事項について規定する。この規格は、保冷荷物の輸送途上における保冷車両又はコンテナ間での積替え、及び方面別仕分システムを経由する積替えを含む、配送サービス利用者（受領）から配送指定地での配送までの、保冷配送サービスの資源、運用、及び配送サービス利用者とのコミュニケーションのための要求事項も含んでいる。この規格は、保冷配送サービスの提供者に適用することを意図している。

この規格は、次の事項に対する要求事項は、適用対象としない。

- a) 航空機、船舶又は鉄道の輸送方法による保冷荷物の配送
- b) 配送サービスにおいて、固有の冷却物質（例えば、保冷剤、蓄冷剤、ドライアイス）を内包し、熱保護こん包によって覆われた保冷環境を作り出すことで常温において輸送するよう設計された保冷環境は、保冷配送サービスによって輸送する場合がある。

（後略）

※附属書1の1も参照してください。

4.5 引用規格

【記載する事項】

作成する規格の要求事項の一部を構成する規格について、その一覧を引用規格の情報として列記します。引用規格がない場合にも引用規格の箇条を設け、「この規格には、引用規格がない」と記載します。

【参考となる規格の例】

例 JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620:2008)の場合

1A 引用規格

次に掲げる規格は、この規格に引用されることによって、この規格の一部を構成する。この引用規格は、記載の年の版を適用し、その後の改正版（追補を含む。）は適用しない。

JIS X 0814:2011 図書館統計¹⁾

注記 対応国際規格:ISO 2789:2006, Information and documentation—International library statistics (IDT)

(後略)

※附属書 1 の 2 も参照してください。

4.6 用語及び定義

【記載する事項】

作成する規格で用いる用語を理解するために必要な定義を記載します。特に定義する用語がない場合にも、引用規格同様に用語及び定義の箇条を設け、「この規格には、定義する用語がない」と記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

既に発行されている規格で同じ用語が規定されている場合には、重複や定義内容の矛盾を避けるために、発行済み規格を引用します。

なお、用語の配列は概念の上位順とします。

発行済みの用語規格の一例

JIS Q 9000 品質マネジメントシステム—基本及び用語, JIS Q 14050 環境マネジメントシステム—用語,

JIS Q 17000 適合性評価—用語及び一般原則, JIS Y 5001 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語,

JIS Z 8002 標準化及び関連活動—一般的な用語, JIS Z 8103 計測用語, JIS Z 8144 官能評価—用語等

【参考となる規格の例】

例 JIS Q 24510:2012 飲料水及び下水事業に関する活動—サービスの評価及び改善に関する指針 (ISO 24510:2007)の場合

2 用語及び定義

この規格で用いる主な用語及び定義は、次による。

2.1

精確さ (accuracy)

測定値と参照値との一致の度合い。

注記 “精確さ” とは、一連の測定に用いる場合、不規則変動成分、系統誤差又は偏りを含んだものの。

[JIS Z 8402-1:1999 の 3.6 の一部を採用]

(後略)

※附属書 1 の 3 も参照してください。

4.7 記号及び略語

作成する規格で一般的でない記号及び長い用語を簡略した略語を理解するために記載します。規定する記号及び略語がない場合は、記載は不要です。

【参考となる規格の例】

例 JIS X 9252:2023 情報技術—オンラインにおけるプライバシー (ISO/IEC29184:2020)の場合

4 記号及び略語

JSON JavaScript Object Notation

PC パーソナルコンピュータ (personal computer)

(後略)

4.8 専門的内容

「専門的内容」は標準化の中核となる要求事項です。サービス規格は、従来から「サービスの品質」だけでなく、その品質を生み出す設計や提供プロセスを含めて総合的に捉える必要があるという考え方のもとで構築されてきました。国際規格や海外規格においても、サービスの実態を適切に規定するためには、品質だけでなく、設計や提供といったプロセス要素を一体として扱うことが一般的です。

また、ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL の Harmonized Approach (HA)構造の一部を含むサービス規格も見られ、以下のような要素も規格構成に含まれることがあります。

- 組織の状況 (Context of the organization)
- リーダーシップ (Leadership)
- 計画 (Planning)
- 支援 (Support)
- 運用 (Operation)
- パフォーマンス評価 (Performance evaluation)
- 改善 (Improvement)

これらの要素は、サービスの提供体制や継続的改善の仕組みを規格に組み込む際に有効であり、国際的にも広く採用されているアプローチです。

「専門的内容」については、次章「5. サービス規格の専門的内容の解説」で詳述します。

4.9 附属書

附属書は、通常、次のような場合に作成します。

- 規定又は情報が非常に長く、本体に記載すると利用者の利便性が損なわれる場合。
- 特定の規定又は情報(例えば、ソフトウェア、事例集、実験室間の試験結果、代替試験方法、表、リスト、データ)を分離する場合。
- 規格の特定の適用・用途に関する情報を提供する場合。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 5【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

4.10 参考文献

参考文献には、本文などで推奨事項、許容事項、可能性・能力事項、外部の制約又は補足事項として引用した規格・規範文書、参考文献などをリストとして記載します。また、当該規格で具体的に引用していなくてもよく、規格を作成するときに参照した資料なども対象になります。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 6【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

5

サービス規格の「専門的内容」

ここからは、「4.サービス規格の構造」で取り上げた、サービス規格の「専門的内容」の各構成要素についての解説及び規格を作成する際に参考となる規格例の紹介を行います。

表 2 サービス規格の構造と「専門的内容」の構成要素

サービス規格の構造	「専門的内容」の構成要素群	「専門的内容」の構成要素
規格名称	I. サービス提供にかかる構成要素群	1. サービスの品質
目的		2. サービスの等級
まえがき		3. サービスの調査又は評価の方法
序文	II. サービス設計・整備にかかる構成要素群	4. 顧客による選択・評価基準
適用範囲		5. サービス提供に必要な能力
引用規格		6. サービスの提供プロセス
用語及び定義		7. サービスのカスタマイズに関する規定
記号及び略語		8. 安全(利用者従業員保護含む)
専門的内容		9. サービスの設計に関する規定
附属書		10. アクセシビリティ
参考文献	III. 組織管理にかかる構成要素群	11. 人間工学的問題(ユーザビリティ)
索引		12. 契約取引
		13. 教育
		14. 設備・機器管理
		15. テクノロジーの積極的活用
		16. 環境保護への配慮
		17. 苦情対応及び利用者へのサポート
		18. 組織の状況(MS要素)
		19. リーダーシップ(MS要素)
		20. 計画(MS要素)
	21. 支援(MS要素)	
	22. 運用(MS要素)	
	23. パフォーマンス評価(MS要素)	
	24. 改善(MS要素)	

MS 要素:マネジメントシステム要素

標準化の中核となる要求事項である「専門的内容」は、表2のとおり大きく3つの構成要素群に分けることができます。規格作成にあたり、サービスの「提供」「設計・整備」「組織管理」のいずれかに重点を置きたいかを検討する際の参考となるよう整理したものです。規格の目的や対象分野、解決したい課題によって、重視すべき構成要素は異なります。そのため、本グループ分けを参照することで、どの領域に軸足を置く規格とするのかを検討しやすくなります。

例えば、サービスにおける提供プロセスや提供能力の可視化をする場合には「I.サービス提供にかかる構成要素群」を中心とした構成が考えられます。サービスの設計や設備・環境整備を含めた仕組みづくりを重視する場合には「II.サービス設計・整備にかかる構成要素群」が参考になります。また、継続的改善の仕組みや組織の体制、ガバナンスの確立を重視する場合には「III.組織管理にかかる構成要素群」を中心に検討することができます。

なお、規格を作成する際には、必ずしも全ての構成要素を網羅する必要はありません。いずれか一つの要素に焦点を当てることも、複数の要素を組み合わせることも可能です。本分類は、規格の狙いに応じて重点領域を選択しやすくなるための整理として位置づけています。

表3 「専門的内容」の展覧と本ガイドの掲載ページ

「専門的内容」の構成要素	出典	掲載ページ
I. サービス提供にかかる構成要素群		
1 サービスの品質	JIS 法第 2 条第 1 項 10	P.22
2 サービスの等級	JIS 法第 2 条第 1 項 10	P.22
3 サービスの調査又は評価方法	JIS 法第 2 条第 1 項 11	P.23
4 顧客による選択・評価基準	CEN Guide15	P.23
5 サービスの提供に必要な能力	JIS 法第 2 条第 1 項 13	P.24
6 サービスの提供プロセス	CEN Guide15	P.25
7 サービスのカスタマイズに関する規定	CEN Guide15	P.26
8 安全(利用者従業員保護含む)	ISO/IEC Guide76	P.26
II. サービスの設計・整備にかかる構成要素群		
9 サービスの設計に関する規定	CEN Guide15	P.27
10 アクセシビリティ	CEN Guide15	P.28
11 人間工学的問題(ユーザビリティ)	CEN Guide15	P.29
12 契約取引	CEN Guide15	P.29
13 教育	CEN Guide15	P.30
14 設備・機器管理	CEN Guide15	P.31
15 テクノロジーの積極的活用	CEN Guide15	P.32
16 環境保護への配慮	CEN Guide15	P.32
17 苦情対応及び利用者へのサポート	CEN Guide15	P.33
III. 組織管理にかかる構成要素群		
18 組織の状況(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.34
19 リーダーシップ(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.34
20 計画(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.35
21 支援(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.36
22 運用(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.36
23 パフォーマンス評価(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.37
24 改善(MS要素)	ISO/IEC Directives, Part 1 – Annex SL	P.38

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。)

例2 ISO/IEC TR 17028(適合性評価－サービスの認証スキームの指針及び事例):附属書 A.5 中国のレンタカーサービス認証スキーム (認証結果を「星評価レベル」(最高5つ星)で提示する仕組みを示している。)

5.3 サービスの調査又は評価方法

サービスの内容や品質について調査したり, 評価する方法を統一したりすることで, そのサービスの内容を明確にしたり, 品質が一定の基準に達しているかを判断することなどを規定します。

【記載する事項】

サービス内容・品質を調査・評価する統一的手法を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 調査・評価方法簡条は, ①評価方法と指標を明示する型, ②包括的な評価枠組みを示す型のいずれかで書くことが望ましいです。
- 調査方法の透明性・再現性を確保することが望ましいです。
- 顧客満足度調査や第三者評価を活用することが望ましいです。
- 評価結果を改善にフィードバックすることが望ましいです。

【参考となる規格の例】

例1 ISO 24511(飲料水及び下水サービスに関する活動－下水事業のマネジメント及び下水サービスの評価に関するガイドライン):8.5 評価方法, 9 パフォーマンス指標(サービスの品質を調査・評価する「方法論」と「指標」の両面を明確に示している例。)

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):5 ユーザーへのエネルギーサービス事業の評価基準, 6 エネルギーサービス事業の評価(6.1～6.8), 7 パフォーマンス指標(7.1～7.4)(評価基準の設定, 評価プロセス全体の方法論, パフォーマンス指標システムを体系的に示している。)

5.4 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・安全性・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を規定します。

【記載する事項】

顧客がサービスを選択・評価する際の基準を明示的に記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 顧客評価基準箇条は、①情報提供と顧客保護、②誠実性・透明性・説明責任などの基本原則の両面から規定することが望ましいです。
- 有形要素（設備、環境）、信頼性、対応能力、専門性、礼儀、誠実性、安全性、アクセス、コミュニケーション、顧客理解などを含めることが望ましいです。
- 顧客が比較・判断しやすい形で提示することが望ましいです。
- 評価基準は透明性・公平性を確保することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 18295-1(カスタマーコンタクトセンター—第1部:カスタマーコンタクトセンターに対する要求事項):4.2 顧客への情報の伝達, 4.5 顧客保護(顧客に正確で関連性のある情報を提供することを要求。料金の明確さ, 倫理的な対応, 不当な販売戦術の回避などを規定しており, 顧客がサービスを選択・評価する際の「信頼性・誠実性・透明性」の基準を示す例。)
- 例2 ISO 42500(シェアリングエコノミー—一般原則):4 指導原則, 4.2 誠実性, 4.3 透明性, 4.4 説明責任及び認可, 4.5 アクセシビリティ及びインクルージョン, 4.7 力量(誠実性, 透明性, 説明責任, アクセシビリティ, 力量などを明示しており, 顧客がサービスを選択・評価する際の「基本的な価値基準」を包括的に示す例。)

5.5 サービス提供に必要な能力

サービス提供に必要な従業員の知識、保有資格など、能力に関して規定します。

【記載する事項】

サービス提供に必要な技能・知識・資格などを記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 能力箇条は、①専門的知識・資格を明示する型、②職務に必要なコンピテンシーを規定する型の両面から書くことが望ましいです。
- 必要能力を明文化し、教育訓練などで維持することが望ましいです。
- 専門資格や法的要件を遵守することが望ましいです。
- 能力不足によるリスクを防止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):3.1 人的資源, 3.1.3 翻訳者の専門能力, 3.1.4 翻訳者の資格(サービス提供者に必要な知識・資格を具体的に示す例。)
- 例2 ISO 18295-1(カスタマーコンタクトセンター—第1部:カスタマーコンタクトセンターに対する要求事項):6.1 一般, 6.3 エージェントのコンピテンシー(サービス提供に必要な「従業員の能力要件」を明確に示す例。)

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。) |

5.7 サービスのカスタマイズ

サービスのカスタマイズは、標準的な提供内容をベースに、顧客の状況や個別ニーズに応じて機能、仕様、提供方法を調整・最適化し、満足度を高めることを目的とします。標準化と柔軟性のバランスを確保することで、品質の一貫性を保ちながら専用の価値を生み出すことで、利用者への適合性が向上します。

【記載する事項】

顧客ニーズに応じて標準的サービス内容を調整・個別化する際の基本的な考え方と、カスタマイズを行う範囲・方法を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- サービスカスタマイズ箇条は、顧客仕様や個人ニーズに基づく柔軟な対応を規定することが望ましいです。
- カスタマイズ要望の受付から実現可能性の判断、顧客との合意形成のプロセスを明示することが望ましいです。
- カスタマイズが品質・安全・コスト・提供時間などに与える影響を評価し、許容を超える過度なカスタマイズを防止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):4.2 問い合わせと実行可能性, 4.4 クライアント-TSP 間の合意, 5.3.4 レビュー(顧客仕様に合わせてサービスをカスタマイズする例。)
- 例2 ISO 22458(消費者の脆弱性-包摂的サービスの設計と提供に関する要件とガイドライン):4.2 原則, 8.2 個人の成果を改善するための措置(顧客ごとの状況に応じた「パーソナライズ型サービス」の例。)

5.8 安全(利用者や従業員の保護を含む)

安全に関する規定は、利用者と従業員の身体的・心理的・情動的リスクを最小化し、安心してサービスを利用・提供できる環境を確保することを目的とします。リスクを予見し、リスクアセスメントや保全措置を体系化することで、事故防止と信頼性向上が期待されます。

【記載する事項】

- 想定される具体的な物理的危険箇所や心理的負荷、ハラスメント等に対して、利用者と従業員双方の安全・衛生を確保するための事項を記載します。
- 利用者については、身体的安全、衛生、データセキュリティ・プライバシー保護、適切な情報開示を含め、快適性・安全性を保証する事項を記載します。
- 従業員については、生命・身体・精神的安全や尊厳の保護(顧客からのハラスメント対策を含む)

及び緊急連絡体制、法的※・倫理的保護対応を明示します。

※ JIS Z 8301 では、「法規などの名称、条項番号などを直接引用して、要求事項、推奨事項又は許容事項の一部としてはならない」としています。そのため「この規格に基づくサービスの提供に当たっては、関連する法令及び条例を遵守する必要がある」といった包括的な記載や、規格本文とは別に「解説」で関連法令名などを記載することが望ましいです。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 安全箇条は身体的安全の確保と情報セキュリティ・プライバシー保護に加え、心理的安全性を含む全方位的に規定することが望ましいです。
- 利用者には、リスクアセスメントや施設・設備の定期点検・補修を通じて事故を防ぎ、同時に情報の透明性を確保して安全を保証することが望ましいです。
- 従業員には、転倒や無理な動作などの事故防止を重視し、ヒヤリハット報告を通じて事前に災害を摘み取る仕組みを整備することが望ましいです。
- 苦情やハラスメント対応を含め、教育研修やマニュアルを整備し、現場が孤立しない支援体制を通じて、安心して働ける環境を確保することが望ましいです。
- JIS Z 8051（安全側面－規格への導入指針）などの安全指針を参照し、サービスの全期間を通じてリスクを低減、変化に合わせて対策を更新し続け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):4.5 計画, 6.2 ビーチ安全サービス, 6.2.7 ライフガード及び応急処置サービス(利用者の身体的安全を確保するための「リスクアセスメント+安全サービス提供型」の例。)
- 例2 ISO 31700-1(消費者保護－消費財及びサービスのプライバシー・バイ・デザイン－第1部: 高レベルの要件):4 一般, 4.2 消費者がプライバシー権を行使できる機能の設計, 5.6 データ侵害通信の準備, 6.2 プライバシーリスクアセスメントの実施, 6.6 サイバーセキュリティレジリエンス設計への組み込み, 7.3 プライバシー管理策の設計, 7.8 侵害管理の準備(従業員や利用者の「データ安全・プライバシー保護型」の例。)

5.9 サービスの設計

サービス設計の明確化は、顧客価値を実現するための設備・体験・プロセスを体系的に構築し、サービス全体の品質の安定と効率的な提供を実現することを目的とします。設計段階でのリスク評価と顧客ニーズの反映により、持続的な改善と高い満足度が期待されます。

【記載する事項】

サービス設計の方法・留意事項を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 顧客ニーズと社会的要請（環境・共生・倫理など）を反映することが望ましいです。
- 顧客価値を実現するため、①物理的設備の設計、②顧客体験に加え、それらを支える③業務プロセスの三面から規定することが望ましいです。
- 設計段階でリスクアセスメント（安全・情報・品質など）を実施することが望ましいです。
- サービス提供プロセスとの整合性を計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):5 施設, 5.2 恒久的な施設, 5.3 一時的な施設(ビーチ運営に必要な恒久的施設や一時的施設の設計・維持管理・アクセスに関する具体的要件を規定。サービス設計の「物理的構造・設備設計」の例。)
- 例2 ISO/TS 24082(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):4 優れたサービス設計の原則, 5 優れたサービス設計の活動, 5.4.2 設計課題の定義, 5.5 タッチポイントとデータポイントを用いた卓越した顧客体験の設計, 5.6 共創環境の設計(価値提案の定義, タッチポイント設計, 共創環境構築など, サービス設計の「体験設計・プロセス設計」の例。)

5.10 アクセシビリティ

アクセシビリティの確保は、高齢者や障害者を含む全ての利用者が不自由なくサービスにアクセスできる環境を整えることを目的とします。多様な利用者の特性に配慮し、施設・情報の両面でバリアを取り除くことで、利用者層の拡大と社会的包摂の促進が期待されます。

【記載する事項】

高齢者・障害者を含む全ての人が利用可能な設計要件を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- アクセシビリティ箇条は、①施設・設備面、②情報・コミュニケーション面の両面から規定することが望ましいです。
- ユニバーサルデザイン原則を適用することが望ましいです。
- 情報伝達手段（音声、文字、点字、ICTなど）を多様化することが望ましいです。
- バリアフリー環境（心理的、状況的配慮など）を確保することが望ましいです。
- 高齢者・障害者・外国人などに応じた配慮を行う場合、その対応範囲を明確にしつつ、対応不能な場合でも代替的な配慮を行う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):4.1 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(全ての利用者にアクセスを容易にすることを基本原則)
- 例2 ISO 22458(消費者の脆弱性－包摂的サービスの設計と提供に関する要件とガイドライン):5.1 一般, 5.4 消費者との連絡チャネル(サービス設計は多様な能力を持つ可能な限り多くの消費者がアクセスできることを要求。)

5.11 人間工学的問題(ユーザビリティ)

ユーザビリティの向上は、利用者がサービスを直感的かつ負担なく利用できるようにし、誤操作やストレスを減らすことを目的とします。人間中心に基づく設計により、操作性・理解容易性・快適性が高まり、サービス体験の質が向上します。

【記載する事項】

サービス設計における人間工学的配慮を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- ユーザビリティ箇条は、①作業環境設計、②操作・情報提示設計の両面から規定し、利用者と従業員双方にとって無理のない作業環境を実現することが望ましいです。
- 利用者の身体的・認知的負担を軽減し、誰もが負荷を感じにくい手順とすることが望ましいです。
- 操作性、理解容易性、快適性を考慮することが望ましいです。
- 高リスク業務では安全性を最優先にし、誤操作が発生しない仕組みや、ミスに即座に気付ける仕組みとすることが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 18295-1(カスタマーコンタクトセンター－第1部:カスタマーコンタクトセンターに対する要求事項):8.4 作業環境(サービス提供者側の「作業環境設計」によるユーザビリティの典型例。利用者の利便性だけでなく従業員の快適さ・効率性を考慮する点が人間工学的)
- 例2 ISO/TR 25555(高齢化社会－在宅医療製品,関連サービス,環境に対するアクセシビリティとユーザビリティの考慮事項):4.3 介護を受ける人の自立と自主性, 5.1 操作, 5.2 情報及び表示(情報表示においてフォントサイズ,輝度,コントラスト,聴覚信号など人間工学的配慮を求めている。ユーザビリティの「操作性・情報提示」の例)

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 請求の明確さ, 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例。)

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、従業員の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。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 教育訓練簡条は、継続的な訓練の実施を含めた体系的な訓練計画を規定することが望ましいです。
- サービス産業における人材育成の重要性を理解し、教育訓練の「見える化」と記録の保持・管理・活用を行うことで改善につなげることが望ましいです。
- 技術知識だけでなく顧客対応スキルを重視した内容とすることが望ましいです。
- 品質等の詳細な規定が難しい場合、まず人材育成に特化した規格（例：〇〇サービスー人材研修）として整備することも考えられます。
- テクノロジーの積極的活用（5.15）、環境保護への配慮（5.16）などに関する教育を含めてもよいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 17679(観光及び関連サービスーウェルネススパーサービス要求事項):5.1 人事に関する一般要求事項, 5.2 ウェルネススパ・マネージャー, 7.2 ウェルネススパ・トリートメント(教育訓練の「体系的な計画と実施」)の例。
- 例2 ISO 23412(温度管理保冷配送サービスー輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送)(JIS Y 23412):11.1 訓練プログラム, 11.2 追加の訓練, 11.3 運転責任を負う従業員(教育訓練の「安全衛生・専門技能の継続的更新」)の例。)

5.14 設備及び機器の管理

サービス提供の基盤となる設備・機器の安全性と信頼性を確保するために規定します。

【記載する事項】

- 対象サービスにおいて必要な設備・機器の定義を記載します。
- 物的資源を安全かつ安定的に稼働させ、利用者と従業員の安全を守る仕組みを記載します。
- 設備・機器の安全・衛生稼働に必要な事項を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 設備及び機器管理簡条は、①施設・設備の維持管理、②資産管理・ライフサイクル管理の両面から規定することが望ましいです。
- サービス品質確保のため、設備は必要な性能を備え、常に安全・衛生的に稼働させるという観点で記載することが望ましいです。
- 設備は設置後も安全・衛生的に稼働し続け、利用者と従業員の安全を守り、サービスの信頼性を維持することが望ましいです。
- 定期点検・保守を義務化し、予防保全を実施することで品質・安全・環境改善につなげることが望ましいです。
- 故障時の代替手段やバックアップ体制を整備し、サービス提供の継続性を確保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):4.5.3 ビーチ運営, 組織計画及び維持管理, 5.3.2 ビーチ施設, 6.2.8 公共救助設備及び緊急通信(サービス提供に必要な設備・機器の「維持管理・安全確保」の例。)
- 例2 ISO 24511(飲料水及び下水サービスに関する活動－下水事業のマネジメント及び下水サービスの評価に関するガイドライン):4 廃水システムの構成要素, 6.4 資産管理, 7.3 計画及び建設, 7.4 運営及びメンテナンス(設備・機器管理を「資産管理・ライフサイクル管理」として体系的に示す例。)

5.15 テクノロジーの積極的活用

ロボットやICTなどの技術導入による効率化と安全性向上について規定します。

【記載する事項】

- 対象サービス分野に関連する新技術の概要を記載します。
- 消費者の多様性に効率よく対応するためにICTやロボット活用について記載します。
- テクノロジー導入に伴う安全性確保等の規定を含めます。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- テクノロジー活用箇条は、①ICT・暗号技術によるセキュリティ確保、②ロボット導入による安全管理の両面から規定することが望ましいです。
- ロボットやICTの導入は効率化と安全性向上に直結し、サービスの安定性を高めることが望ましいです。
- 新技術について消費者が理解・安心できるよう、わかり易さと受け入れ易さを確保することが望ましいです。
- 個人情報保護と安全管理を徹底することが望ましいです。
- 機器製造者・サービス提供者・消費者の間で連携と課題共有を行い、持続的かつ効果的な技術活用を進めることが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 5201(金融サービス－コードスキャンによる支払いセキュリティ):2 引用規格, 8.2.2 Com_Measure_2: 決済アプリケーションのセキュリティ, 8.2.4 Com_Measure_4: セキュリティプロトコル(決済サービスの安全性を確保するための技術的手段を規定。ICTや暗号技術の積極的導入による「セキュリティ確保型」の例。)

5.16 環境保護への配慮

サービス提供に伴う環境負荷を低減し、持続可能な運営を行う目的で規定します。

【記載する事項】

- 対象サービス分野に関連する環境課題を記載します。
- 公害防止，廃棄物処理，リデュース・リユース・リサイクル（3R），再生可能エネルギー利用，自然保護等を図るなど，環境側面における配慮を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 環境影響に対して適切な対処方法を規定することが望ましいです。
- 3Rを推進し，資源利用効率化と再使用を図ることが望ましいです。
- 再生可能エネルギーの活用により環境負荷を軽減することが望ましいです。
- 自然保護（緑地保全や生態系への配慮）を含め，持続的な環境管理を行う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):6.3 ビーチの清掃及び廃棄物の除去(利用者環境に直結する「廃棄物処理・リサイクル型」の例。)
- 例2 ISO 21401(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): A.1 一般, A.3 自然地域, 生物多様性, 動植物, A.6 固形廃棄物, 排出物及び排出, A.7 エネルギー効率, A.8 水使用の保全及び管理, A.9 有害物質管理, (包括的に規定。宿泊施設運営における「総合的環境管理型」の例。)

5.17 苦情対応・利用者サポート

利用者満足度を向上させ，信頼関係を構築するためのコミュニケーションと対応手順を規定します。

【記載する事項】

- 苦情対応プロセスと利用者サポートの体制を明示し，透明性と利用者満足度向上の確保を記載します。
- 苦情の受付・調査，解決策の提案，実施，記録，報告，追跡までのプロセスを明確にし，迅速かつ適切な解決を目指すことを記載します。
- 利用者とのコミュニケーション手段，フィードバック活用，エスカレーション手順，スタッフ教育・評価，品質監視と改善を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 苦情対応・サポート箇条は①受付・処理・改善活用と②透明性・一貫性・利用者中心視点の両面から規定することが望ましいです。
- 苦情対応の目的・方針を明確にし，原因分析と改善策を実行して再発防止に役立てます。
- 理不尽なクレームやカスタマーハラスメントへの対応も含め，マニュアルや研修を整備することが望ましいです。
- 利用者データ（好み・意見・期待・苦情等）を収集・活用し，サービスの要求事項へ反映します。利用者の理解と信頼を高めるため，利用者中心のサービス改善を継続的に行うことが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 18295-1(カスタマーコンタクトセンター—第1部:カスタマーコンタクトセンターに対する要求事項):4.4 苦情の取り扱い, 7.2 顧客関連プロセス(苦情対応の「受付・処理・改善への活用型」の例。)
- 例2 ISO 21401(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): B.2.3 地域社会との対話及びコミュニケーションチャネルの創設, C.2.5 ゲスト満足度の測定及び苦情対応のための手順(苦情対応における「透明性・一貫性・利用者サポート型」の例。)

5.18 組織の状況(MS 要素)

組織を取り巻く内部及び外部環境や課題, 利害関係者のニーズ及び期待を把握した上で, サービスを適用する範囲を規定します。

【記載する事項】

- 組織内部の課題・組織を取り巻く外部環境の課題を明確に把握するよう記載します。
- 対象サービスに関連する利害関係者及びそのニーズを明確に把握するよう記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 組織の状況箇条は, ①外部・内部課題の特定, ②利害関係者ニーズの理解, ③適用する範囲の決定の3要素を明確に把握するよう規定することが望ましいです。
- サービス提供に影響する外部環境(法規制, 社会的要請)を把握するよう規定することが望ましいです。
- 内部資源や組織文化を分析するよう規定することが望ましいです。
- 利害関係者の期待を明示するよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(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):4.1 組織及びその状況の理解, 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解, 4.3 アドベンチャーツーリズム安全マネジメントシステムの適用範囲の決定(「組織状況の理解+利害関係者分析+適用範囲決定」の例。)
- 例2 ISO 21401(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): 4.1 組織及びその状況の理解, 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解, 4.3 持続可能性マネジメントシステムの適用範囲の決定(宿泊施設の持続可能性マネジメントシステムにおいて, 外部・内部課題, 利害関係者のニーズと期待, 適用範囲を規定。)

5.19 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します。トップが強い責任感をもって取り組むことで、顧客満足の向上と継続的な改善を大切にする組織風土が育まれることが期待されます。

【記載する事項】

トップマネジメントの責任と役割を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 運用リーダーシップ箇条は、①方針の確立、②コミットメントの実証、③役割・責任・権限の割当を通じて組織全体を主導することを明確に規定することが望ましいです。
- 品質方針・目標を設定し、組織全体に浸透させるよう規定することが望ましいです。
- 顧客満足と改善を主導する責任を明示するよう規定することが望ましいです。
- リーダーシップの欠如がサービス品質低下につながるため、リーダーの責任を明文化するよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(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):5.1 リーダーシップ及びコミットメント, 5.2 方針, 5.3 組織の役割, 責任及び権限(トップマネジメントが安全方針を確立し, コミットメントを実証し, 役割・責任・権限を割り当てることを規定。)
- 例2 ISO 39001(道路交通安全(RTS)マネジメントシステム－要求事項及び利用の手引):5.1 リーダーシップ及びコミットメント, 5.2 方針(トップマネジメントが RTS(道路交通安全)方針と目標を設定し, 必要なリソースを確保し, 管理システムの統合を主導することを要求。安全と顧客満足を両立させる「リーダーシップ責任型」の例。)

5.20 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、変更計画を定める規定。計画は、リスクや機会を的確に見極め、実現可能な品質目標を定めることで、組織が戦略的にサービスを向上させるための土台となるものです。計画に基づいて取り組むことで、安定した運営が可能となり、継続的に価値を高めていくことが期待されます。

【記載する事項】

リスクと機会への取り組み、品質目標の設定、変更計画を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 計画箇条は、①リスクと機会の特定、②目標の設定、③達成のための計画策定を明確に規定することが望ましいです。

- サービス提供におけるリスク（安全，顧客不満）を特定するよう規定することが望ましいです。
- 機会（改善，革新）を明示するよう規定することが望ましいです。
- 計画は測定可能な目標を含めるよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(アドベンチャーツーリズムー安全マネジメントシステムー要求事項):6.1 リスク及び機会への取り組み, 6.2 安全目標及びそれを達成するための計画策定(リスク及び機会への取り組み, 安全目標の設定とその達成計画を規定。)
- 例2 ISO 39001(道路交通安全(RTS)マネジメントシステムー要求事項及び利用の手引):6.1 一般, 6.2 リスク及び機会への取り組み, 6.4 RTS 目標及びそれを達成するための計画策定(リスクと機会の特定・対応(6.2), RTS 目標の設定(6.4), それを達成するための計画策定を要求。)

5.21 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します。支援は，サービスの提供に必要な資源や人材の力量，情報やコミュニケーション体制を整え，組織の運営を支える基盤を強化するものです。資源を適切に配分し，情報を的確に管理することで，サービスの質を安定させるとともに，組織全体の成果向上が期待されます。

【記載する事項】

必要な資源・力量・認識・コミュニケーション・文書化情報の整備を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 支援箇条は，①資源・力量・認識・コミュニケーション・文書化情報の整備，②組織特有の情報・知識管理を含めた拡張的支援の両面から規定することが望ましいです。
- 人材教育，設備，ICT 資源を確保するよう規定することが望ましいです。
- 組織内外のコミュニケーションを円滑化するよう規定することが望ましいです。
- 文書化情報の管理を徹底するよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(アドベンチャーツーリズムー安全マネジメントシステムー要求事項):7.1 資源, 7.2 力量, 7.3 認識, 7.4 コミュニケーション, 7.5 文書化された情報(必要な資源の確保, 力量の維持, 従業員の認識向上, 内部外部のコミュニケーション, 文書化情報の整備と管理を規定。)
- 例2 ISO 41001(ファシリティマネジメントーマネジメントシステムー要求事項及び利用の手引)(JIS Q 41001):5.3 組織の役割, 責任及び権限, 7.1 資源, 7.2 力量, 7.3 認識, 7.4 コミュニケーション, 7.5 文書化された情報, 7.5.4 FM 情報及びデータ要求事項, 7.6 組織の知識(FM (Facility Management)システムにおいて, 役割・責任・権限の割当て, 資源の確保, 力量の維持, 認識の向上, コミュニケーションの確立, 文書化情報の管理, さらに FM 特有の情報・データ要求事項や組織知識の管理まで規定。支援要素を拡張的に示す例。)

5.22 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します。運用は、サービス提供プロセスを計画どおりに実施し、求められる要求事項への適合を確実に満たすための中心的な活動です。組織の外部から提供される製品・サービス・プロセス全般の管理や不適合対応を含む体系的な運用管理により、安定したサービス提供とリスク低減が期待されます。

【記載する事項】

サービス提供プロセスの計画・設計・外部提供・検証・不適合管理を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 運用簡条は、①計画・管理、②不適合や変更への対応、③外部提供やサプライチェーン管理を含めて規定することが望ましいです。
- サービス要求事項への適合を保証するよう規定することが望ましいです。
- 外部委託や外部提供の管理を明示するよう規定することが望ましいです。
- 不適合発生時の是正手順を定めるよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(アドベンチャーツーリズムー安全マネジメントシステムー要求事項):8.1 運用の計画及び管理, 8.2 緊急時準備及び対応, 8.3 インシデントの管理(計画・管理+緊急対応+インシデント管理)
- 例2 ISO 21401(観光及び関連サービスー宿泊施設の持続可能性マネジメントシステムー要求事項): 8.1 運用の計画及び管理, 8.2 変更された活動, 製品又はサービスの取り扱い, 8.3 サプライチェーンマネジメント(運用の計画と管理を規定。さらに変更管理(活動・製品・サービスの変更への対応)やサプライチェーンマネジメントを含め, 外部提供や適合性確保までを網羅)

5.23 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を規定します。パフォーマンス評価は、サービス品質や運用状況を客観的に把握し、改善の根拠を得るための仕組みである。監視・測定・内部監査・レビューを通じて、組織の実効性向上と継続的改善の推進が期待されます。

【記載する事項】

監視、測定、分析、内部監査、マネジメントレビューを記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- パフォーマンス評価簡条は、①監視・測定・分析・内部監査・レビューの基本構造、②分野特有の調査や追加評価を組み込む拡張構造の両面から規定することが望ましいです。
- サービス品質を定期的に測定及び分析するよう規定することが望ましいです。
- 内部監査で規格適合性を確認するよう規定することが望ましいです。
- マネジメントレビューで改善方針を決定するよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(アドベンチャーツーリズムー安全マネジメントシステムー要求事項):監視,測定,分析及び評価,9.2 内部監査,9.3 マネジメントレビュー(監視・測定・分析・評価を行い,内部監査を実施し,さらにトップマネジメントによるマネジメントレビューを規定。)
- 例2 ISO 39001(道路交通安全(RTS)マネジメントシステムー要求事項及び利用の手引):9.1 監視,測定,分析及び評価,9.2 道路交通衝突及びその他の道路交通インシデントの調査,9.3 内部監査,9.4 マネジメントレビュー(交通安全分野に特化し,監視・測定・分析・評価に加え,交通インシデントの調査を規定。さらに内部監査とマネジメントレビューを要求し,パフォーマンス評価を安全成果に直結させる「拡張型」の典型例。)

5.24 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・顧客満足度を向上させることについて規定します。改善は,不適合の是正と再発防止,継続的改善を通じて,サービス品質と運営の仕組みの成熟度を高めるための要素です。改善活動を組織に定着させることで,顧客満足の向上と組織の持続的な成長が期待されます。

【記載する事項】

不適合是正,再発防止,継続的改善を記載します。

【記載するときの要点及び考慮事項】

- 改善簡条は、①不適合の是正と再発防止、②継続的改善、③必要に応じて予防処置を含めることが望ましいです。
- 顧客満足度向上を目的とした改善活動とするよう規定することが望ましいです。
- 不適合の根本原因分析と再発防止策をとるよう規定することが望ましいです。
- 継続的改善を組織文化として定着するよう規定することが望ましいです。

【参考となる規格の例】

- 例1 ISO 21101(アドベンチャーツーリズムー安全マネジメントシステムー要求事項):10.1 不適合及び是正処置,10.2 継続的改善(不適合が発生した際の是正処置を実施し,再発防止を図ることを要求。さらに,継続的改善活動を通じて安全マネジメントシステムの有効性を高めることを規定)

例2 ISO 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)(JIS Q 41001):10.1 不適合及び是正処置, 10.2 継続的改善, 10.3 予防処置(改善活動を「是正+継続的改善+予防」の三層構造で捉える拡張型の例。)

参考 構成要素から見たサービス規格の類型化

本ガイドでは、要求事項の中核をなす「専門的内容」の要素の特徴から、サービス規格を4つに類型化しました。「サービス提供にかかる要素群」の要素を多く含む規格を「①提供重視型」、「サービス設計・整備にかかる要素群」の要素を多く持つ規格を「②設計・整備重視型」とし、「組織管理にかかる要素群」に含まれる全ての要素が含まれている規格を「③組織管理型」、「サービス提供にかかる要素群」、「サービス設計・整備にかかる要素群」の要素が同程含まれている場合は「④ハイブリッド型」としています。

4 類型それぞれの特徴と規格の例は以下のとおりです。

類型	特徴	規格の例
1 提供重視型	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となっている「サービス設計・整備にかかる要素群」を多く含む、サービス提供に焦点を当てた規格	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 13009:2014(観光及び関連サービス—ビーチ運営に関する要求事項及び推奨事項)
2 設計・整備重視型	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となっている「サービス設計・整備にかかる要素群」を多く含む、サービス設計や支援要素に焦点を当てた規格	<ul style="list-style-type: none"> ● ISO 22458:2022(消費者脆弱性—包摂的なサービスの設計と提供のための要求事項とガイドライン) ● 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
3 組織管理型	ISO マネジメントシステム規格の共通構造(Harmonized Approach)を全て含んでいる、組織管理に焦点を当てた規格	<ul style="list-style-type: none"> ● ISO 21101:2014(アドベンチャーツーリズム—安全管理システム—要求事項) ● 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)
4 ハイブリッド型	「サービス提供にかかる要素群」、「サービス設計・整備にかかる要素群」の要素が同程含まれており、提供と設計でバランスの取れた総合的な規格	<ul style="list-style-type: none"> ● 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要求事項) ● ISO 20252:2019(市場・世論・社会調査用語及びサービス要求事項)

6

その他(作成検討段階での参考資料)

6.1 必要なリソース

規格により異なりますが、標準化に必要なリソースは概ね以下の通りです。

標準化活動の後押しするため、経済産業省や日本規格協会による支援策はありますが、事業者自身が規格作成の中心となり、主体的に活動していくことが必要です。

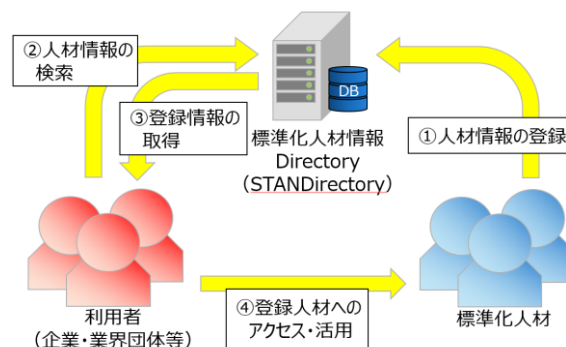
必要なリソース (目安)

人的体制と業務	<ul style="list-style-type: none">規格作成担当者(サービスに関する専門的知見を有している者)による規格原案作成委員会の準備, 審議対応(提案内容の説明, 質疑対応)
所要期間	<ul style="list-style-type: none">3.5年程度(1年目:準備, アンケート, ヒアリング等によるニーズ・市場調査, 素案作成, 2年目:原案作成, 3年目:様式調整, 審議)※国際規格に対応する JIS を作成する場合は, 2年程度が多い
費用	<ul style="list-style-type: none">規格作成前の準備:自社負担が多い(人件費, 旅費, 調査費等)規格作成時:業界団体での負担のほか, 政策目的に合致する場合には国費による支援の可能性や, 日本規格協会による支援制度(旅費, 会議費含)もあり。

6.2 外部人材の活用(標準化人材データベース)

経済産業省では、令和6年6月に「規格開発・交渉人材」の情報を検索できるデータベース「STANDirectory²」を公開しました。このデータベースでは、各人材のコンタクト先や、標準化活動の経験、対応可能な支援内容等を一覧で表示できます。

初めて規格開発に取り組む際には、多くの不明点や疑問が生じることが予想されます。そのため、JIS開発の経験を持つ外部の専門人材の知見を積極的に活用することで、効率的に質の高い規格の開発につながることを期待されます。



² 経済産業省「STANDirectory」(<https://standirectory.go.jp/>)

6.3 その他

経済産業省 HP³では、企業の方に向けて標準化プロセスごとに支援策や参考資料を詳しく掲載しています。また、日本規格協会 HP⁴では、規格作成手順や基本的事項を効率的に習得するための「JIS 原案作成研修」や初心者向けの JIS 開発の研修を掲載しています。初めて規格開発する際には、事前に研修を受講することで、円滑な規格開発のための基礎情報を効率的に習得することができます。

³ 経済産業省 HP「標準化・認証」(<https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/index.html>)

⁴ 日本規格協会 HP「JIS 原案作成に関する研修について」

(https://webdesk.jisa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/iso_domestic02_2/)

日本規格協会 HP「標準化人材育成研修の体系図」(https://webdesk.jisa.or.jp/pdf/dev/md_6122.pdf)