

# サービス規格作成のための入門ガイド

## 附属書

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

# 目次

附属書 1 規格作成時に参考となる規格例 .....	3
1 適用範囲の例 .....	3
2 引用の例 .....	3
3 用語及び定義の例 .....	3
4 記号及び略語の例 .....	4
5 附属書の例 .....	4
6 参考文献の例 .....	4
附属書 2 規格作成時の考慮事項 .....	6
附属書 3 規格発行後の考慮事項 .....	8
附属書 4 適合性評価の概要と諸外国等での事例 .....	12

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「令和7年度海外主要国におけるサービス認証の先行事例等調査事業」で実施したものの成果である。

## 附属書 1 規格作成時に参考となる規格例

※ISO の国際規格分類 (International Classification for Standards) では、03 区分 (サービス, 会社組織, 管理, 品質, 行政, 輸送, 社会学) の再区分として 03.080 にサービス, 03.100 に会社の組織と管理, マネジメントシステム, 03.120 に品質があり, ISO では, それらなども含めて, 広い意味でのサービス規格と分類しています。

### 1 適用範囲の例

例 JIS Y 17100:2021 翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項 (ISO 17100:2015, Amd.1:2017) の場合

#### 1 適用範囲

この規格は, 該当する仕様を満たす, 品質の高い翻訳サービスの引渡しに必要なコアプロセス, 資源及びその他の側面の要求事項について規定する。

また, 翻訳サービス提供者 (TSP) は, この規格を適用することで, 特定の翻訳サービスがこの規格に適合していること, 並びにクライアントの仕様及びその他の該当する仕様を満たす翻訳サービスを引き渡すためのプロセス及び資源の能力をもつことを実証できる。

該当する仕様には, クライアントの仕様, TSP 自身の仕様, 及び関係する全ての業界規範, ベストプラクティスガイド又は法令に基づく仕様を含めることができる。

機械翻訳出力とポストエディットの組合せは, この規格の適用範囲外である。

この規格は, 通訳サービスには適用しない。

**注記** この規格の対応国際規格及びその対応の程度を表す記号を, 次に示す。

ISO 17100:2015, Translation services—Requirements for translation services 及び  
Amendment 1:2017 (IDT)

なお, 対応の程度を表す記号 “IDT” は, ISO/IEC Guide 21-1 に基づき, “一致している” ことを示す。

### 2 引用の例

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<sup>1)</sup>

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

### 3 用語及び定義の例

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。

[JIS Z 8402-1:1999 の 3.6 の一部を採用]

## 2.2

### 料金の受容性 (affordability)

ユーザが経済的に耐えられる能力。

**注記** 低所得者への助成金又は支払支援プログラムの実施を考慮した上で、有意な経済的悪化又は社会的影響を受けないユーザが、サービスに対してどの程度料金を支払うかによって、料金の受容性は評価される。

## 2.3

### 評価 (assessment)

特定された項目を、関連情報と比較するプロセス又はプロセスの結果。

## 2.4

### 資産 (asset)

サービス提供のために使用される資本形成財。

**注記 1** 資産は、有形でも無形でもよい。

**例 1** 有形（土地、建物、管路、井戸、タンク、処理施設、機器、ハードウェアなど）

**例 2** 無形（ソフトウェア、データベースなど）

**注記 2** 消耗品とは異なり、資産は、会計制度において減価償却できる。

**例** 建物、処理施設など

## 4 記号及び略語の例

**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)

## 5 附属書の例

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

附属書 A

(規定)

図書館パフォーマンス指標の一覧

## 6 参考文献の例

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

## 参考文献

- [1] BARKER, J.W. Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*, 10, 1986, pp. 265-280
- [2] BERTOT, J.C., MCCLURE, C.R. AND RYAN, J. Statistics and performance measures for public library networked services. American Library Association, Chicago, 2001
- [3] BROPHY, P. et al. EQUINOX Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance indicators for Electronic Library Services. 2000, available at <http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
- [4] CHILDERS, T. Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. IN: Evaluation of public services and public services personnel. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science, 1991
- [5] DEPARTMENT OF CULTURE, MEDIA, AND SPORT. LIBRARIES, INFORMATION AND ARCHIVES DIVISION. Comprehensive, efficient and modern public libraries to standards and assessment. DCMS, London, 2001

(後略)

## 附属書 2 規格作成時の考慮事項

入門ガイド本体の「4.サービス規格の構成要素」に加え、サービス規格を作成する際に考慮すべき事項を記載しています。

### 1. PDCA サイクル

サービス規格を作成する際、継続的な改善を達成するために組織が用いる反復的なプロセスを示している PDCA サイクルの概念を踏まえ各箇条を記述することが重要です。

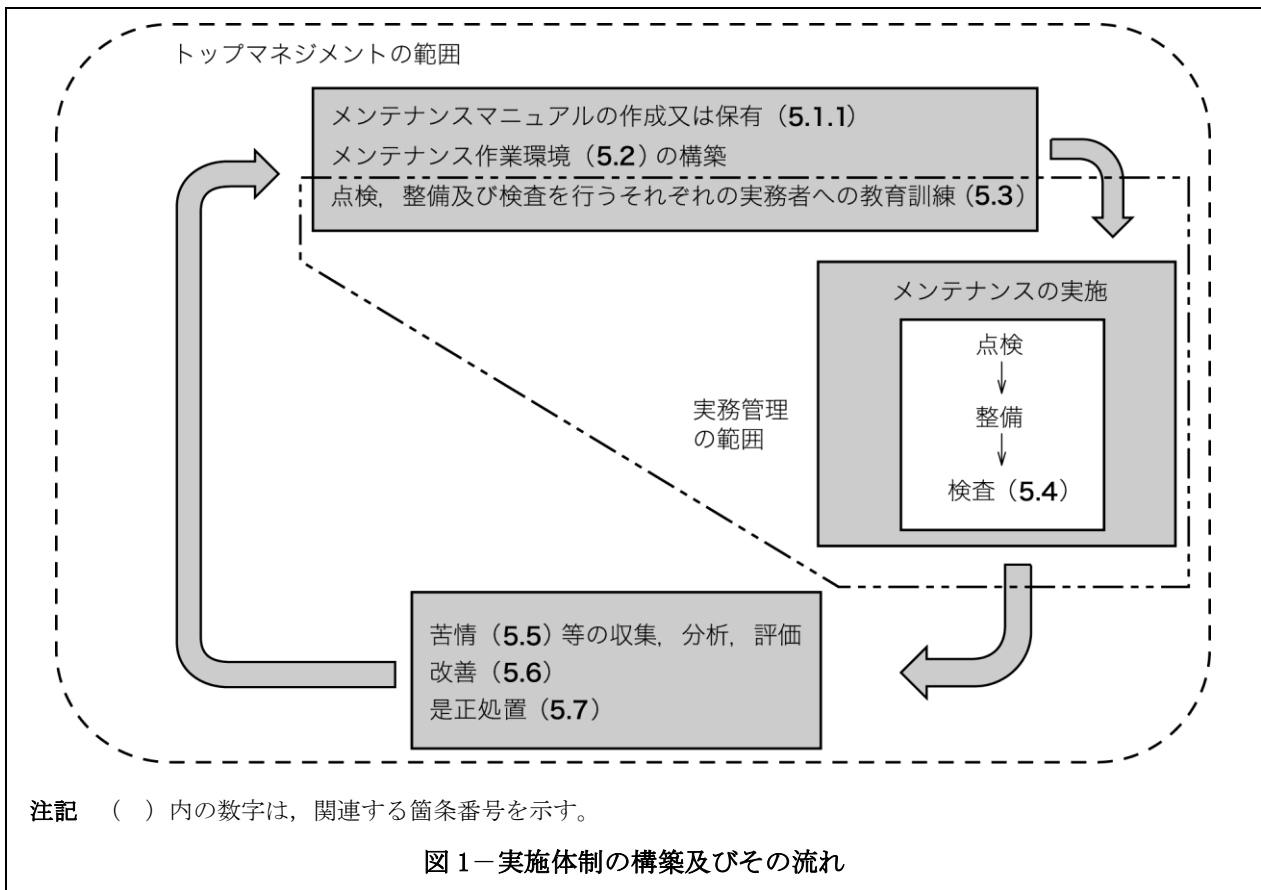
<b>Plan</b>	組織の品質方針に沿った結果を出すために必要な品質目標及びプロセスを確立する。
<b>Do</b>	必要な準備を行い、計画どおりにプロセスを実施する。
<b>Check</b>	コミットメントを含む品質方針、品質目標及び運用基準に照らして、プロセスを監視し、測定し、その結果を報告する。
<b>Act</b>	継続的に改善するための処置をとる。

CEN ガイド 15 によれば P（方針・計画）・D（運用）・C（分析及び評価）・A（是正措置及び継続的改善）はマネジメントシステム規格と共通要素として規定できるとしています。

事例として P（方針・計画）など不足している部分があるが PDCA 体制の実施事例を次に示します。

#### 例 JIS Y 2001:2022 貸出福祉用具のメンテナンス工程の管理に関する一般要求事項

<b>4 管理上の要求事項</b>  (中略)
<b>4.2 実施体制の構築</b> メンテナンスの実施体制は、次の事項を満たさなければならない。実施体制として必要な各工程の関連性を図 1 に示す。 なお、一人で複数の職務を受けもってもよい。 a) 貸出福祉用具のメンテナンス工程の指示命令系統、権限及び相互関係を明確に規定する。 b) 個々のメンテナンスの方法、手順、目的及びメンテナンス結果の評価に精通し、メンテナンス実務者の作業の管理、及び教育訓練を行う者を、実務管理者として指名する。 c) トップマネジメントは、品質管理に関する責任を負い、メンテナンスを行う組織内で品質管理を目的とする文書（4.3 参照）などに定められた内容が遵守されていることを確実にする。 d) 使用者の個人情報保護及び顧客の機密情報保護を確実にするための方針及び手順をもつ。



## 2. サービス利用者の参画・協力

消費者は規格開発プロセスの利害関係者であり、消費者の意見を取り入れることは、良くないサービス提供によって起こる顧客の苦情及び事業コストの削減につながる可能性が高くなります。

2020年に消費者の目線を適切に反映するために留意する点について記載された ISO/IEC Guide 76 が制定され、2022年には JIS Y 0076 サービス規格の開発—消費者問題への対処方法指針が制定されています。この規格では、いかに消費者の利益を明確にして、それを考慮するかについての概要が規定されており、この規格の中で、「規格開発組織は、そのテーマが消費者に影響を及ぼすような全ての委員会又はワーキンググループに、ぜひ弱いグループを含む全ての消費者を代表して出ていることを確実にすることが望ましい。」としています。

## 附属書 3 規格発行後の考慮事項

入門ガイド本体を活用して規格開発、発行後に考慮すべき事項を記載しています。

### 1. 普及啓発

規格開発後、その規格をさらに普及させるためには、規格発行後の普及活動も重要です。サービス提供者側に対しての原案作成団体による広報はもちろんのこと、顧客側等へのアプローチも必要です。

#### 普及活動の一例

- サービス提供者等に対する普及活動
  - － 原案作成団体等による事業者への広報(セミナー開催, 講演, ポスター, 出展, メディア発信等)
  - － 原案作成団体等による規格に関する表彰制度(事業者への周知, モチベーション向上)
  - － 規格・認証の活用のコンサルティング(ビジネス展開)
- 規格活用に価値を持たせる上で必要な顧客・消費者を対象とした普及活動
  - － 認証マークの活用(消費者が目にする機会の拡大)
  - － 一般消費者が理解しやすい方法での情報発信(SNS, 動画等の活用)
- 関連事業者・民間機関との連携
  - － 流通事業者, 情報媒体, 保険会社等との連携
- 国・自治体での活用
  - － 法令・ガイドラインでの参照・参考, 調達基準への適用, 補助金の採択要件化
- 海外やグローバル企業への普及
  - － ISO/IEC 規格化による海外展開, 国際的なフォーラム標準化

※サービス提供者・顧客等の団体の代表者は、事前検討段階から関係者として参加しているのが前提であり、上記活動は、会員企業等への更なる普及啓発を想定している。

### 2. 著作権への留意と対応

JIS は、著作権法によって保護対象となっている著作物です。著作権の帰属は、原案作成の方法、基となった規格などによって異なります。詳細は、日本産業調査会「日本産業規格等に関する著作権の取扱方針について」<sup>1</sup>を参考にしてください。

発行された規格が広く活用されるためには、著作権に留意の上、日本産業標準調査会 (JISC) ウェブページでの閲覧, JSA 等での入手ほか、要求事項等を解説する「概要資料」の作成等を行うことが有効です。

<sup>1</sup> 日本産業調査会「日本産業規格等に関する著作権の取扱方針について」  
([https://www.jisc.go.jp/jis-act/pdf/jis\\_copyright.pdf](https://www.jisc.go.jp/jis-act/pdf/jis_copyright.pdf))

## 日本産業標準調査会 (JISC) ウェブページでの閲覧

事前利用者登録をした後、無償閲覧が可能です。

「データベース検索」の中の「JIS検索」で検索、JIS 規格詳細を PDF で表示されます。

The screenshot shows the JISC homepage with a navigation menu at the top: **ホーム** | ニュースとお知らせ | 関連リンク | サイトマップ | 用語と略語. The main content area is divided into sections: **標準化・認証** (with sub-items: 産業標準化とJIS, 意見受付公告 (JIS), 国際標準化(ISO/IEC), JISマーク表示制度, マネジメントシステム(ISO 9001/14001/50001他)), **一般・共通** (with sub-items: JISCの紹介, 標準化と知的財産, 国際協議・協力, キッズページ, FAQ(よくある質問)), and **経済産業省の基準認証政策 (経済産業省HPへ)** (with sub-items: 標準化・認証, 知的基盤). On the right, there is a search area titled **文字を大きくするには** with a **データベース検索** button. Below it, a dropdown menu is open, showing **JIS検索** (highlighted with a red box), **登録認証機関検索**, and **利用者登録操作マニュアル**. Below the dropdown are buttons for **ログイン** and **新規登録**. Further down, there is a **ピックアップ** section with a **JIS** sub-section, where **JISの入手閲覧方法** is also highlighted with a red box. Red arrows point from the '標準化・認証' and '意見受付公告 (JIS)' sections to the search area.

This screenshot shows the breadcrumb trail: **ホーム** » データベース検索. Below the breadcrumb, there is a search button labeled **データベース検索**. The main navigation menu is repeated at the top: **ホーム** | ニュースとお知らせ | 関連リンク | サイトマップ | 用語と略語. Below the menu, there are links for **標準化**: 産業標準化とJIS, 意見受付公告 (JIS), 国際標準化(ISO/IEC); **認証**: JISマーク表示制度, マネジメントシステム(ISO 9001/14001他); and **一般・共通**: JISCの紹介, 標準化と知的財産, 国際協議・協力, キッズページ, FAQ (よくある質問).

ホーム » データベース検索

### データベース検索

PS-020-0110

#### JIS関連

- [JIS検索](#)
- [JIS・国際規格の整合性情報](#)
- [廃止規格検索](#)
- [特許権等情報](#)
- [強制法規情報](#)

#### TS/TR関連

- [TS/TR検索](#)

#### JISマーク制度関連

- [登録認証機関検索](#)
- [JISマーク認証取得者検索](#)
- [最新ロット認証取得者一覧](#)
- [最新認証取得者一時停止・失効一覧](#)

要求事項等を解説する「概要資料」

概要資料は、重要なポイントや要点を簡潔にまとめたもので、視覚的に理解しやすく工夫することで、大まかな規格内容を迅速につかむ手助けになります。

例：ISO 23412 取得のためのガイダンス<sup>2</sup>

※ISO 23412：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

※概要資料作成の場合は、JSA 著作権部門への事前に相談してください。

2. 主要な要求事項に関する解説

ISO 23412は保冷荷物の扱い方やサービスの開始からサービスの監視と改善に至るまでのサービス提供に関する要求事項を規定しています。

サービス定義		
1 管理温度対象	2 サービス輸送温度	3 荷物の予冷

保冷配送のための要件		
4 設計 機材の予冷	7 実行 荷受時の予冷 / 品目の確認	10 検証 温度の監視と記録
5 緊急時対応策	8 ラベリング	11 全プロセスでの温度管理の実効性
6 積替え時の温度管理	9 不配達時の保冷	

その他輸送品質を保持するための要件		
12 設計 輸送ネットワーク	15 実行 日常リソース確保	17 検証 リソースの需給状況
13 事業所のセキュリティ対策	16 人員トレーニング提供	18 トラブル対応スキーム
14 輸送ネットワーク実態		

サービス定義

1 管理温度対象




保冷配送サービス提供者は、冷蔵庫/冷凍庫を運用している間、その冷蔵庫/冷凍庫の庫内温度を保冷配送サービス提供者が特定したサービス輸送温度帯内に維持しなければならない。

様々な荷物を混載し保冷しながら輸送します。荷物一つの温度管理をするのではなく、冷蔵庫、冷凍庫の庫内温度をサービス輸送温度に維持できるよう管理します

<sup>2</sup> 「ISO 23412 取得のためのガイダンス」 ([https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md\\_6271.pdf](https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6271.pdf))

6 積み替え時の温度管理

保冷配送サービス提供者は、積み替えのガイドラインを作り、積み替え作業の時間、環境温度などを規定しなければならない。

	集荷	幹線輸送	配送
積み替え	配送サービス利用者から保冷荷室または保冷库への積み込み 	保冷荷物の保冷荷室間および／または保冷库間での積み替え 	保冷荷物の保冷荷室または保冷库から受取人への引渡し 
運用ガイドラインに規定する内容	a) 積み替え時間の長さ b) 温度管理環境または保冷荷物がさらされている非温度管理環境の温度 c) a)およびb)で規定され指定したデータの記録、監視及び保存		

💡 積み替え時等の結節点では、温度が上昇するリスクが高まります。運用ガイドラインに積み替え時間の長さ等を規定することでリスクを小さくするものです。また、温度状況を正確に把握・記録することが、顧客対応においても重要です。

## 附属書 4 適合性評価の概要と諸外国等での事例

### 1. 適合性評価の概要

適合性評価とは、規格や技術基準に適合しているかを評価する手順のことです。適合性評価に関する基本用語を定めた JIS Q 17000 :2022 適合性評価－用語及び一般原則(ISO/IEC 17000:2020)では、適合性評価を製品、プロセス、システム、要員又は機関に関する規定要求事項が満たされていることの実証と定義しています。

適合性評価を行うことにより、消費者が規格に適合していると信頼して利用できるようになることから、任意規格である JIS が普及・活用される後押しになります。そのため、規格作成段階から、適合性評価の関係者を交えて検討することが望まれます。

種類としては、製品・サービス・プロセス・要員・機関に関する適合性評価について、供給者（＝第一者 first-party）が実施するものと、調達者（＝第二者 second-party）が実施するもの、双方から独立した第三者（Third-party）が実施するもの3種類があります。

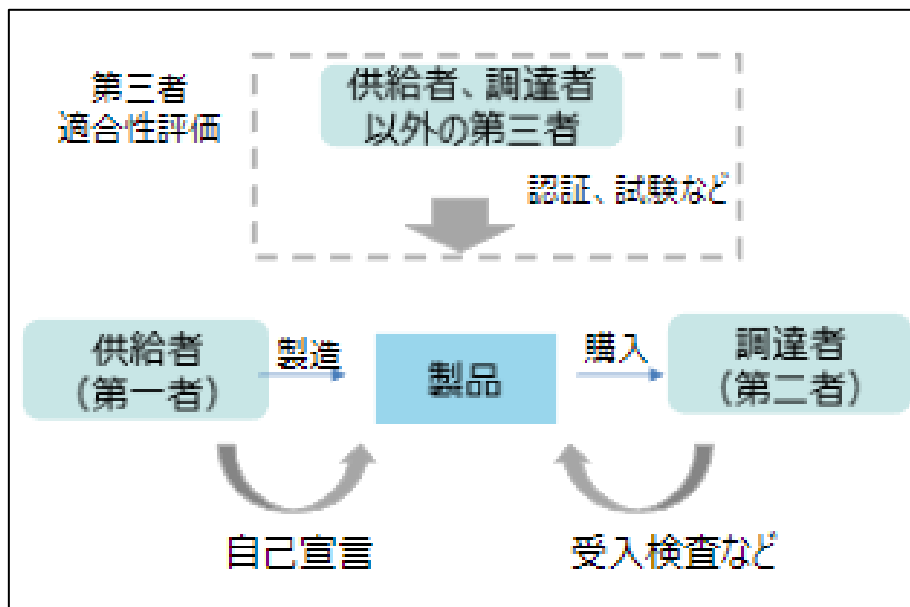
現時点ではサービス規格に関する適合性評価は少ない上、各規格の内容や、構築する適合性評価のスキームによって、その信頼性・負担などのメリット・デメリットは異なりますが、以下では、一般的に想定される第一者、第二者、第三者による適合性評価の概要を記載します。

第一者による適合性評価は、供給者自らが適合性を評価し、適合している旨を宣言する（自己適合宣言）ものです。認証にかかる費用や手間の負担が軽く、供給者として実施しやすいメリットがある一方、自己宣言のため、信頼性の確保が課題となります。そのため、自らの評価結果を客観的に裏付けるため、必要な情報を開示することが重要となります。例えば、ある試験機関が、特定の試験を適切に実施することを認める「試験所認定制度」等が活用されています。

第二者による適合性評価は、受入検査のように購入者や消費者が規格に合っているかを調べて評価するものです。第二者適合性評価は、スキームのような統一的枠組みではなく、個々の取引で活用されることが一般的です。費用や手間は発生するものの、第一者による適合性評価より、客観性を担保することができます。

第三者による適合性評価は、中立の第三者が規格に適合しているかを評価するものです。第三者が実施することにより、一定の費用負担や事務負担が発生するものの、公正中立に評価されることが出来ます。第三者が実施する適合性評価は、「認証」と呼ばれることもあります。民間の認証機関が運用するもののほか、産業標準化法に基づく JIS マーク表示制度により経産省に登録された民間の認証機関が実施しているものがあります。

適合性評価を検討する場合は、ISO/CASCO（適合性評価委員会）が作成した規格が参考になります。（サービスに特化した内容ではない点には留意してください。）



## 2.諸外国等の事例

前述の通り、開発された規格を、普及・活用させるためには、規格に基づいてサービスが提供されているかを確認する行為である「適合性評価」が重要となります。第三者による適合性評価である「認証」は、企業にとって、社会的な価値拡大・向上に寄与するとともに、消費者にとっても、信頼性の指標として安心できるサービスを識別しやすくなります。

我が国では、現時点でサービス規格の開発や、その認証は限定的であることから、先行する海外を中心にサービス規格における適合性評価・認証について下記の事例を調査を実施しました。次頁以降で各適合性評価・認証制度概要や活用事例を紹介します。

ページ 番号	分野	規格番号	規格名称
40	コンタクト センター	<u>ISO 18295-1:2017</u>	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
41	通訳	<u>ISO 18841:2018</u>	通訳サービス - 一般的な要件と推奨事項
42	観光	<u>ISO 21101:2014</u>	アドベンチャーツーリズム - 安全管理システム - 要件
43	葬儀	<u>EN 15017:2019</u>	葬儀サービス - 要求事項
44	フィットネス	<u>EN 17229:2019</u>	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
45	カスタマー サービス	<u>BS 8477 + A1:2020</u> <u>ISO 10002:2018</u>	カスタマー・サービス行動規範 顧客満足 苦情処理ガイドライン
46	サービス エクセレンス	<u>BS 8477 + A1:2020</u> <u>ISO 10002:2018</u> <u>ISO 23592:2021</u>	カスタマー・サービス行動規範 顧客満足 苦情処理ガイドライン サービスエクセレンス—原則及びモデル
47	在宅サービス	<u>NF X 50-056</u>	在宅サービス
48	高齢者	<u>KS S 2028-1</u>	老人療養施設サービス
49	コンタクト センター	<u>KS S 1006</u>	カスタマーコンタクトセンターサービス
50	翻訳	<u>ISO 17100:2015</u>	翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項

# カスタマーコンタクトセンター認証



## ■対象国・地域

- ・ フランス, ドイツ他

## ■対象規格

- ・ ISO 18295-1:2017 (カスタマーコンタクトセンターの要件), ISO 18295-2:2017 (カスタマーコンタクトセンターのサービスを利用するクライアントに対する要件)

## ■制度の概要

- ・ 欧州規格 EN15838 を元にイギリスが ISO に提案し開発された, ISO 18295-1, ISO 18295-2 にて規定される内容に基づき審査機関が実施する認証制度。ISO 18295-1 では, 顧客関係の要件 (顧客とのコミュニケーション, 情報の提供, 顧客体験の測定とモニタリング, 苦情対応, 顧客保護) 顧客中心のリーダーシップ (顧客体験の設計と提供, 従業員の満足度/エンゲージメント) 人的資源 (機能, 能力, スキル開発, 情報の伝達) といった事項が規定されている。

## ■対象となるサービスの範囲

- ・ 業界やコミュニケーションチャンネルを問わず, インハウス (社内) およびアウトソーシング (第三者運営) のカスタマーコンタクトセンター

## ■メリット

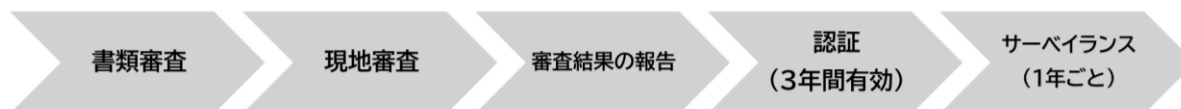
- ・ 組織, 顧客, 従業員, CCC(カスタマーコールセンター)に価値を創造する
- ・ 顧客の信頼と満足度を高める
- ・ 組織管理の改善
- ・ 競争力を高め, コストを削減
- ・ 意識を高め, 従業員のスキルを向上させる, 問題の特定と解決を改善する

## ■認証機関

- ・ AFNOR certification (仏), BUREAU VERITAS (仏), TÜV NORD (独) など

## ■認証の実施体制, 審査・更新方法

- ・ 審査機関の一つである AFNOR certification (仏) における審査プロセスは以下の通り。



## ■活用状況, 普及方法

認証取得事業者は自社 WEB サイト等で認証取得を公表している。

## ■参考 URL

<https://certification.afnor.org/services/iso-18295-1>

## ■対象国・地域

- ・ イギリス, アメリカ他

## ■対象規格

- ・ ISO 18841:2018 (通訳サービス一般要求事項及び推奨事項)

## ■制度の概要

- ・ 通訳者の資格と能力, および優れた実践の推奨事項を含む通訳サービスの提供に関する基本要件を規定した ISO 18841 に基づく認証制度。

## ■対象となるサービスの範囲

- ・ 音声または手話を用いた対面, 電話, およびビデオによる逐次通訳, 同時通訳 (企業, 裁判所, 法執行機関, 医療提供者向け等) を提供する事業者 ※法廷通訳等の専門分野/専門通訳サービスについては, 他の国際規格でカバーされる場合がある。

## ■メリット

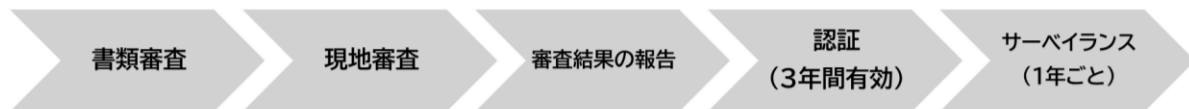
- ・ 通訳品質の向上: 言語通訳の精度と有効性が向上。
- ・ 通訳者が様々な状況に適切に対応できるようにし, 明確で正確なコミュニケーションを促進。
- ・ 高品質の通訳サービスを提供するというコミットメントを示し, 顧客に信頼をもたらす。

## ■認証機関

- ・ ATC Certification (英) など

## ■認証の実施体制, 審査・更新方法

審査機関の一つである ATC Certification (英) における審査プロセスは以下の通り。



※ATC Certification (英) では, 可能な限りリモートで提供できるように認証スキームを設計し, 認証取得までの時間とコストの削減を行っている。

## ■活用状況, 普及方法

ATC Certification は翻訳業界に特化した ISO 認証機関として, ISO 17100 (翻訳サービス要求事項), ISO 18587 (翻訳サービス-機械翻訳出力のポストエディット-要求事項), ISO 9001 などの認証サービスを提供している。

## ■参考 URL

<https://atccertification.com/iso-18841-certification/>



■対象国・地域

- ・ 欧州, アジア

■対象規格

- ・ 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)

■制度の概要

- ・ キャンオニング, ラフティングのようなアドベンチャー ツーリズムサービス提供者向けの安全マネジメントシステムの要件を規定している ISO 21101 に基づく認証制度。
- ・ ISO 21101 では, リスク管理, 安全方針の策定と従業員に周知, 従業員の安全に関する教育と訓練, 緊急事態が発生した場合に備えた対応計画の策定と定期的な訓練, 安全管理システムの効果を監視し, 評価し, 改善を行うといったことが規定されている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ さまざまな地理的, 文化的, 社会的環境で活動し, 規模や提供されるトレーニングの種類に関係なく, アドベンチャーツーリズムアクティビティを提供する組織

■メリット

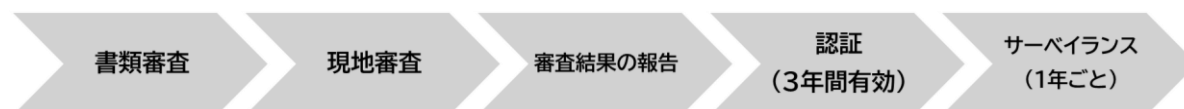
- ・ 安全性を高め事故を防止, リスク管理の改善, 適用される法的要件へ準拠
- ・ 観光客/参加者の信頼度を高める, ステークホルダーとの関係改善,
- ・ 認証を取得した安全なプロバイダーとしての評判を守る

■認証機関

- ・ SGS (スイス), EdelCert (スイス) など

■認証の実施体制, 審査・更新方法

- ・ 審査機関の一つである SGS (スイス) における審査プロセスは以下の通り。



■活用状況, 普及方法

- ・ スイスでは, 「山岳ガイドおよびその他の危険活動の主催者に関する協定 (危険活動条例)」を通じて, 特定の高リスク屋外アドベンチャー活動に対して ISO 21101, 21102, および 21103 の基準への適合を義務付けている。
- ・ マレーシア規格局が導入する企業向け規格コンプライアンス管理プログラム (ESCAPE) の 6 つの産業分野の 1 つとして ISO 21101:2014 に準ずるアドベンチャーツーリズム安全マネジメントシステム (ATSMS) がある。

■参考 URL

<https://www.viristar.com/post/outdoor-safety-in-switzerland-laws-and-regulations-on-high-risk-swiss-adventure-activities>

## 葬儀サービス認証



### ■対象国・地域

- ・ スペイン，イタリア他

### ■対象規格

- ・ EN 15017:2019（葬儀サービス－要求事項）

### ■制度の概要

- ・ 葬儀サービスの提供プロセス，施設，料金設定の原則，法律・規制の遵守などを規定した EN 15017 に準拠した葬儀サービスの質を保証する認証制度。EN 15017 では，事業者の透明な管理体制の促進，葬儀サービスの提供，施設，料金設定の原則などを定めている。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ 葬儀場や墓地など，葬儀サービスを提供する事業者

### ■メリット

- ・ リソース管理の最適化，コアリソースの専門化の向上
- ・ 提供されるサービスの管理
- ・ 認証取得により葬儀サービス業界において，競合との差別化を図る
- ・ 高い基準のサービス提供により，葬儀サービスを透明化し，お客様の信頼を強化する

### ■認証機関

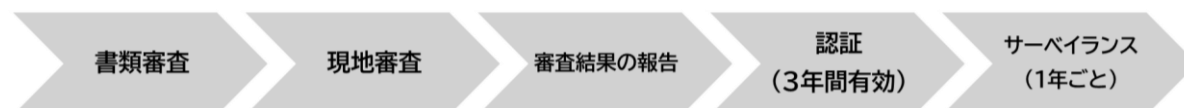
- ・ AENOR（西）など

### ■制度の検討時期，設計時期

- ・ 認証スキームの設計に 1～3 ヶ月

### ■認証の実施体制，審査・更新方法

審査機関の一つである AENOR（西）における審査プロセスは以下の通り。



### ■費用や期間

- ・ 費用：組織規模により \$1,000～\$10,000（およそ ¥150,000～¥1,500,000）
- ・ 期間：3～6 か月

### ■認証件数

- ・ スペインではすべての大手葬儀社を含む約 20 事業者が認証を取得

### ■活用状況，普及方法

- ・ イタリアには 8500 以上の葬儀社があり，年間の総費用は私費，公費合わせて 30 億ユーロ以上。しかし，税制回避が広がり，透明で公平な競争が難しい状況であったことから法案に基づき，UNI EN 15017:2019 規格を適用して葬儀サービスの再編が進められている。

### ■参考 URL

<https://www.en.aenor.com/certificacion/calidad/servicios-funerarios>

# FITcert(欧州フィットネスクラブ認証制度)



## ■対象国・地域

- ・ 欧州

## ■対象規格

- ・ EN 17229 (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)

## ■制度の概要

- ・ 欧州規格 EN 17229 に基づいた認証制度。この制度は、クラブが独自に高い顧客サービス基準を満たしていること、および利用者に安全で適切な環境を提供していることを実証できるようにすることを目的に開発された。承認・認証はレベル 1 (取り組みへの参加), レベル 2 (自己適合) レベル 3 (中核的な適合要件に合致), レベル 4 (要件すべてに適合) の 4 段階となっている。

## ■対象となるサービスの範囲

- ・ フィットネス事業者

## ■メリット

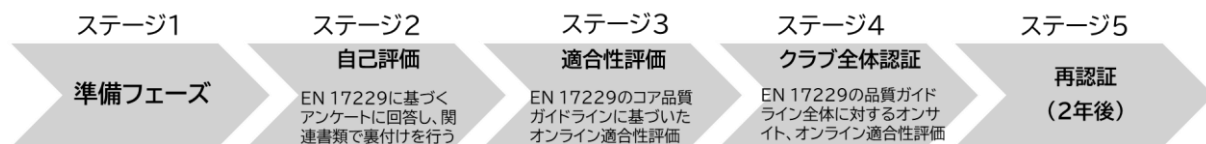
- ・ 認証を受けたクラブは、顧客に対して信頼性の高い施設であることを示すことができる。
- ・ 高い基準を満たすことで、顧客の満足度と信頼度を向上させる。
- ・ 全な施設運営が保証され、事故やケガのリスクを低減する。
- ・ 認証をプロモーションに活用し、新規顧客の獲得やブランドイメージの向上に寄与。

## ■認証機関

- ・ IFIC Register (蘭), KIWA (蘭), TÜV NORD (独), SGS (スイス) の 4 社が審査を担当。

## ■認証の実施体制, 審査・更新方法

FITcert における審査プロセスは以下の通り。



## ■費用や期間

- ・ 費用: 審査料 999 ユーロ+NEN ライセンス使用料 192 ユーロの計 1,191 ユーロ (およそ ¥194,000 旅費等除く)。

## ■認証件数

- ・ 約 20,000 件

## ■活用状況, 普及方法

- ・ 認証を取得したフィットネスクラブは、FITcert の WEB サイト (<https://www.fitcert.eu/fitcert-eu-directory>) で公開されている。

## ■参考 URL

<https://www.fitcert.eu/>

## カスタマーサービス カイトマーク認証



### ■対象国・地域

- ・ イギリス

### ■対象規格

- ・ BS 8477:2014 (顧客サービスに関する実践規範)
- ・ ISO 10002:2018 (品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針)

### ■制度の概要

- ・ カスタマーサービスの品質と優位性を証明するための認証制度。認証を取得することで、企業が顧客の期待に一貫して応え、高いサービス基準を維持していることを示すことができる。
- ・ 対象規格である BS 8477 では、顧客サービスの原則、顧客サービスの戦略と文化、リソース、人材、テクノロジー、顧客サービスプロセス、パフォーマンスのレビューと改善について規定されている。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ 通信、金融、医療、観光、小売等全てのサービス事業者 (対消費者だけではなく、対企業取引含む)

### ■メリット

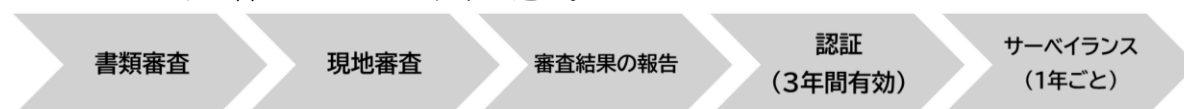
- ・ カスタマーファーストの文化を開発し、定着させる
- ・ 顧客の獲得と満足度を向上させる
- ・ 顧客ロイヤルティと支持を高める
- ・ ブランドと評判を高める

### ■認証機関

- ・ BSI (英)

### ■認証の実施体制, 審査・更新方法

- ・ BSI における審査プロセスは以下の通り。



### ■費用や期間

- ・ 企業規模による。

### ■認証件数

- ・ 6件

### ■活用状況, 普及方法

- ・ この認証制度は 2026 年 3 月 1 日をもって廃止され、次頁のサービスエクセレンス カイトマーク認証に置き換わることが予定されている。

### ■参考 URL

<https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/en-in/industries-sectors/product-certification/km-customer-service-factsheet-final-web.pdf>



## ■対象国・地域

- ・ イギリス

## ■対象規格

- ・ BS 8477:2014 (顧客サービスに関する実践規範)
- ・ ISO 10002:2018 (品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針)
- ・ ISO 23592:2021 (サービスエクセレンス－原則及びモデル)

## ■制度の概要

- ・ 企業のカスタマーサービスエクスペリエンスを向上させ、顧客との信頼を育むことを支援するために BSI により開発された認証制度。前頁のカスタマーサービス カイトマーク認証の 2 規格に加え、ISO 23592 用いたサービスエクセレンスの要素が付加されている。

## ■対象となるサービスの範囲

- ・ 小売、公共事業、銀行・保険、自動車販売、接客業、通信、医療など、業種を問わず

## ■メリット

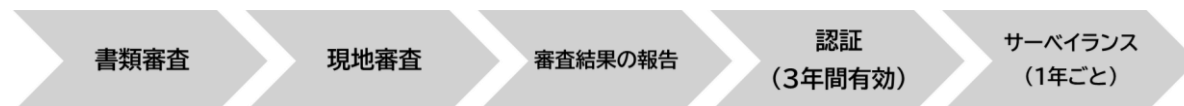
- ・ BSI カイトマークを店舗やウェブサイト、ソーシャルメディアで活用可能。
- ・ 優れた顧客サービス実現し、現在および将来的な顧客のニーズを満たすことができる。
- ・ 顧客体験を向上させ、顧客満足度を高めることができる。
- ・ 潜在的な問題を早期に特定、対処することでコストのかかる紛争や顧客不満の減少につながる。

## ■認証機関

- ・ BSI (英)

## ■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ BSI における審査プロセスは以下の通り。



## ■費用や期間

- ・ 費用：企業規模による。
- ・ 期間：6～8 ヶ月

## ■認証件数

- ・ 複数の企業が認証取得に取り組んでいる。

## ■活用状況、普及方法

- ・ 現在はプロモーションの初期段階にあり、世界的普及を促進するため、ウェビナーの開催やソーシャルメディアへの投稿などを行っている。

## ■参考 URL

<https://www.bsigroup.com/en-GB/products-and-services/assessment-and-certification/product-certification/deliver-outstanding-customer-experiences-with-bsi-kitemark/>

## 在宅サービス認証(NF 311)



### ■対象国・地域

- ・ フランス

### ■対象規格

- ・ NF X 50-056 (在宅サービス)

### ■制度の概要

- ・ NF 311 は、NF X 50-056 (在宅サービス) に基づいた、在宅サービスの品質向上を目的とした認証制度。NF X 50-056 の要求事項には、倫理的原則、サービスを受ける人々、住居、環境についての理解、サービスの提供に関する戦略的な指針と品質管理システムの設定、提供されるサービスの内容とその質、提供のための組織全体の構造と運営、具体的なサービス提供方法、継続的な品質改善といった要素が含まれている。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ 家事や高齢者生活支援に関連するサービスを含む、在宅支援および介護サービス、在宅看護サービス、多目的在宅介護および看護サービス

### ■メリット

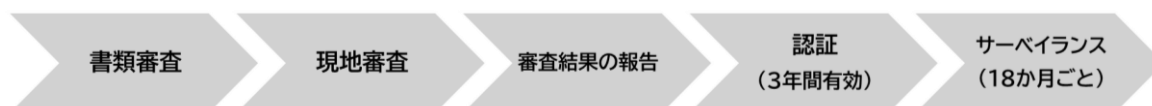
- ・ フランス国内で 2,000 以上の機関がすでに取得している NF Service ロゴを貼り付けることで、競合他社との差別化を図る。
- ・ 具体的かつ共有された取り組みを通じて、職場全体で実務を統一するとともに向上を図る。
- ・ HAS (※後述) 評価の実施を円滑に進め、HAS の推奨する優良実務基準への適合を示す

### ■認証機関

- ・ AFNOR Certification(仏)

### ■認証の実施体制、審査・更新方法

AFNOR Certification における審査プロセスは以下の通り。



### ■活用状況、普及方法

- ・ フランスでは 2022 年、医療サービスや医薬品の有効性に関して評価を行う、HAS (Haute Autorité de Santé: 高等健康機構) によって、ESSMS (社会および医療ソーシャルサービス施設) の品質評価に関する新しい制度が導入され、評価の一部に、NF X 50-056 の基準が用いられている。

### ■参考 URL

<https://certification.afnor.org/services/certification-nf-service-services-aux-personnes-a-domicile?form=MG0AV3>

## 韓国産業標準 (KS) サービス認証 高齢者施設サービス



### ■対象国・地域

- ・ 韓国

### ■対象規格

- ・ KS S 2028-1 (高齢者施設サービス)

### ■制度の概要

- ・ 高齢者療養施設で提供するサービスの手続きと内容等を規定した KS S 2028-1 に基づいた KS サービス認証制度。KS S 2028-1 の要求事項では、誇大広告の禁止および事前情報提供、事前相談サービス、契約手続き、利用料金の算定・支払い、高齢者施設におけるサービス提供（食事、相談、健康管理、排せつ、褥瘡の予防、機能訓練、レクリエーション他）、退所（退所後の生活案内、費用精算）、苦情および被害処理について規定している。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ 高齢者福祉法による入所者 10 人以上の高齢者療養施設

### ■メリット

- ・ 世界標準の日及び国家品質マネジメント大会政府賞推薦を受けられる。
- ・ 認証を受けた者は、サービスが韓国産業標準に適したものであることを国内外に広報できる。

### ■認証機関

- ・ KSA (韓)

### ■制度の検討時期、設計時期

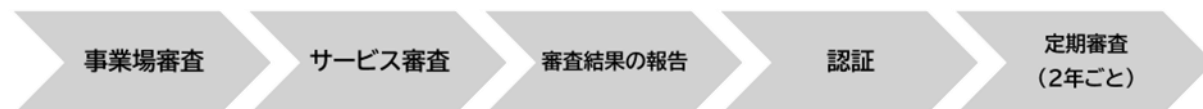
- ・ 2010 年 KS 規格制定

### ■実施までの経緯 (社会的・文化的背景等含む)

- ・ 高齢人口の増加に伴う老人介護施設に対する需要及びサービス品質の重要性の高まり、規制緩和により老人療養施設個人事業者の市場参入が容易になり、老人療養施設が大幅に増加したが、転倒事故、施設火災などの人身事故が発生するなどの課題を解決するため制度創出。

### ■認証の実施体制、審査・更新方法

KSA における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間 費用：400～500 万ウォン (約 43 万～54 万円) 期間：約 6 ヶ月

■認証件数 1 件 (現在は返却済み)

### ■活用状況、普及方法

- ・ 健康保険公団が実施する老人療養施設評価間の相互認定(KS 認証を保有している場合、老人療養施設評価項目の一部免除など)を推進したが、公団側にメリットがなく合意に至らなかった。

### ■参考 URL

[https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01\\_01.php](https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01_01.php)

## 韓国産業標準 (KS) サービス認証 カスタマーコールセンター



### ■対象国・地域

- ・ 韓国

### ■対象規格

- ・ KS S 1006-1 (カスタマーコールセンターサービス)

### ■制度の概要

- ・ ISO 18295-1,2 (カスタマーコンタクトセンター) を引用し、コールセンターサービスの要件を規定している KS S 1006-1 に基づいた認証制度。
- ・ KS S 1006-1 の要求事項では、サービス遂行の基本事項 (顧客志向性、顧客情報保護、顧客アクセスの容易さ、一貫したプロセス顧客対応サービス) 、サービス障害及び危機対応苦情、被害補償の処理等について規定している。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ コールセンターサービス運営者 (国内外の顧客を対象としたインバウンドコールセンターサービスおよび顧客満足(CS)に関連するフォローアップコールなどの顧客サービスを行う事業者)

### ■メリット

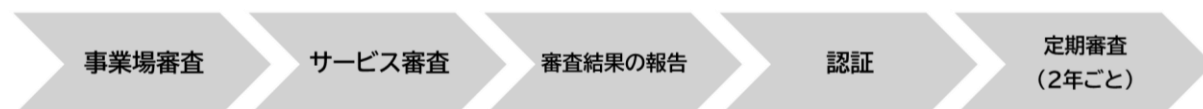
- ・ 公共調達市場で当該規格を使用している。
- ・ 世界標準の日及び国家品質マネジメント大会政府賞推薦を受けられる。
- ・ 認証を受けた者は、サービスが韓国産業標準に適したものであることを国内外に広報できる。

### ■認証機関

- ・ KSA (韓)

### ■認証の実施体制, 審査・更新方法

- ・ KSA における審査プロセスは以下の通り。



### ■活用状況, 普及方法

- ・ ISO 規格を引用し、国際的に通用する用語、体系、品質要素などを備えていることに加え、サービス品質評価を定量的な指標に基づいて評価し、活用できるように構成されていることから、韓国で成功している代表的なサービス分野の規格となっている。

### ■参考 URL

[https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01\\_02.php](https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01_02.php)

## 翻訳サービス提供者認証



### ■対象国・地域

- ・ イギリス, 日本 他

### ■対象規格

- ・ ISO 17100:2015 (翻訳サービス-翻訳サービスの要求事項)

### ■制度の概要

- ・ ISO 17100:2015 にもとづく認証制度。2021年3月には JIS Y17100 も制定され、日本国内でも認証取得事業者が増加している。ISO 17100 要求事項では、翻訳実務者の力量・資格、翻訳プロセスの管理、品質保証、顧客とのコミュニケーション、文書管理等の事項が規定されており、認証審査では翻訳サービス提供者の翻訳プロジェクトがこれらの要求事項を満たしているかを確認する。

### ■対象となるサービスの範囲

- ・ 翻訳サービス提供組織 (翻訳サービスの仕組みの審査であり、翻訳の品質の良し悪しは審査対象外)

### ■メリット

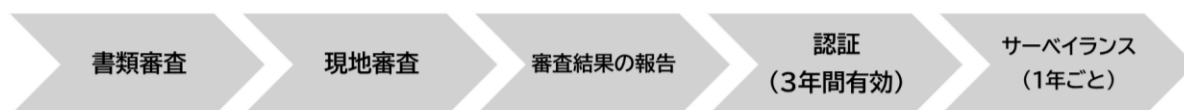
- ・ 国際規格に適合した信頼性の高い翻訳サービスを提供できることを顧客や翻訳実務者に PR できる。
- ・ 取引先から ISO 17100 の対応が要求されてもビジネスチャンスを逃すことが無い。
- ・ 社内ルールに国際規格の要求事項を取り入れることで業務プロセスを改善できる。

### ■認証機関

- ・ 日本規格協会ソリューションズ (日), ATC Certification (英) 他

### ■認証の実施体制, 審査・更新方法

- ・ 日本規格協会ソリューションズにおける審査プロセスは以下の通り。



- 認証件数 57 件 (日本規格協会ソリューションズ)

### ■参考 URL

<https://shinsaweb.jsa.or.jp/MS/Service/ISO17100>

(参考) 自己適合宣言と第三者意見書

適合性評価は、手続きや更新・維持に必要なリソース（人員、予算、時間）、信頼性の度合い、消費者・市場での需要、企業・団体の状況や目的を踏まえ、コストとクオリティのバランスが取れ、かつニーズに最も適しているスキームを選択することが重要です。ここでは、第一者による適合性評価である自己適合宣言適合、自己適合宣言の信頼性を高めるための支援文書である第三者意見書を紹介します。

#### ① 自己適合宣言（第一者による適合性評価）

制度概要	組織・企業が自身で規格を満たしているか適合性を評価し、適切であると判断すれば組織・企業みずからの責任において規格への適合を宣言するもの。 以下の規格が自己適合宣言の参考となる。 JIS Q 17050-1 適合性評価－供給者適合宣言－第1部：一般要求事項 JIS Q 17050-2 適合性評価－供給者適合宣言－第2部：支援文書
メリット	第三者による適合性評価に比べ、費用や手間の負担が軽く、実施しやすい。実施により、顧客満足さらなる向上やサービスの品質改善等につながる。
活用状況	第三者による適合性評価同様に、HP 等で対外的に適合している旨を公表することができる。

#### ② 第三者意見書（第一者適合性評価（自己適合宣言）の支援文書）

ISO 10002/JIS Q 10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）の例（ACAP）

制度概要	自己適合宣言の信頼性を高めるために利用される支援文書。公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の場合、意見書の信頼性を高めるため、外部有識者による審議委員会において3次審査を実施する。 適合性評価の第三者意見書と適合性評価報告書を発行し、これを支援文書としてJIS Q 17050に基づいて「自己適合宣言」を行う。
メリット	お客様対応/苦情対応を実施する経営組織において、トップ方針に従った社内体制の計画・設計、苦情対応プロセスの実施、維持・改善につながる。
審査方法	第1次審査（社内規程審査、トップ面談、現場面談・業務審査等） 第2次審査 第3次審査(大学教授が審査委員長)、 理事会承認、適合性評価報告書と第三者意見書を発行
活用状況	第三者による適合性評価同様に、HP 等で対外的に適合している旨を公表することができる。
参考 URL	<a href="https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/isosengen-shien/">https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/isosengen-shien/</a>

**【ご相談・問い合わせ先】** ※サービスにかかる規格開発に関する全般的な内容  
**日本産業標準調査会 事務局**

(経済産業省イノベーション・環境局国際標準課 サービス班)

TEL : 03-3501-9277

E-mail : [bzl-jisc-service@meti.go.jp](mailto:bzl-jisc-service@meti.go.jp)

**【参考 URL】**

経済産業省

「サービス標準化 WG 中間取りまとめ」

[https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv\\_std/pdf/interim\\_rpt.pdf](https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv_std/pdf/interim_rpt.pdf)

「サービス標準化 WG サービス規格作成のための入門ガイド」

[https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv\\_std/pdf/beginners\\_guide\\_on\\_serv\\_std\\_dev.pdf](https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv_std/pdf/beginners_guide_on_serv_std_dev.pdf)

一般財団法人 日本規格協会

「サービス標準化の概要」

[https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/service\\_overview/](https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/service_overview/)