第７回 サービス標準化ワーキンググループ 議事概要

１．日時：　令和８年２月17日（火）　16:00～18:00

２．場所：　経済産業省別館５階５３１Ａ会議室及びオンライン会議室（MS Teams）

３．出席者：持丸委員長、朝日委員、伊藤委員、岡本委員、河村委員、河嶋委員、齊木委員、水流委員、戸谷委員、近藤委員、野沢委員、原委員、福士委員、宮澤委員、吉川委員、西川委員、福田委員（代理：小野様）、荻野委員（代理：木村様）、小太刀委員
（委員全20人中、本人出席17名、代理出席２名、欠席１名(菅委員(書面提出あり)）

４．議題：　分科会の活動報告
事務局の今年度の取組報告
討議

５．議事概要
事務局から資料２に基づき説明があり、議論が行われた。委員等からの主な意見は以下のとおり。

- エステティックに関するサービス産業で初めてのJIS原案作成委員会の立ち上げは前例のない試みであり、多くの時間と労力を要した。当初は困難もあったが、エステティック産業関係者の尽力や行政機関の支援により前進できた。今後、他のサービス産業への標準化の広がりも期待したい。
- １年目に整備された入門ガイドは２年目にさらに内容が拡充し、３年目の今回は資料も読みやすく、完成度の高い成果物となった。４年目は、これまでの成果を普及啓発につなげることが鍵であり、具体的な事例を軸に情報発信することが有効である。
- 本年度はサービス分野における幅広い領域のパイロット案件が増え、今後の普及啓発において紹介可能な事例も拡充した。また、ブロックチェーンのパイロット案件においては、第１号の新規規格提案が契機となって新たに標準化活動に参加する企業が続き、その結果として第２号の新規規格提案も承認されるなど好循環が生まれている。
- 今後は現場だけでなくマネジメント層への訴求も重要であり、来年度はビジネスメディアを活用した質の高い事例中心の情報発信が効果的と考えられる。
- ブロックチェーンの標準化を進める過程において、関係事業者とヒアリングや意見交換を重ねた結果、「自分たちも取り組みたい」という声が出てきているなど、標準化の取り組み自体が普及活動になっていると感じている。
- 整理された標準化活用資料やメリットの提示は有益と感じている。今後は標準を「利用

する」側だけでなく「作る」側を増やす視点も重要である。主体的に関与することの利点として、例えば、標準を具体化していく際に、市場変化への対応もある程度可能となるといったことが挙げられる。

- 公式教育外の学習サービスに関する規格の JIS 化検討を開始し、学習塾や英会話スクール、専門学校などの事業者や団体の参画を得て協議を進めている。
- これまで規格開発に関して手引きとなるような先例が少なく苦労してきたが、本 WG の体系的整理は新たに取り組む者にとって大きな支えになると感じた。一方で、規格の市場訴求や効果の伝え方も重要であり、今後の議論で具体化が期待される。
- 日本発の観光コミュニケーション規格を提案することを目指している。国際観光は各国の利害が絡む分野であるため、今後は各国の状況変化に対応しつつ、規格策定から実装まで着実に進めていきたい。
- 本 WG のような取り組みは継続性が重要であり、サービス標準化も継続的な推進が望まれる。普及啓発も課題であり、ガイドラインが整備されつつある今こそ、経営層への訴求を強化すべきであり協力していきたい。
- 入門ガイドは規格策定者にとって分かりやすく実務に役立つ内容であり、有用である。標準は作るだけでなく、活用されてこそ価値が発揮されるため、実例の整理・報告は有効である。
- 三点を指摘したい。第一に、資料 2 の 24 の構成要素は分かりやすいが、経営層の関与をより明確に示すと理解が深まる。第二に、等級や評価基準は評価方法を明確化し、可能な部分は数値化すると望ましい。第三に、規格浸透度は質（アンケート）と量（導入企業数）の両面で示すと分かりやすい。
- さらに、新たな検討テーマとしてカスタマーハラスメント対策を提案する。安心して働ける環境はサービス向上にもつながる。
- 人間工学の観点からも「カスタマーハラスメント」への関心が国際的に高まっている。従業員や顧客を含む全ての人を対象としたバランスの取れたサービス価値創造が求められ、国内でコンセンサスを形成しつつ、国際標準として提言することも方向性の一つと考えられる。
- 入門ガイドは既存のサービス規格を整理したものであるが、サービスは常に変化しており、今後の規格策定では新たな観点も出る可能性がある点に触れるとよい。また、製造業のサービス化に伴う製品とサービスの統合ソリューションの観点も今後取り込む必要がある。
- 標準化のメリットについては、現場では労力に対する効果を慎重に見極める声が多い。経済産業省の支援や企業の具体的メリットを明確に示すことが、「作る」段階の後押しにつながる。
- 入門ガイドはナビゲート機能を高め、「何のために規格を作るか」「どう活用するか」に沿って要素が整理される構造を目指しており、今回の要素抽出はその基盤整備であっ

た。

- 既存規格だけでは新たな社会的要請が反映されにくいため、最近改訂された規格の追加要素から国際的に重要なポイントを抽出し、発行年・改訂年を軸に整理する方法も有効である。
- 資料 4 は対外発信を意識して整理されており、標準化に関する基本的な誤解を解き、流れを示した部分は初めて取り組む方に有益である。一方で、規格開発で重要なのは事前準備段階である。今後はパイロット案件を通じ、障壁や交渉上の工夫、バッドプラクティスも含めた知見を蓄積し、事前準備段階を厚く補強した実践的ガイドを検討してもよいと考える。
- 構成要素を整理いただいたことで全体像が把握しやすくなり、各項目の位置づけや重要点が明確になった。漠然としていた部分が体系化され、検討すべき論点が可視化された点は大きな収穫である。
- 分析対象の規格のうち二件は自ら開発に携わった経験があるため、この整理が当初から存在した場合の運用性や利便性の向上を改めて検証したい。開発時の課題や判断背景を振り返りつつ、整理の寄与を確認することで今後の改善に生かしたい。
- 資料 2 は非常にシステマティックで意義深い整理であった。構成要素の抽出も参考になったが、「プリンシプル（原則・基本理念）」を明示的に示すことも有益である。消費者事故調査の ISO 規格ではプリンシプルに相当な分量を割き、サービスの基本価値を示している。
- パイロット案件として消費者の脆弱性に関する JIS 規格開発に取り組んでいる。本規格は顧客層拡大や CS 向上に寄与するものだが、企業活動が制約されるとの懸念を示す向きもある。誤解を解き導入メリットを伝え、業界や各社のルールに反映してもらう働きかけや消費者への周知も重要になるので、規格発行後の浸透事例も今後の WG 資料に盛り込んで欲しい。標準化のタネ探しなど普及啓発活動も継続することで、消費者視点での規格づくりにつなげたい。
- サービス標準化は多様な分野や顧客関係を含むため捉えにくいが、本 WG は困難に取り組み、ここまで成果を積み上げてきた意義は大きい。進行中のパイロット案件、特に ISO 規格の JIS 化は単なる翻訳ではなく多岐にわたる論点を含む高度な取り組みであり、今後は AI 活用も含めて加速支援が必要である。
- 入門ガイドも構成要素の整理や専門解説が充実しており実務に役立つ。今後は成果の産業界への浸透が課題であり、説明会や進捗管理を通じて標準化の意義と具体像を丁寧に伝え、次の段階では普及・展開に注力すべきである。
- 新規案件やパイロット案件、サービス規格の分析・分類、入門ガイドの改訂など、各項目を丁寧に整理し大きく進展させた点は高く評価できる。入門ガイドや普及啓発資料もデザインが刷新され、規格の活用方法や策定ステップ、事例が整理され対外発信に有用である。

- サービス産業には中小企業が多くフォーラム標準への関心は高いものの、JIS や ISO/IEC への展開にはリソースや知見の不足が課題である。そのため、人的・制度的サポートや伴走支援、策定プロセスの簡素化や DX による効率化を期待する。関係機関と連携しながらサービス標準化の裾野拡大を図りたい。
- エステティックサービスを所管し、2026 年度の JIS 策定に向け取り組んでいる。策定後の普及が課題であり、規格を業界内に浸透させ現場で活用してもらうことが重要であるため協力していきたい。また今回のエステ JIS を試金石として、リラクゼーション、フィットネス、介護関連サービスなど他業種への横展開を進め、産業全体の発展に資することが期待される。
- デザインに加えファッション、印刷、広告、展示会など多様なサービス産業を所管しているため今後も各業界と丁寧に向き合い、標準化に関するニーズや要望を把握し、必要な対応を検討してまいりたい。
- 個別規格の進捗に加え、入門ガイド改訂により規格開発に馴染みのない層への普及基盤が強化された点は大きな成果である。サービス規格の分析・類型化も事例探索や標準の方向性把握に資し、ガイド機能を高める取り組みと評価できる。今後はこれらを活用し、サービス標準の普及を一層進めることが重要である。
- 異業種連携に対応する横断要素検討会が 3 年目を迎え、ブロックチェーンでは事業者参画型議論から規格が生まれており、新領域ではビジネスモデルも視野に入れた早期参画が鍵となる。メタバースではアバターの品質標準化が進み取引透明性向上が期待される。
- 技術進展の速い分野では策定時の陳腐化リスクもあり、着手時期の見極めや継続的アップデートが不可欠である。規格開発と活用の双方を意識し、フォローアップを着実に進めたい。
- 入門ガイドをユニークな視点で整理できたことは大きな意義があり、規格をメタ的に分析し体系化した例は国際的にも珍しい。標準化活用の整理も進み、策定に尽力いただいた委員各位に感謝する。今後は本ガイドの普及啓発を進め、各団体と連携して展開するとともに、効果検証を行い継続的アップデートにつなげ、サービス標準 WG の活動も発展させていきたい。

以上