

サービス標準化ワーキンググループの 設置と進め方について

2023年10月5日

産業技術環境局 国際標準課

1. 設置趣旨①

- 「標準化」を通じて、消費者の利便性を高め、同時に優れた製品をグローバル市場に届けることが可能。
- 世界で展開されている標準化活動は、単なる規格づくりを超えたものになりつつあり、日本においても、人材育成や経営戦略の観点から、標準化活動を加速するべき時期に入っている。
- こうした問題意識の下、日本の標準化活動の在るべき姿や課題・取組事項の整理を行うため、昨年4月より、経済産業省が設置している審議会「日本産業標準調査会」の「基本政策部会」が開催され、2023年6月20日に取りまとめを公表。

【日本産業標準調査会 基本政策部会取りまとめ（抜粋）】

- 経済産業省は、サービス分野の標準化のメリットをより可視化し、サービス産業における戦略的な活用に結びつけていくために、標準化の活用類型の精査・分析を行った上で、類型に対応する規格開発の有用性の整理・発信を行うべきである。
- また、これを前提とした上で、サービス分野における規格開発を志向する場合のマニュアルを策定することが必要である。
- 業種・業態ごとの特性や事業環境が様々であるサービス分野における規格の活用推進のためには、産業界や有識者の意見を幅広く取り入れながら、上記の精査・分析やマニュアル作成といった取組を進めていく必要がある。
- そのため、経済産業省は、幅広い意見を取り入れながら検討を進めるための「サービス標準化ワーキンググループ」（仮称）を、2023年度内に設置するべきである。

- この取りまとめを受け、「サービス標準化ワーキンググループ」を開催。
- このワーキンググループを通じて、次の事項を達成する。



1. 設置趣旨②



【サービス標準化WGで達成したいこと】

- ① 標準化の活用類型を、改めて精査・分析した上で、類型に対応する規格開発の有用性などを整理し、発信する。
- ② その上で、サービス分野における規格開発を志向する場合のマニュアルを策定する。



標準化のメリットをより可視化し、サービス分野における戦略的活用に結びつける

2. WGの構成と主な審議内容

- WGは、本委員会と分科会により構成される。それぞれの主な審議内容は、以下の通り。

サービス標準化WG (本委員会)

審議内容

- ・活用類型の分析、及びそれに対応した有用性の整理
- ・標準活用に関する普及啓発策の検討（企業・団体向け）
- ・分科会からの報告事項

分科会

審議内容

- ・マニュアル（＝サービス規格のまとめ方、事例集）の作成
- ・特定業種における規格開発のプロトタイプの検討
- ・海外事例の整理

（３．基本政策部会の振り返り） サービス産業のポテンシャルと課題（仮説）

- 我が国GDPの約 7 割を占めるサービス産業は、その品質を強みとして、今後の更なる競争力強化や市場確立・確保が期待される産業である。また、近年はDX・ITの技術導入が進み、サービス産業の商圈がボーダレスになりつつあることから、これまで地域密着型であった業種も域外進出を狙える可能性。
- 「日本のサービス品質は高い」というイメージが国際的にも形成されている面を生かしつつ、競争力の強化を図ろうとすれば、品質が市場から評価され、その評価に見合った価格設定に繋がるような取組が望ましい。
- 他方で、サービス産業は相対的に労働生産性が低く、人手不足も常態化しており、一社一社がスケールメリットを発揮しづらい、という課題がある。
- さらに、参入障壁が低いため小規模かつ多種多様なプレーヤーが存在し、製造業と比べ業界団体の規模が小さく、業界カバー率・牽引力も低いという傾向がある。

- 
- 我が国のサービス産業の競争力を強化し、市場獲得につなげるためには、「品質の強みを前面に出す」、「生産性を向上させる」といった課題がある。また、そのためには「多くのプレーヤー間で、“何が強みなのか”、“何を各社で最低限守るべきか”といった方向性をすり合わせる」ことも必要。

(3. 基本政策部会の振り返り) サービス産業において標準化が進まない理由 (ヒアリング結果)

- 業界団体等へのヒアリングを実施したところ、サービス産業での標準化が進まないのは、例えば以下のような課題・背景がある。

<標準化のメリットが見えない>

- どのような内容で国際標準化を進めれば、日本企業にメリットが生じるか分からない。
- 会員企業からのニーズが見えないため、業界団体としての優先度が上がらない。
- ソフトローは任意であるため、活用の動機が薄い（と思える）。標準化活動の前提となるインセンティブを整備、可視化する必要がある。
- 手続きが煩雑でコストがかかり、労力をかけた分のリターンが見えない。
- 中小企業が多いため業界認証があっても取得・維持にコストを割けず認証が普及しない。

<合意形成が困難>

- 悪質事業者は排除したいが、自分たちのビジネスモデルは維持したいという思いから、総論賛成、各論ネガティブとなり、業界内コンセンサスが難しい。
- 類似業界との棲み分けが出来ていない部分があり、意見調整が困難（と思える）。

<標準化人材/リソースがない>

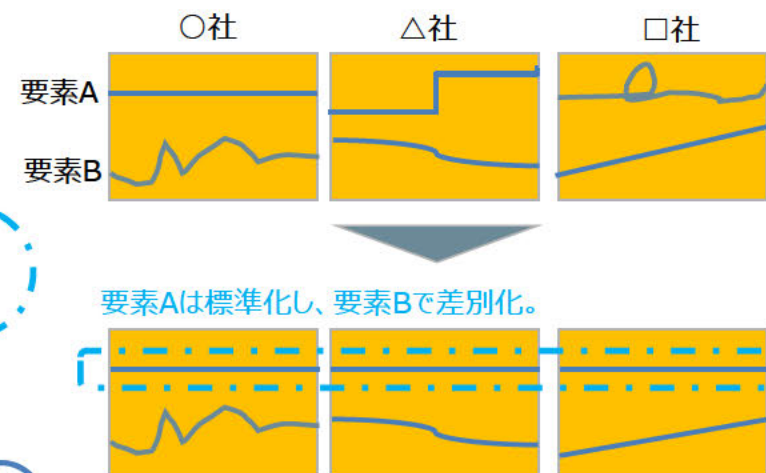
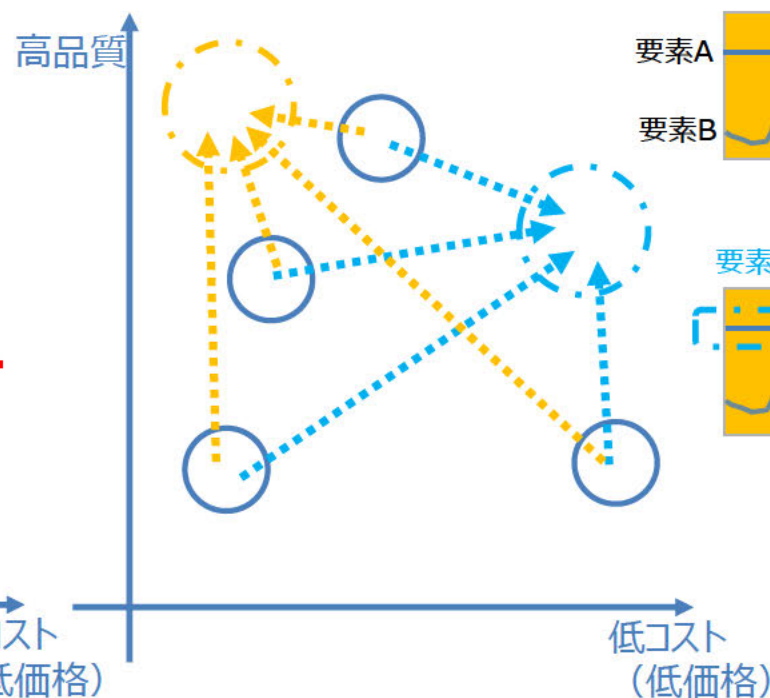
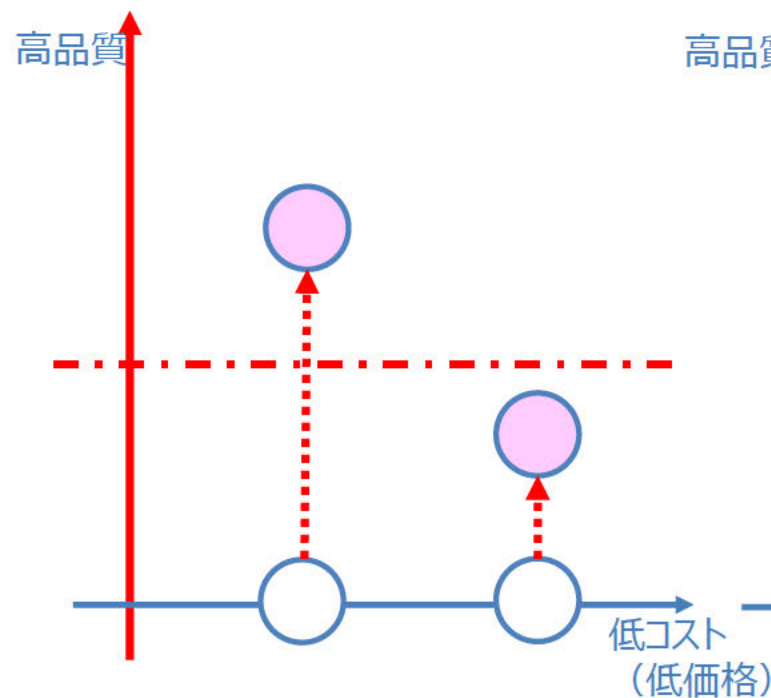
- 標準化人材がいない。標準化活動を行うリソースが足りていない。
- 業界団体による企業のカバー率が低い。その結果、牽引力もない。

(3. 基本政策部会の振り返り) サービス産業における標準化活用の効果

- 前述の課題の解決には、例えば下図のように、標準化をその手段として戦略的に用いることが有効と考えられる。(標準は、製品に関する技術標準だけではない。)
- 他方で、これまで制定されたJIS Y規格 (いわゆるサービス規格) は、計15件に留まる。また、ISOにおいても、サービス分野における日本提案の実績は少ない。

- 品質の評価軸を設けることで、コストだけでなく品質も競争軸に。

- 業界内で評価基準がすり合うことで、業界全体の生産性が向上。



- 標準化の検討は、多種多様なプレイヤーが業界としての在り方を議論する契機にもつながる。
- また、消費者にとっては良し悪しを判断しやすくなり、市場の信頼性が高まる。

(3. 基本政策部会の振り返り) 標準化の活用類型の例

- サービス産業において、標準化を活用するとした場合、例えば以下のような類型がある。
- これらについて、業態毎に環境が異なることから、複数の業態について、標準化の活用イメージを整理した（次スライド以降）。

<品質の強みと標準化>

A.品質の高さを可視化・評価軸に

提供品質は高いものの、市場からその高さが評価されておらず、正しく測定・評価されるために品質・効果の基準を設けることが有効

例) 小口保冷配送サービス
観光・集客サービス 等

B.SDGsやエシカル等、新たな評価軸を付加

環境・人権配慮といった、新たな価値観に対応しているサービスについて、その内容が正しく評価されることは、提供者・消費者双方にとって有益

※多くの分野で適用し得る

C.新サービス市場創出

新たなサービス/業態であり、規制的手法（ハードロー）のみならず、標準（ソフトロー）を活用することで市場の創出・発展が促進される可能性

例) BC活用コンテンツ提供サービス、
シェアリングエコノミー関連サービス 等

<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

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

例) エステ、リラクゼーション 等

<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

情報が集まりにくい、ないし、口コミ等不確実な情報しかなく、顧客が良し悪しを判断しにくいサービスについて、標準化による価値表示が有効

例) 家事代行サービス、
婚活マッチングアプリ 等

<多様なプレイヤーの標準化>

F.安心・安全の担保

公益性が高いインフラ基盤的なサービス、及び、安心安全の面から一定の品質が求められるサービスは、基準の設定やそれに基づく行政の取組が有効

例) 物流サービス、
介護・保育サービス 等

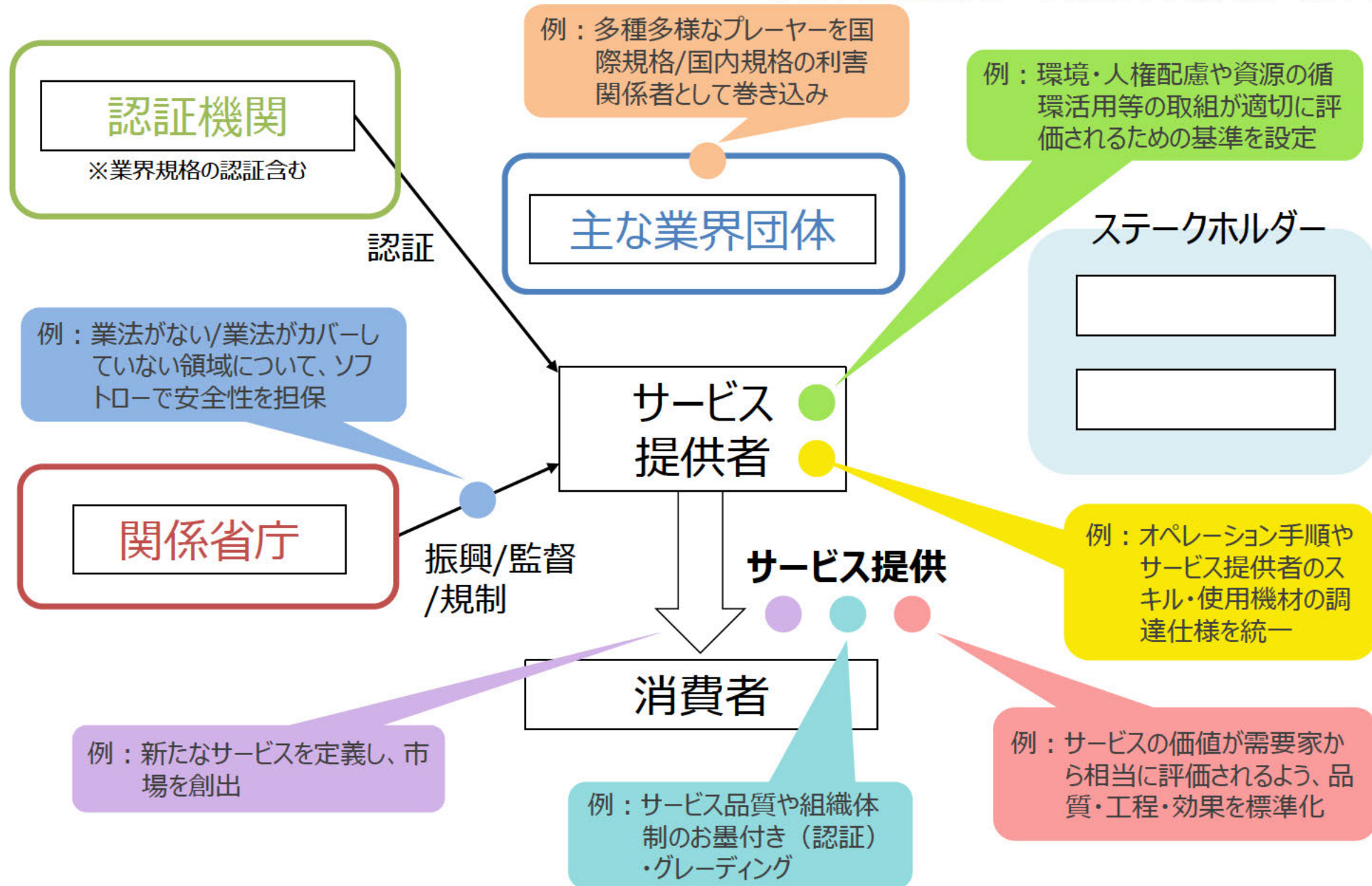
G.業界の方向性統一

参入障壁が低く、個人経営、フリーランスといった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は、標準化により業界の方向性をすり合わせられる可能性

例) エステ、フィットネス 等

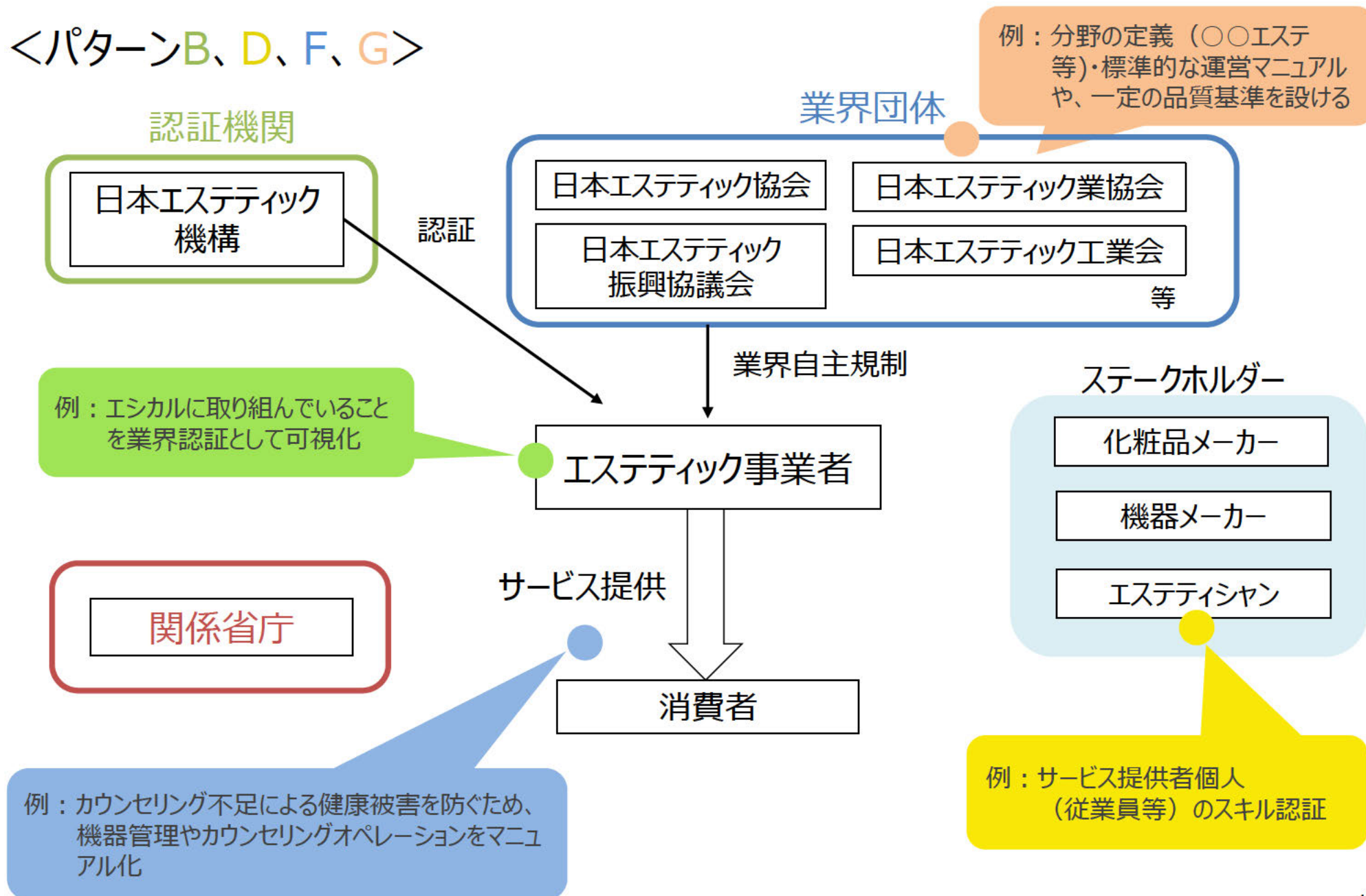
(3. 基本政策部会の振り返り) 活用イメージ (凡例)

※標準化の活用イメージはJISC事務局案 (以下同じ)



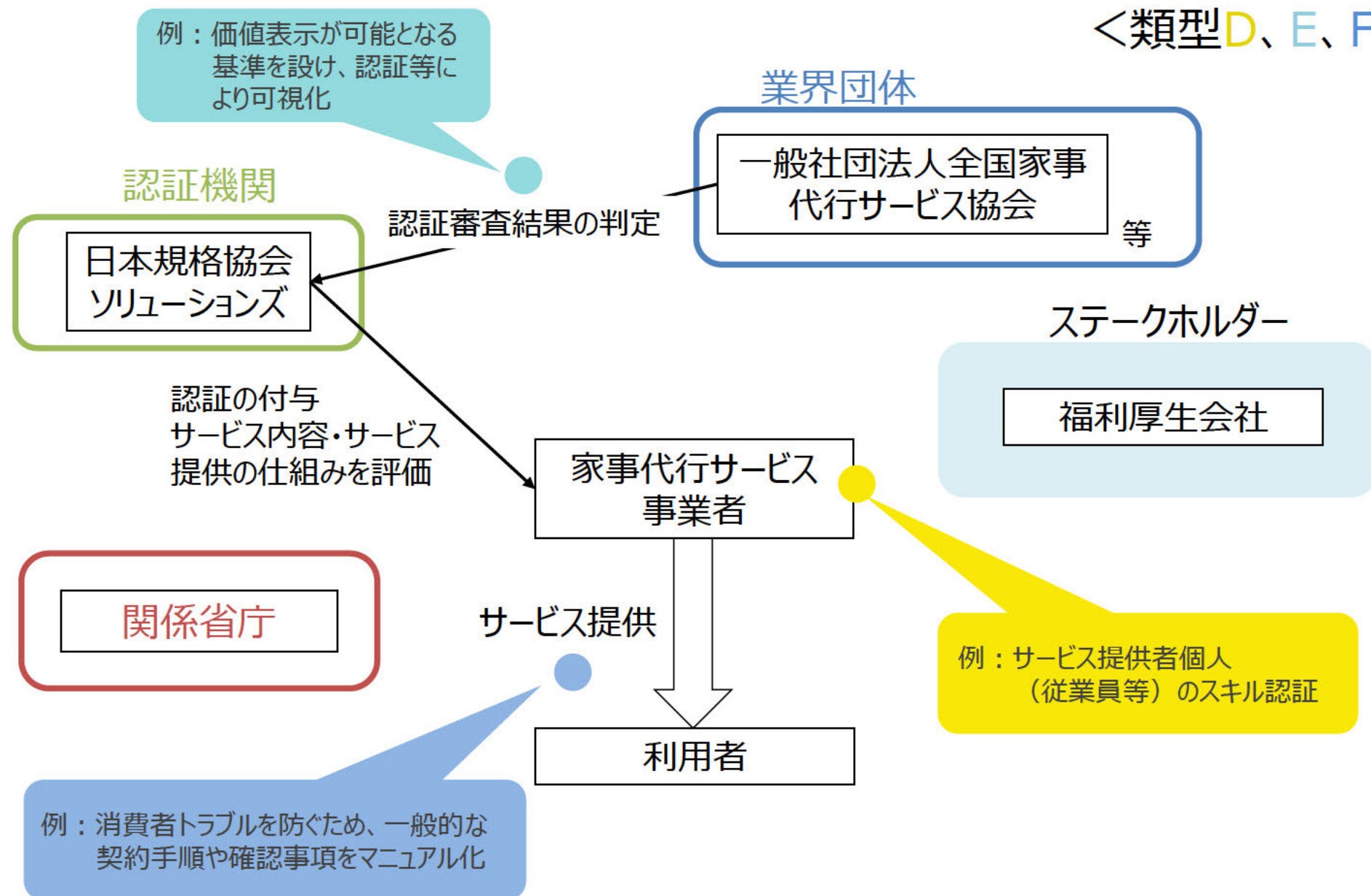
(3. 基本政策部会の振り返り) 活用イメージ (エステティックサービス)

<パターンB、D、F、G>



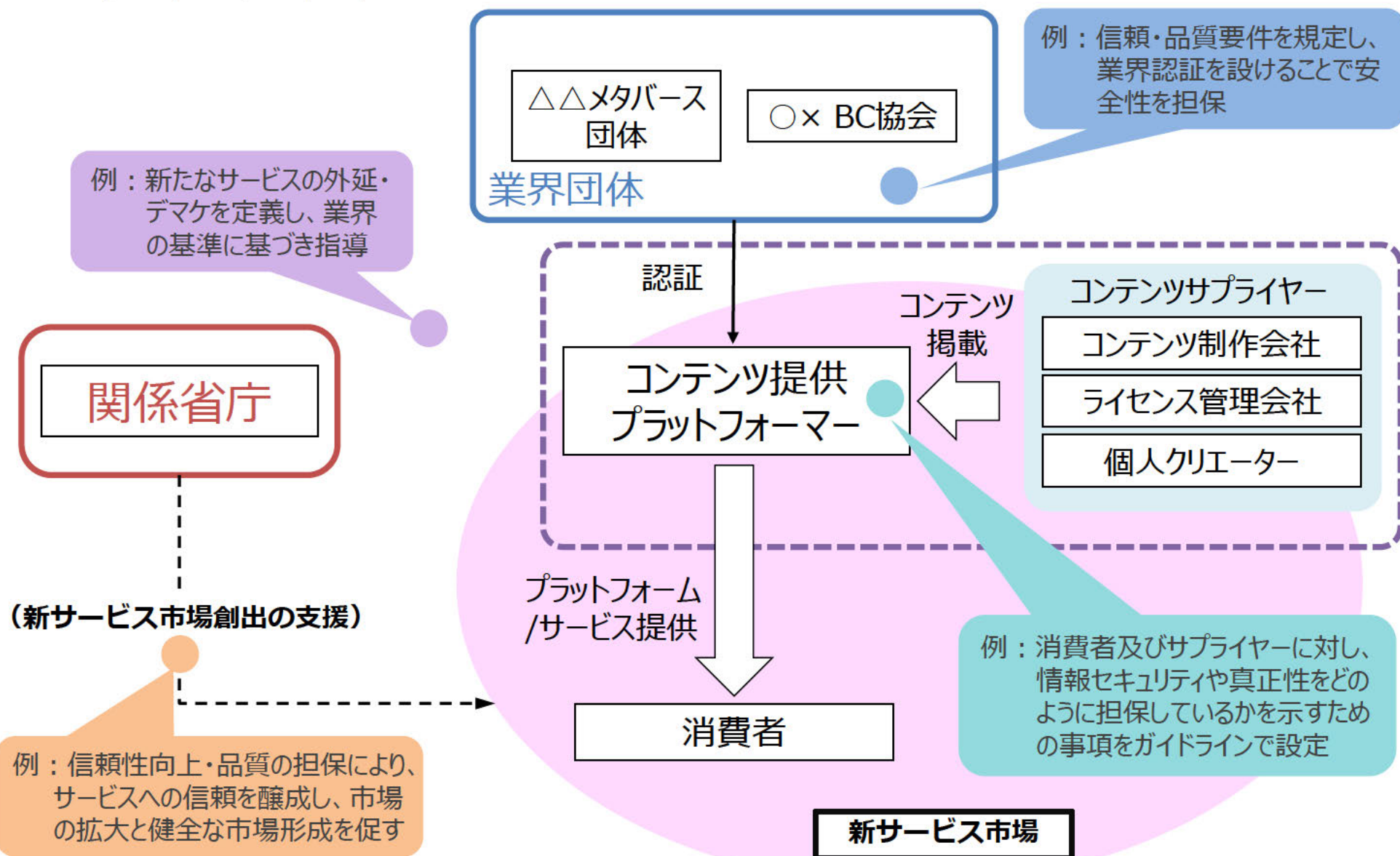
(3. 基本政策部会の振り返り) 活用イメージ (家事支援サービス)

<類型D、E、F>



(3. 基本政策部会の振り返り) 活用イメージ (ブロックチェーン活用コンテンツ販売サービス)

<パターンC、E、F、G>

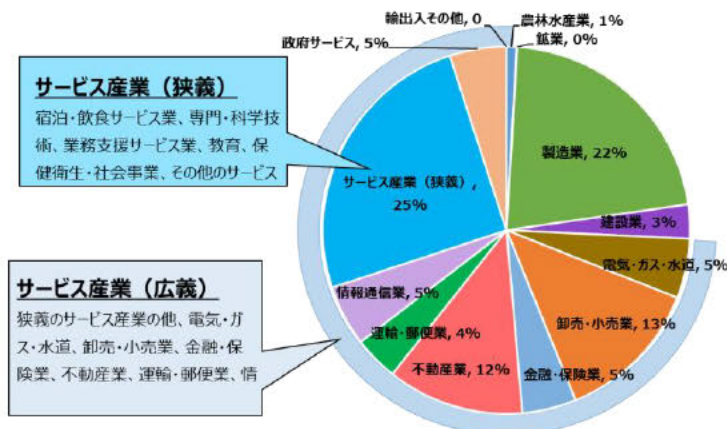


4. サービス標準化WGの議論対象となるサービス分野について

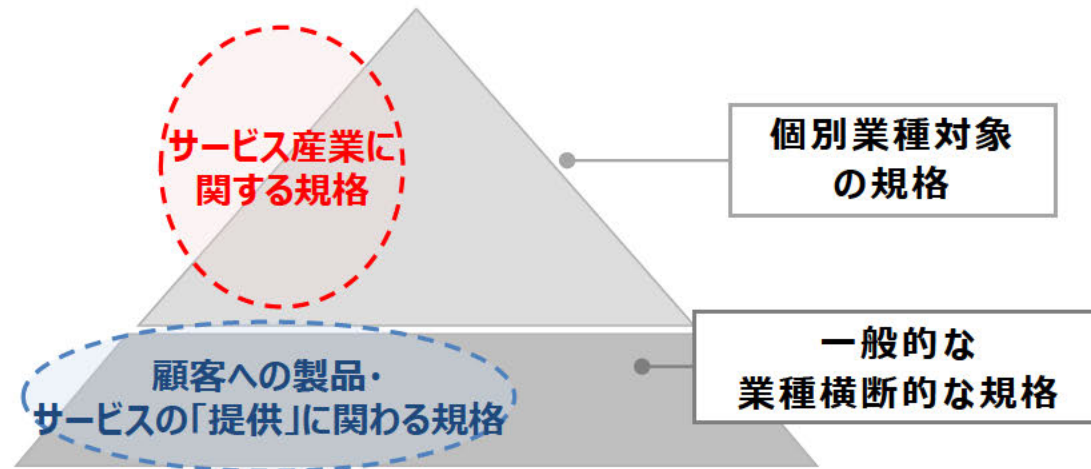
- サービス産業の定義は一律には存在しないが、一般的には広義と狭義に大別され、広義は第3次産業を指し、狭義では飲食、宿泊などの9業種が対象とされる。
- 本WGの対象として、①広義のサービス産業に加え、②製造業についても、顧客への「提供」については（サービスビジネス等）、「サービス分野」の一環として議論対象とする。
- 規格体系としては、一般的な業種横断的な規格、個別業種を対象とした規格に大別される。本WGでは、①個別業種としてサービス産業を対象とする規格に加え、②一般的な業種横断的な規格においても、顧客への製品・サービスの「提供」に関わる規格についても、議論対象とする。

（他方、「製品規格」のように、製品製造に関する規格については、議論対象外とする）

各業種の実質GDPに占める割合(2021)



規格体系のイメージ



(参考) サービス産業に関する規格 (小口保冷配送サービス)

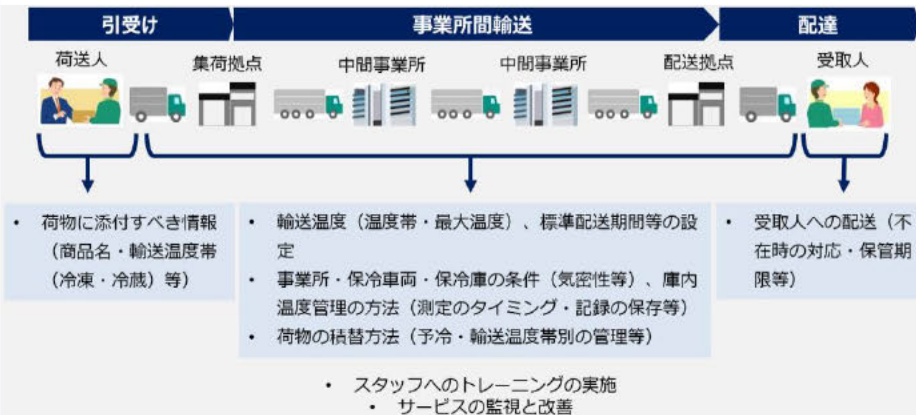
- 2020年5月、日本提案による小口保冷配送サービスに係るISOが発行。
- 2020年11月、PCの業務範囲を拡大し、コールドチェーン物流全体を扱う新規TCを設立。日本が国際議長、幹事を務める。

【ISO 23412の概要】

(背景) ①電子商取引市場の発展に伴い、小口保冷配送サービスの需要が拡大②一部の事業者によるサービス提供による、消費者の信頼低迷の恐れ

(目的) ①国内外の消費者の利便性の向上②小口保冷配送サービス市場の健全な発展③我が国物流事業者の国際競争力強化

(適用範囲・内容) 輸送過程での積み替えを伴う保冷荷物の陸送における適切な温度管理の実現



【これまでの経緯】

PC315(小口保冷配送サービス)
日本提案の規格(ISO23412)発行【2020年5月】

TC315(コールドチェーン物流)設立【2020年11月】

TC315
第4回総会【2023年9月】

【国内の審議体制】

国内審議団体：日本規格協会

委員長：森隆行氏 (流通科学大学 名誉教授)

有識者、民間企業、業界団体及び関係省庁 (国交省、農水省、経産省) が委員として参画

【日本から提案の規格】

小口保冷配送のBtoC規格 (ISO23412:2020 2020年5月発行)

小口保冷配送のBtoB規格 (ISO31512 TC315/WG3にて開発中)

(参考) 顧客への製品・サービスの「提供」に関わる規格

顧客満足（苦情対応）

ISO 10002
(Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations、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)

発行：2004-07
改正：2018-07

- 消費者保護・顧客満足の視点で、顧客からの苦情に対して、組織が適切・迅速な対応するプロセスを構築・運用するためのガイドライン
- JIS Q 10002 (IDT)

包摂的なサービスの設計と提供

ISO 22458
(Consumer vulnerability — Requirements and guidelines for the design and delivery of inclusive service、消費者の脆弱性：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)

発行：2022-04

- 脆弱な状況にある消費者に好ましい結果をもたらし、消費者危害のリスクを最小限に抑えて、公正で柔軟かつ包摂的なサービスを設計及び提供する方法に関する組織の要件とガイドライン

卓越した顧客体験の提供

ISO 23592
(Service excellence - Principles and model、サービスエクセレンス-原則とモデル)

発行：2021-6

- 優れたサービスを提供し続けることができるように、卓越した顧客体験とデライトにつながる組織活動の要素を、サービスエクセレンス・モデルとしてとりまとめている
- JIS Y 23592(IDT)

5. 本委員会の議論の進め方と目的

【前提条件の共有・現状分析】

- 本WGで標準活用の促進の対象とするべき「サービス分野」の射程について、認識を共有する。
 - サービス分野における、標準活用のメリット・効果について、改めて整理・類型化を行う。中でも、エステ、家事代行サービス、ブロックチェーン活用コンテンツ販売サービスについては、活用可能性について、掘り下げて検討を行う。整理・検討に当たっては、先行事例も参照する。
 - 標準の活用が進んでいない要因の整理・分析を行う。
- 

【施策の検討】

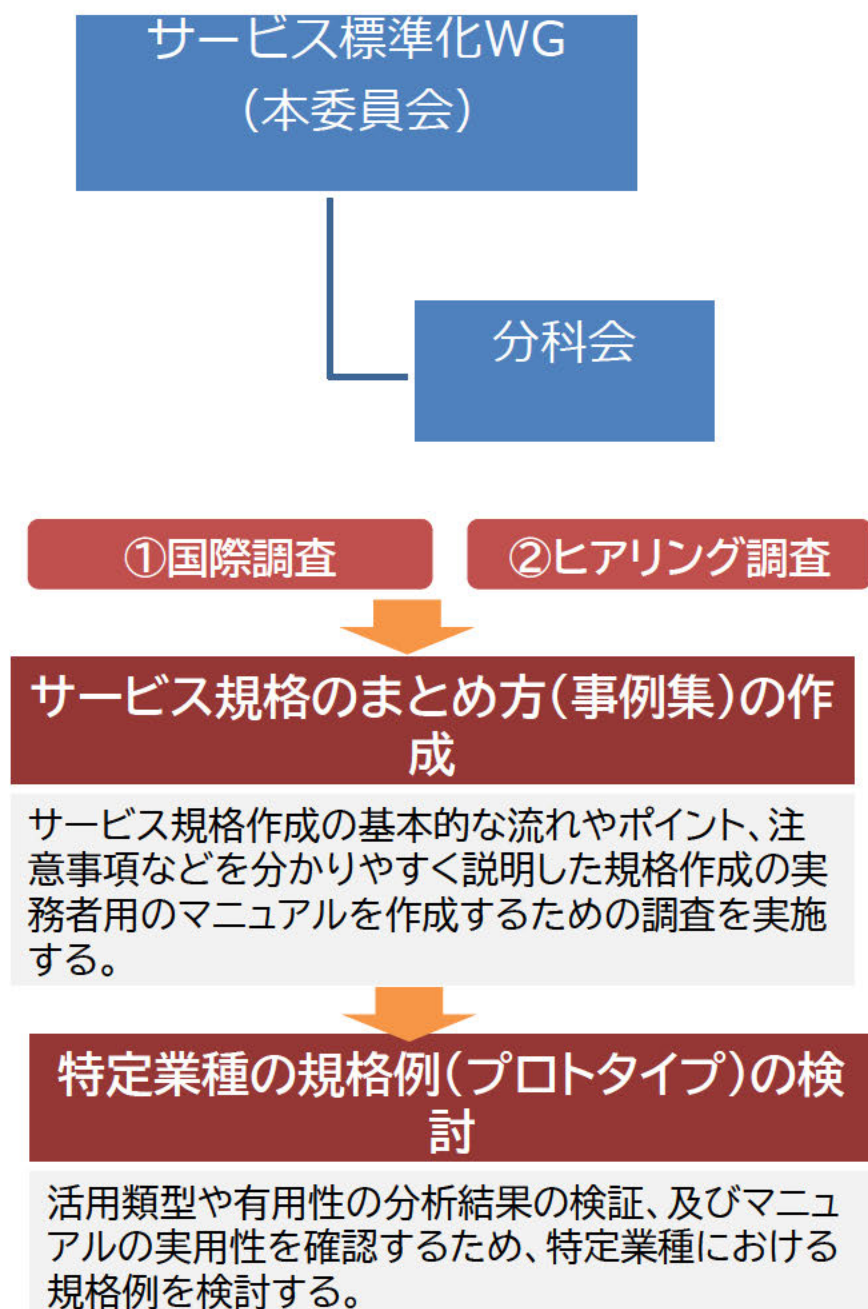
- 上記を踏まえ、サービス分野での普及啓発促進策（メリット・効果や事例の発信等）を検討する。なお、普及啓発には、新規規格開発の促進に加え、既存の規格の活用促進も含む。
- 「狭義」のサービス産業での規格開発に向けては、マニュアルやプロトタイプ開発を、分科会において行い、本委員会に報告する。

6. サービス標準化WG分科会について

- 分科会（水流聡子主査）では、①マニュアル（＝サービス規格のまとめ方、事例集）の作成と、②特定業種の規格例（プロトタイプ）※の検討を行い、サービス標準化WG本委員会に報告する。

※ 基本的には「狭義」のサービス産業を想定

- ①マニュアルの作成にあたっては、関係者へのヒアリングや、サービス規格が既に活発に開発され使用されている欧米のサービス規格の収集・分類・分析・選考を行い、好事例を活用する。
- 活用類型や有用性の分析結果の検証、及びマニュアルの実用性を確認するため、②特定業種における規格例を、サービス実施事業者とともに具体的に検討し、提示する。



7. 今後のスケジュール（現時点での想定）

■ 本委員会議題

第1回 10/5(木) 15:00～17:00	● WGの設置趣旨 ● サービス分野の定義の共有 ● 活用類型・有用性の整理の議論 ● 現状と課題の議論
第2回 12月頃	● 活用類型・有用性のとりまとめ ● 普及啓発策の議論 ● マニュアルのたたき台報告 ● 海外事例報告 等
第3回 1月頃	● 今年度のWG報告書とりまとめ ● 報告書の活用含めた普及啓発策の議論

■ 分科会議題

第1回 10/26(木) 15:00～17:00	● WG本委員会の報告 ● マニュアル(案)のスコープ、項目の議論 ● 国際調査、ヒアリング調査の進め方の議論 ● プロトタイプの対象業種の議論
第2回 11月下旬	● 本委員会提出用マニュアル(案)の議論 ● 国際調査、ヒアリング調査の進捗報告 ● プロトタイプの進捗報告
第3回 1月頃	● マニュアルのとりまとめ(国際調査、ヒアリング調査含む) ● プロトタイプのとりまとめ ● 普及啓発策の議論

8. サービス標準化WGで想定される主な議論のポイント 第1回の議論のポイント

- **定義**：本委員会で扱う「サービス分野」の対象をどこまでとするか。特に、産業分類上の広義・狭義のサービス業だけでなく、顧客への「提供」という面では、製造業のサービスビジネス等も「サービス分野」として議論対象としたいが、どのようなものが含まれるのか。
- **活用類型・メリット**：上記の「サービス分野」の定義を踏まえ、類型について、追加すべき論点はないか。また、多種多様なサービス業が標準化のメリットを自分達の業界に当てはめて、その活用を検討できるようにする上で、どのような具体化・深掘りが必要か。
- **現状・要因分析**：なぜ、サービス分野において、標準の活用が進んでいないのか（規格開発に加え、既存の規格の活用を含む）。製造業においても、いわゆる製品規格や試験評価規格は十分活用されているが、顧客への「提供」ではなぜ活用が進まないのか。
- **普及啓発**：標準化になじみのないサービス分野の方々に分かりやすい形でまとめられるにはどうしたらよいか（メリット、事例の発信など）。また、実際に開発された規格の効用を最大限得るには、どのような活用方法が考えられるか（認証制度・自己適合宣言、等）。