

第3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6年2月7日（水）14:00～15:45
2. 場所：経済産業省別館6階 626会議室（事務局）及びオンライン会議室（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、釘宮委員、齊木委員、菅委員、水流委員、戸谷委員、中嶋委員、野沢委員、原委員、福士委員、太田委員（代理：野草様）、橋本委員（代理：野原様）、俣野委員（代理：原川様）、武重委員
（委員全19人中、本人出席、代理出席3名、欠席1名（高橋委員（書面提出あり））
4. 議題：分科会からの報告
中間取りまとめ（案）について
自由討議
5. 議事概要
分科会主査から資料2、事務局から資料3・4に基づき説明があり、議論が行われた。委員からの主な意見は以下の通り。
 - サービス規格は、サービスを提供する企業が最低限守らなければならない基準であり、規範である。それを企業がしっかりと認識することで、規格の普及促進につながる。
 - サービス標準化により明確な目安が示されることで、海外企業が日本市場に参入しやすくなることに加え、正当な競争が働くことで消費者の利益につながる。
 - 標準化検討を業界全体で一体感を持って進めていくためには、初期段階から業界各社の声を傾聴することで幅広い市場ニーズを取り込むと共に、プロトタイプの実装により抽象的な標準規格を見える化し議論を具体化することが重要である。また、標準化検討を通じて、標準化の対象とした市場についての課題認識のすり合わせや事業拡大の可能性について業界全体で議論できること自体が有意義であり、例え最終的に規格化に至らなかったとしても、その活動の過程で得られるものに非常に価値があると考える。
 - 標準化活動を行うリソースが少ないなかで、成果だけでなく、活動することに価値を感じている方々がいることを様々な形で発信することで、活動に参加いただける方々を増やしていきたい。
 - プロトタイプ作成・ヒアリング・規格開発というPDCAサイクルを回すことが非常に有益。事前検討と規格開発は一方通行ではなく、ある程度循環を持って取り組むと、実際のニーズをさらに踏まえた規格が期待できる。
 - 関係者の巻き込み方については、アンケート・パブコメといった方法は広く意見を聞き取る点で有益であるが、関係者の意見を細かく吸い上げ、当事者意識を持ってもらう観点からは、対面や少人数での直接的なヒアリングが有効。関係者の座組については、特に法的事項にも関連する標準化については、法曹関係者の視点を入れることで、法的に信頼性がある規格を開発できる。

- 日本が抱えている様々な社会課題の解決に向けて最も大切なのは、サービスを担う人々のウェルビーイングである。本 WG で描いたデザインが実際のサービス標準になることを期待。
- （分野領域によって一様ではないものの、）海外との比較考量など実態調査を実施するなど、最初からグローバルな市場を意識して標準化を進めていただきたい。
- 標準化の指標を立てることも 1 つの戦略であるが、サービスの定量化にこだわりすぎる余り、他国に先んじられるといった本末転倒を招くことがないように、バランスを取って中長期的な視点を持って標準化を進めていただきたい。
- 企業だけではなく、消費者を含めたステークホルダーにとっての標準化のメリットも打ち出すべき。消費者にとってのメリットが浮かび上がることで、マスメディアが関心を持ち、報道につながるといった仕組みづくりが重要。また、サプライチェーン全体のメリットも検討すべき。サプライチェーン全体でサービス業がどう位置付けられているか投げかけることで普及につながる。
- 中小企業も多いサービス業の場合、認証コストがボトルネックとなり、なかなか認証の普及につながらない。適合性評価の信頼性と実効性を高めるために第 3 者意見書を活用いただきたい。あわせて第 3 者意見書の発行を行政機関から推奨いただきたい。
- サービスの根幹は顧客や苦情に対する対応の在り方であり、顧客満足・苦情対応が根本にある ISO10002（JIS Q 10002）を活用いただきたい。
- サービス品質は主観的かつ相対的なものであり、期待値とクオリティの比較で決まる。また、期待値のレベルは業種や国、個人の経験値などによって異なるので、品質の測り方はそれらを考慮して検討すべき。
- アカデミアでは、サービスは、消費者からリソース（時間・知識）を提供してもらい、それらを統合することで価値を作り出す、価値共創という考え方が主流になっている。その意味で、標準化にあたって、いかに消費者をサービス生産の参加者として巻き込んでいくかという視点が重要。そのような要素を加えることを検討していただきたい。
- サービスの種類に応じて品質及び生産性の向上のために評価すべきデータポイントを見つけていくこと、カテゴリレベルでサービスを分類してデジタルデータが蓄積できる構造を作ることが重要。現状では専門的内容として各業界の要素が挙がってきていないが、今後は規格開発によって挙がってきた各業界の要素を抽象化し、要素のデータベースを作成する必要がある。
- クオリティに関わる要素を特定して積み上げる取組を数年かけて進める必要があり、今後検討いただきたい。
- サービス標準化は若手や大学・アカデミアからの参加が増えず、その理由として、活動意義が見えないことが大きく関係すると考える。今回作成した中間取りまとめや入門ガイドを広く一般的に公開することで、サービス標準化に貢献し得る利害関係者に対して情報発信し、サービスに係る調査研究や研究開発を誘発いただきたい。

- 入門ガイド作成にあたって JIS 化を見据えたトップダウン・ボトムアップ両方の検討を実施したことで、業界である程度揃えるべき事項に対してそれを規定する業界規格がないこと等が判明した。よって、入門ガイドに加えて、業界ごとの品質基準等を含めた詳細なガイドが必要と考える。また、項目ごとの不足分（サービスの品質、満足度調査）を深掘する活動も今後検討いただきたい。
- 標準化への消費者参加として、消費者が新たな視点でサービス標準を提案し、コンセンサス形成の場を作ることができる。今後、業界団体からではない提案のスキーム検討が進むことを期待。
- サービス標準化は消費者に近いからこそ、消費者の意見を加えた規格開発が重要。認証マークの活用について、消費者が目にする機会を増やすための方法として、サービス標準共通の認証マークを検討いただきたい。
- 新産業やライフイベントのような経験値あるいは情報量の少ないものは情報の非対称性が顕在化しやすい。また、高齢化率の上昇により高齢者関連サービスの需要が高まっている。こういった分野での標準化を進めていただきたい。
- 標準化活動は、時間的・人的・資金的にもコミットメントが必要。経営資源をしっかりと投入して挑戦すべきというメッセージが必要。
- 標準化活動は必ずしも成功する保証はないが、標準化のプロセスに参加することで、内外のエキスパートの論点や競合の活動状況等、貴重な知見が得られる。今後は規格作りや認証制度の設計等、具体的な活動に尽力いただきたい。
- コストとメリットのバランスで、事業者にとっての認証の取得しやすさが変わる。認証未取得の事業者であっても、お客様満足度等で品質の高さを訴求する企業もある。品質だけでなく、多面的な認証取得のメリットを横展開することが重要。
- サービス標準はサービス利用者が存在し、消費者保護の観点加わる点で製造業より複雑さがあると実感。業界団体内で同じ方向性に向かって議論を行うことで、より質の高いヘルスケアサービス提供を実現する環境整備に努めたい。
- 一部のサービス分野では業界団体がそもそも無いなど、座組形成が難しい状況。標準化を進めるにあたっては、業界へのヒアリングや業界との意見交換を重ね、ある程度グループにまとめていく作業が政策原課として必要。
- 新領域において人的ネットワークに繋がる標準化活動そのものが価値を生むと理解。サービス業は多様性こそが活力の源泉であり、その意味でサービス標準化には、「新技術であるがゆえに、いまだ社会受容性が低いサービスに対して新市場を整備する」、または「混沌とし過ぎたビジネス環境を消費者がシンプルに理解できるようにする」、そうしたことのためのツールとしての役割を期待する。
- 消費者の脆弱性に配慮した国際規格である ISO22458 がサービス規格全般の根幹になる部分と注目していたが、入門ガイドに自然に溶け込んでおり、組織の体質が自然に無理なく変わるだろう。ISO22458 はサービス規格ではあるが、製造物の販売等にも有効であり、市場の方向性が変わるきっかけとなるだろう。

- 標準というツールを広く普及させ、標準化活動への参加方法や標準化のメリットを伝えていく必要がある。広報戦略や適合性評価・認証との組み合わせは標準化全般に共通して重要。他方で、サービスは尺度とステークホルダーが製造業等とは異なる。前者は品質や生産性の評価が製品の機能評価と異なるので、それをどのように合意していくかが重要。後者は価値生産に消費者が明示的に関与するケースがあるので、消費者の参加を促す方法や消費者安全の担保を特出しして検討する必要あり。
- サービス分野（特に労働集約型の分野）は、業界団体がきれいに整備されていないことがある。このような分野の現状も踏まえて、いかにステークホルダーも巻き込んで事例を作成していくかを検討いただきたい。他省庁が管轄している分野においても同じく議論したい。

問合せ先

経済産業省産業技術環境局国際標準課

電話：03-3501-9277