

第5回 サービス標準化WG 本委員会 事務局説明資料

2025年2月6日

経済産業省 イノベーション・環境局
国際標準課

サービス標準化WGの継続開催

- 「中間取りまとめ」を公表した昨年2月の第3回本委員会に引き続き、サービス分野における標準の戦略的活用を目的に今年度も「サービス標準化WG」を継続開催。
- 今年度は「具体的な案件開発」と「入門ガイドのアップデートを通じた環境整備」を軸に、本委員会を2回（書面審議含む）、分科会を4回開催。

WG	回数	日時	概要
本委員会 	第4回	2024年7月10日	今年度のサービス標準化WGの取組方針、新規案件のニーズ、入門ガイドの改訂すべき点等の審議。書面審議で実施。
	第5回	2025年2月6日	今年度の取組報告、入門ガイド改訂案、来年度以降の方向性に関する審議。
分科会 	第5回	2024年7月30日	今年度のサービス標準化WGの取組方針、調査の進め方、入門ガイドの改訂にかかる本委員会コメントを審議。
	第6回	2024年9月24日	調査の中間報告、分科会委員（エステティック機構）からの発表。
	第7回	2024年12月12日	調査の中間報告、入門ガイドの改訂ポイントの審議。
	第8回	2025年1月22日	調査の最終報告、入門ガイド改訂案、来年度の進め方の審議。

今年度の取組

- サービス分野における標準の活用推進に向けた取組として、今年度はA.具体的な案件開発と、B.入門ガイドのアップデートを通じた環境整備を実施。分科会ではA4. ISO/IEC規格からJIS化候補抽出、A5.海外規格からISO/IEC化候補抽出、B1.規格開発のための情報拡充、B2.海外における認証事例の調査を担当。

分類	概要	分科会	内容
A.案件開発	A1.普及啓発	—	業界向け・消費者向けの会議やセミナー等で、中間取りまとめや入門ガイドについて講演を開催。
	A2.新規案件発掘	—	サービス産業の中でも産業規模が大きく、周知効果の高い分野を中心に働きかけ。
	A3.パイロット案件の推進	—	エステ・ブロックチェーンに関する規格のJIS化・IS化に向けた取組を着実に推進。
	A4.ISO/IEC規格からJIS化候補抽出	○	既存のISO/IEC規格からJIS化候補を抽出。
	A5.海外規格からISO/IEC化候補抽出	○	他国・地域の既存規格をベースに日本の状況を反映した上で、ISO/IEC化を共同提案する候補を抽出。
B.環境整備 (入門ガイド改訂)	B1.規格開発のための情報拡充	○	パイロット案件から出てきた課題や本委員会・分科会における指摘事項を踏まえ、規格開発に必要な情報を追加。
	B2.海外における認証事例の調査	○	海外におけるサービス認証・サービス品質定量化に関する事例調査の実施。

A.案件開発

A1.普及啓発

業界向け・消費者向けの会議やセミナー等で、中間取りまとめや入門ガイドについて講演を開催

中間取りまとめ、入門ガイドに関する講演実績

- ・昨年度公表した「中間取りまとめ」および「サービス規格作成のための入門ガイド」に関する講演を5回実施。

団体名	日時	形式（場所）	参加者数	参加者	講演の様子
日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 (NACS)	10/19	オンライン (Zoom)	約 100 名	消費者、業界団体他	
主婦連合会 (主婦連)	10/23	ハイブリッド (主婦連会館)	25 名	消費者	
Japan Contents Blockchain Initiative (JCBI)	11/12	対面 (赤坂Bizタワー)	56 名	NFT、IT、出版、印刷、 音楽、広告、交通、アパレル、 コンサル、法律事務所	
消費者関連専門家会議 (ACAP)	11/28	ハイブリッド (国立オリンピック 記念青少年総合 センター)	107 名	消費財、保険、飲食、製薬、 小売、インフラ、金融、電機、 化学、協同組合連合会他	
人材育成と教育サービス 協議会 (JAMOTE)	12/19	オンライン (MS Teams)	11 名	IT、教育、出版他	

JISC HPにサービス規格のページを追加

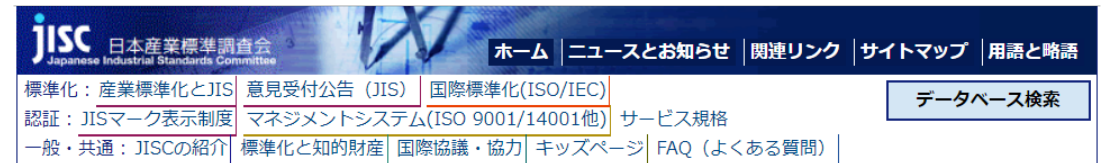
- JISC HPにサービス規格のページを追加し、サービス規格の説明、サービス分野の標準化の意義・標準化の活用方法とそのメリット、昨年度公表した「中間取りまとめ」および「サービス規格作成のための入門ガイド」を掲載。

JISC HP : トップページ



トップページの「標準化・認証」区分に「サービス規格」を追加

JISC HP : サービス規格とは



ホーム » サービス規格 » サービス規格とは

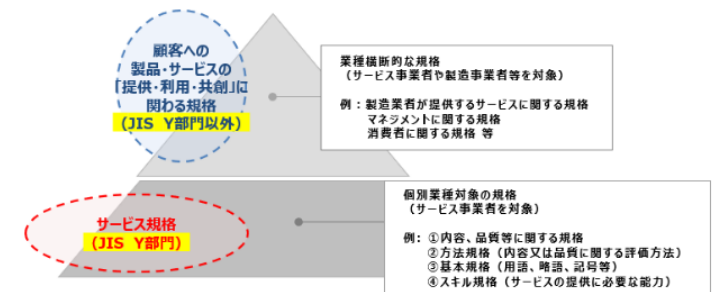
- サービス規格とは
- ▶ サービス分野の標準化の意義
- ▶ サービス分野における標準化の活用方法とそのメリット
- ▶ サービス標準化ワーキンググループ (WG)

サービス規格とは

サービス規格は、サービス分野における規格です。サービス産業の定義は一律には存在しませんが、一般的には広義と狭義に大別され、広義は第3次産業、狭義では飲食・宿泊などの個別業種を対象とします。また、規格体系としては、業種横断的な規格と個別業種対象の規格に大別され、業種横断的な規格は①製造業者が提供するサービスに関する規格・②マネジメントに関する規格、個別業種対象の規格は①内容、品質等に関する規格・②方又は品質に関する評価方法・③基本規格（用語・略語・記号等）・④スキル規の提供に必要な能力）が一例として挙げられます。

サービス分野における標準化活用について掲載

サービス分野の規格体系のイメージ



A.案件開発

A2.新規案件発掘

サービス産業の中でも産業規模が大きく、周知効果の高い分野を中心に働きかけ

サービス規格のISO・JISにおける開発状況

- 新規案件に相当する予備・提案段階を含め、規格開発段階別にISO・JISを整理。
- 産業規模の大きい介護・観光分野を含むサービス分野の規格開発が各段階において進展。

	予備・提案段階		開発段階	発行段階*
ISO	4 規格	予備段階 TC307 ブロックチェーン	3 規格	TC312 サービスエクセレンスの実装 TS
		提案段階 TC315 保冷車両とその運用		TC314 介護サービス
JIS	2 規格	TC37 組織内翻訳	1 規格	TC315 コールドチェーン物流－用語
		TC37/228 観光コミュニケーション		5 規格
				TC312 サービスエクセレンス TS
				TC314 ウェルビーイング
				TC315 BtoBコールドチェーン JIS化検討中
				TC321 オンライン紛争取引 JIS化検討中
				TC324 公共部門のシェアエコ活用事例 TR
				5 規格
				エネルギーサービス
				アクセシブルサービス（3件）
				ドローンサービス 認証制度開始

* 発行段階：中間取りまとめ公表（2024年2月）以降～2025年春頃までに発行もしくは発行見込の規格

(参考) 予備・提案段階：🔗 ブロックチェーン (ISO 1/4)

- 2024年6月にスペインで開催されたISO/TC307（ブロックチェーン）総会にて、日本から規格素案を発表。参加国の賛成多数により、予備作業項目への登録が承認。

標準化の概要

- 契約者等がコンテンツに関するブロックチェーン（トークン）を発行する際に、契約条件の記録方法・内容を統一。
- 権利者の権利侵害からの保護、消費者の詐欺販売からの保護、新規参入の容易化などを通じて、健全な市場育成に寄与することが期待される。

取組みのポイント

- 規格草案作成にあたり、業界の各企業（コンテンツ、NFT）にヒアリング調査し、事業者ニーズ、標準化すべきデータ項目やメリット/デメリットを把握。
- 検証のため、草案を実装したコンテンツ取引システムのプロトタイプを開発し、運用上の課題を抽出・分析。対応策は草案に反映。
- 国際会議での正式提案前の草案発表により、委員会内での課題認識の醸成や事前の課題把握のほか、他国の賛意を醸成。

標準化の中で直面した課題

- 通常の業務とは異なるISO独自の規則や文化の理解が求められる。適切なタイミングでの標準化研修の受講や専門性の高い標準化人材からの現場での直接支援が必須。
- IT等の新分野は、ビジネスモデルが未確立だったり、デファクト標準が優位となっていることから、デジュール標準に対する理解やメリットが得られづらい。現在は熱意や意識の高い人の積極参加により成り立っているが、環境や担当の変更により、一変する懸念も高く、今後、日本として成功事例を増やすためには、制度や政策面における一定の支援の枠組みが必要。

スケジュール

- 関連規格を調査し、重複等を整理した上で原案を作成。
- 2025年4月に開催されるベルギー総会において、新業務項目提案（NP提案）を目指す。

(参考) 予備・提案段階：■ 組織内翻訳（ISO 3/4）

- 組織内の翻訳に関する技術仕様書（TS）を日本からISO/TC37（言語）に提案。
- 投票の結果、賛成多数で規格開発が承認。日本がプロジェクトリーダーを務め議論を主導し、カナダ、オーストリア、米国、ドイツ等が積極参加して開発を進めている。

規格開発の 背景

- グローバル化に伴い、組織内での多言語コミュニケーションの需要が増加。
- 多くの組織が翻訳業務を外部委託せず、内部で処理する傾向が強まっている。
- 組織内翻訳部署の運営に関する統一された指針が不足しており、効率性と品質に課題がある。

目的

- 組織内翻訳部署の効果的な設立と運営のための包括的なガイドラインを提供。
- 翻訳プロセスの標準化により、品質向上と効率化を実現。
- 組織内翻訳者の専門性向上と、翻訳業務の重要性に対する認識向上。
- 組織全体のコミュニケーション戦略における翻訳部署の役割を明確化。

標準化の概要

- 組織内翻訳部署の設立、構造、運営に関するベスト・プラクティスの標準化。
- 翻訳プロセス（準備、翻訳、校正、品質管理など）の各段階に関するガイドライン。
- 翻訳者の資格、スキル開発、継続的な教育に関する基準の策定。
- 翻訳技術とツールの効果的な活用に関する推奨事項の提供。

スケジュール

- 2025年1月に初回会合。
- 2027年の発行を目指し規格開発。

(参考) 予備・提案段階：👤 観光コミュニケーション (ISO 4/4)

- 観光コミュニケーションに関する規格を日本からISOに提案予定。
- TC37(言語)/SC5(翻訳・通訳)で調整を進めていたところ、TC228（観光、幹事国スペイン）から協働の提案があり、両TCでリエゾンを組んでの開発とした。規格開発のプロジェクトリーダーは日本が務める。

規格開発の背景

- 国際観光が増加する中、旅行形態や目的が多様化し、それに伴い観光対象もモノから、環境や経験、ヒトへと変化。合わせて、これまでの観光では「観る」ことや、事業者と観光客のやり取りが中心であったが、観光客と地域住民の相互交流が重視されている。

目的

- 発言内容を言語変換する「通訳」ではなく、文化や歴史、価値観、習慣等を補い、誤解や支障が生じないように観光客と地域住民の円滑な交流を支援する。
- 観光先への理解を深める手助けを行い、それぞれの歴史、価値観、習慣等を尊重し合うことで、国際観光の意義を実現することに貢献する。

標準化の概要

- 観光コミュニケーターの定義と概要。
- 観光ガイドや通訳者との違い。
- 観光コミュニケーターに必要な知識や資格、研修。
- サービスプロバイダーについて。
- 観光コミュニケーターとサービスプロバイダーの責任範囲。

スケジュール

- TC228とリエゾンを組み、TC37主導で2024年度内の新業務項目提案（NP提案）を行う。
- 投票で承認された場合、2027年度までの規格発行を目指す。

(参考) 発行段階：▲サービスエクセレンス（ISO 1/5）

- 日本提案のサービスエクセレンス－原則及びモデルの実装アプローチについてのISO規格（ISO/TS19390）が、2025年5月に発行予定。さらに国内のサービス提供にかかわる事業者規格を広く普及させるため、JIS化を予定。

背景	- ビジネス競争の激しい昨今、組織が市場のリーダーとして認知され、世界最高の評価を得るためには、顧客満足を得るだけでは不十分。 - 市場での成功の実現には「カスタマーデライト（顧客が感じるポジティブな感情）」につながるサービス、すなわちエクセレントサービスを提供する必要。
経緯	- 世界の中でも最高水準にある日本のサービスの標準化に向けて、日本のサービス提供に関わる事業者の立場を踏まえた国際ルール形成をリードするため、2023年に日本からISO提案。 - TC312/WG2で日本がコンビーナ及びプロジェクトリーダーを務め、規格開発の議論を主導。
標準化の概要	- 適用範囲：サービス提供に関わる事業者。 - ISO23592に基づくサービスエクセレンスの実装アプローチについて、組織に提供するためのガイダンスを策定。
標準化のメリット	- サービス提供に関わる事業者のサービスエクセレンス（エクセレントサービスを一貫して提供するための組織の能力）実装。 - 日本のサービス提供レベル及びサービスの生産性（付加価値）向上。
スケジュール	2025年2月～4月頃 DTS投票 2025年5月頃 発行見込み

(参考) 発行段階：ウェルビーイング（ISO 2/5）

- 日本提案の「高齢化社会—地域や企業等でウェルビーイングを推進するためガイドライン（ISO 25554）」が、2024年11月に発行。規格の理解及び普及促進のため、世界の事例を紹介する技術報告書を開発中。

背景

- 世界的に高齢化が進展し、年齢に関わらずウェルビーイングの維持・向上が国際的に重視されつつある中、人々の生活の質や豊かさを捉え評価するための指標開発の動きも活発化。これらを踏まえ、多様な組織においてどのように計画し、評価・改善していくのかについて実践的な手法が求められていた。

経緯

- ISO/TC314（高齢社会）では、2017年の設立以来、「ウェルビーイング」を重要な課題の一つとして位置付け。
- これを踏まえ、高齢化先進国である日本の視点で構築された「健康経営」のエッセンスを抽出し、職域及び地域の双方の観点から世界的な高齢化に対応する規格として、（一社）社会的健康戦略研究所及び（一社）日本規格協会（ISO/TC 314 国内審議団体）が連携し、（国研）産業技術総合研究所と協力して2021年に日本から提案。ISO/TC314/WG4で日本がコンビーナを務め、規格開発を主導。

標準化の概要

- 適用範囲：地域や企業等のあらゆる規模・性質の組織（コミュニティ）
- 組織と組織に属する一人一人のウェルビーイングを推進するための実践的な方法を示すガイドライン

標準化の メリット

- 本規格の利活用を通じたウェルビーイング分野への投資の活発化
- ヘルスケア及び関連サービス市場への波及

スケジュール

- ISO25554の理解及び普及促進のため、世界における好事例を紹介する技術報告書をISO/TC314/WG4において開発中

(参考) 発行段階：BtoBコールドチェーン（ISO 3/5）

- 日本提案の企業間コールドチェーン物流サービス規格（ISO31512）が、2024年12月に発行。荷主、物流事業者含め国内でも普及させるため、JIS化を予定。

背景

- アジア諸国をはじめとしてコールドチェーン物流の需要が高まる一方、一部の国では温度管理が不十分な物流サービスが散見されるとともに、健康被害や輸送途中での食料廃棄が課題。
- 我が国の物流事業者が強みとする品質の高さを示せず、荷主から選ばれにくい状況にあった。

経緯

- アジア諸国との物流政策対話及びワークショップ等を活用し、標準化機関等と連携し策定した「日 ASEAN コールドチェーン物流ガイドライン」をもとに、民間規格JSA-S1004を発行。これを原型とし、日本からISO提案。日本が議長を務めるコールドチェーンに関する技術委員会（ISO/TC315）にて開発。

標準化の概要

- 適用範囲：BtoBのコールドチェーン物流サービスを行う運送事業者及び倉庫事業者。
- 適切な温度管理を実現するため、車両の予冷、温度の記録、温度上昇を防ぐ対策、衛生管理、設備機器の維持管理等を規定。

標準化の メリット

- 日本の物流事業者の適切な評価。
- 国際競争力の強化。
- 農林水産物・食品の輸出拡大。
- 各国コールドチェーン市場の健全な育成と拡大。

スケジュール

- JIS化に向け、関係省庁、業界団体と調整。

(参考) 発行段階：🌐 オンライン紛争取引 (ISO 4/5)

- 日本提案のオンライン紛争解決サービス（ODR）の提供に関する手引についてのISO規格が、2025年3月に発行。発行後、ODR協会が主体となって、JIS化の着手も検討。

背景	COVID-19の影響を受けて、世界の電子商取引（EC）市場規模は拡大する一方、越境ECにおいては言語や各国法規制等の制約、物流・決済手段等での課題・トラブル等も増加。電子商取引の安心・安全な利用のためには、取引過程で生じる紛争の解決についての安心・安全な手法が求められていた。
経緯	2019年8月のAPEC（アジア太平洋経済協力）会合において、ODRの協力フレームワーク (ODR Collaborative Framework)を採択。越境電子商取引の安全性確保に向けて、日本の事業者や消費者の立場を踏まえた国際ルール形成をリードするため、2022年に日本からISO提案。TC321（電子商取引におけるトランザクション保証）/WG 3で日本がコンビーナを務め、規格開発の議論を主導。
標準化の概要	- 適用範囲：EC事業者（プラットフォーム事業者含）、EC事業者が委託するODRプロバイダー。 - 電子商取引のオンライン紛争解決のため、ODRの基本原則、技術的推奨事項及び運用手順を規定。
標準化のメリット	- ODRサービス導入の促進。 - EC市場での円滑な取引の促進及び健全な市場の発展。 - 事業者・消費者が安心してECを利用できる環境確立。
スケジュール	2024年12月～2月 最終国際規格案（FDIS）投票 2025年3月 発行

(参考) 発行段階：🌀 シェアリングエコノミー（ISO 5/5）

- 日本提案の「公共部門におけるシェアリングエコノミー・プラットフォームの活用事例（ISO/TR 42507）」が、2025年1月に発行。

背景	- IT技術の発展によるオンラインプラットフォームが登場し、モバイルデバイスとアプリケーションの普及により、シェアリングエコノミーが誕生。個人・組織のもつ遊休資産の交換等が可能となった。 - シェアリングエコノミーの普及によって、国内産業の発展及び社会課題（地方創生・環境問題等）の解決が期待されている。
経緯	- TC324（シェアリングエコノミー）の議長国、幹事国として同分野の国際標準化を推進するため、2022年に日本からISO提案。TC324/WG2で日本がコンビーナを務め、規格開発の議論を主導。 - ISO/TS 42501:2022（日本提案、内閣府のシェアリングエコノミー運営のモデルガイドラインを基とした規格）の続く規格として検討が開始。
標準化の概要	- 適用範囲：自治体や行政等の公共部門 - 公共部門におけるシェアリングエコノミー・プラットフォームのユースケース - 国連SDGsに関連付け、さらに自治体がプラットフォーム事業者等と連携する際の組み方を4種類に類型化
標準化のメリット	少子高齢化を背景に日本の公的サービスの持続性が課題になる中、地域住民や民間事業者等、多様な関係者の連携・協調がますます重要になっており、そのための仕組みとしてのシェアリングエコノミー活用について洞察を与える。
スケジュール	今後、関連団体（シェアリングエコノミー協会等）のネットワーク等を通じて普及を推進。

(参考) 発行段階：⚛ エネルギーサービス (JIS 1/5)

- エネルギーサービスに関するJIS (JIS Y 50007 (エネルギーサービス－エネルギーサービス事業の評価及び改善のための指針)) を2024年3月に発行。

背景	2008年ISO/COPOLCOソウル会議において、主婦連から消費者団体としての取組み及びエネルギー政策を提言。 - 同年、韓国とアメリカからISO50007が提案され、2017年に発行。 - 我が国の消費者保護及びエネルギーサービス事業者の自主的改善を促進するため、ISO50007を国内の実情に即した形に修正のうえ、JIS化。
目的	エネルギーサービス事業者に関する法規、規制、取引習慣が未整備の場合において、事業者に対して、規格に示す優れた取組み（サービス契約、支払い方法、価格決定、公正な提供等）の採用を促す。
標準化の概要	- 適用範囲：エネルギーサービス事業者。 - エネルギーサービス事業者によってユーザーに提供されるエネルギーサービスに関連する要素を示し、ユーザーとの交流及びその品質を継続的に改善していくためのエネルギーサービス事業者のためのベストプラクティスに関するガイドラインを策定。
標準化のメリット	- 消費者が貧困または脆弱な状況にあっても、安定したエネルギーを妥当な価格で利用可能になる。 - グッドプラクティスに従っている事業者、“持続可能な開発目標”に貢献している事業者などを認識可能となる。 - 消費者に対するサービスの品質を事業者自らが改善可能となり、サービスの改善を望む消費者から認識される。
スケジュール	～2029年3月 JIS見直し調査（5年見直し）

(参考) 発行段階 : :: アクセシブルサービス (JIS 2,3,4/5)

- 高齢者や障害のある人々に配慮したアクセシブルサービスに関するJIS 3規格 (JIS Y 0201-1、JIS Y 0201-2、JIS Y 0201-3) を2024年3月に発行。

背景	- 我が国では、高齢者・障害者配慮設計（アクセシブルデザイン）の標準化に積極的に取り組んできており、JISにおいては基本規格（JIS Z 8071）をベースに、共通規格、個別規格と体系的な整備が進められてきたところ。 - 産業標準化法の改正を契機に、（公財）共用品推進機構が原案作成団体となり、アクセシブルサービスJISを開発。
目的	サービス提供者が、サービスを受ける方の障害の特性、年齢及び身体の機能・状態に応じて、様々な場面においてアクセシブルサービスの提供を可能とするための基本的配慮事項等を規定する。
標準化の概要	- 適用範囲：サービス提供に関わる事業者。 - アクセシブルサービスの定義及びアクセシブルサービスの提供を可能とするための基本的配慮事項を規定。また、シリーズ規格としてコミュニケーション及び誘導に関するサービスに特有な配慮事項についても規定。
標準化のメリット	安定したアクセシブルサービスの提供及び利用が可能となり、障害のある人々、高齢者などのより一層の社会参加の促進が期待される。
スケジュール	～2029年3月 JIS見直し調査（5年見直し）

(参考) 発行段階：🚁 ドローンサービス (JIS 5/5)

- ドローンサービスの提供に当たって事業者が満たすべき事項（必要となる提供プロセスや基準）を定めたJIS（JIS Y1011（ドローンサービスの品質 - ドローンサービス事業者に対するプロセス要求事項））を2024年8月に発行。

背景

- 様々な分野でドローンサービスが提供され、拡大している中、サービス品質の確保のための統一したルールがないことで、顧客満足度の低下などが懸念されていた。
- 異なる利用分野ごとに品質に関する基準が作られてしまうことで、市場拡大の妨げの懸念も生じていた。

目的

- ドローンサービスにおいて、異なる利用分野であっても、一定品質のサービス提供を可能とし、顧客が期待する水準のサービスを受けられるよう、共通部分について標準化を行う。
- 更なるドローンサービスの普及を図るべく、小規模事業者も活用できるよう、基本的な最小限の要求事項を規定。

標準化の概要

- 適用範囲：ドローンサービス事業者。
- ドローンサービスの品質に関わる、ドローンサービス事業者に対するプロセス要求事項を規定。具体的には、ドローンサービスの提供体制の構築やサービスの提供、継続的改善のための見直し等を規定。

標準化の メリット

- ドローンサービスの品質向上に貢献し、信頼性が高まることで、ドローンサービス市場の拡大が見込まれる。
- ドローンの更なる活用を通じ、労働力不足や災害時の対応等の一助になり得る。

スケジュール

- 2024年9月に開始した、本規格との適合性を審査する認証制度において、2024年度中に第1号の認証を目指す。
- 2025年度より、日本のサービスを海外に展開していくため、本規格のISO化に着手予定。

(参考) JIS Y規格（サービス部門）一覧①

件数	規格番号	規格名称	制定年月	主務大臣	原案作成団体
1	JIS Y1001	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	2019年7月	経済	ロボット工業会
2	JIS Y20252	市場・世論・社会調査及びインサイト・データ分析 - 用語及びサービス要求事項	2019年10月	経済	日本マーケティング・リサーチ協会
3	JIS Y5001	翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語	2020年4月	経済	JSA (CSB)
4	JIS Y30105-1	情報技術 - ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシングライフサイクルプロセス - 第1部：プロセス参照モデル	2021年1月	経済	情報処理学会
5	JIS Y17100	翻訳サービス - 翻訳サービスの要求事項	2021年3月	経済	情報科学技術協会
6	JIS Y24082	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	2021年11月	経済	JSA (CSB)
7	JIS Y23592	サービスエクセレンス - 原則及びモデル	2021年11月	経済	JSA (CSB)
8	JIS Y30105-2	情報技術 - ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシングライフサイクルプロセス - 第2部：プロセスアセスメントモデル	2021年12月	経済	情報処理学会
9	JIS Y0076	サービス規格の開発 - 消費者問題への対処方法指針	2021年12月	経済	主婦連
10	JIS Y5101	スマートコミュニティインフラストラクチャ - 電力インフラ - 火力発電インフラの質の定量評価並びに運用及び管理に関する成熟度評価	2022年3月	経済	JSA

(参考) JIS Y規格（サービス部門）一覧②

件数	規格番号	規格名称	制定年月	主務大臣	原案作成団体
11	JIS Y37160	スマートコミュニティインフラストラクチャ - 電力インフラ - 火力発電インフラの質の評価方法並びに運用及び管理のための要求事項	2022年3月	経済	JSA
12	JIS Y2001	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	2022年3月	経済	JASPEC
13	JIS Y30105-3	情報技術 - ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシングライフサイクルプロセス - 第3部：測定フレームワーク（MF）及び組織成熟度モデル	2023年2月	経済	情報処理学会
14	JIS Y30105-4	情報技術 - ITを使用したビジネスプロセスアウトソーシングライフサイクルプロセス - 第4部：用語及び概念	2023年2月	経済	情報処理学会
15	JIS Y23412	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	2023年2月	経済農水国交	JSA（CSB）
16	JIS Y50007	エネルギーサービス - エネルギーサービス事業の評価及び改善のための指針	2024年3月	経済	JSA
17	JIS Y0201-1	アクセシブルサービス - 第1部：サービス提供者の基本的配慮事項	2024年3月	経済	共用品推進機構
18	JIS Y0201-2	アクセシブルサービス - 第2部：コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項	2024年3月	経済	共用品推進機構
19	JIS Y0201-3	アクセシブルサービス - 第3部：誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項	2024年3月	経済	共用品推進機構
20	JIS Y1011	ドローンサービスの品質 - ドローンサービス事業者に対するプロセス要求事項	2024年8月	経済	公益財団法人福島イノベーション・コースト構想推進機構

昨年度WG（2024年2月）以降、5件増加し全20件に。

【さらなる案件発掘】介護分野：国際規格開発における日本の貢献

- ・ イギリスから「Care for older persons at home and in residential care facilities（在宅及び介護施設での高齢者ケア）」がISO/TC314（高齢社会）に提案され、2023年5月にWG設立。
- ・ 介護テックの活用等、持続可能な質の高い介護サービスを実現する日本の様々な取組を反映するため、2024年3月にWGに対応する国内委員会を設置するとともに、日本からエキスパートを派遣し、積極的に規格開発に貢献。

規格開発の 背景

- 日英（BSI）で共同開発したISO IWA-18:2016(高齢社会における統合地域密着型生涯医療サービスの枠組み)において示された構想に基づき、イギリスから提案。

目的

- 自立支援・重度化防止といった基本的な考え方や、データに基づく科学的介護・介護テックの活用等による生産性向上などの日本の各種取組を踏まえたものとなるよう積極的に意見提出。
- これらを通じ、日本の介護サービスの優位性に対する国際的な理解につなげていくことで、国内事業者の海外展開や、外国人材の呼び込みにつなげることを目指す。

標準化の概要

- 自宅及び介護施設において提供される高齢者のための介護サービスの要求事項及び推奨事項を提供。
- 介護サービス提供事業者において、サービスの運営や品質保証・改善・評価等に活用可能。

スケジュール

- 2025年1月末現在、委員会原案（CD）段階。
- 規格発行後、日本提案により国内外の高品質な取組事例をTR(技術報告書)として取りまとめる予定。

【さらなる案件発掘】介護分野：フォーラム標準のJIS化提案

- 2025年2月末に正式設立予定の「介護関連サービス事業協会」は、公的介護保険外サービスの信頼性向上や適切なサービス選択ができる環境づくり等を活動目的としており、現在生活支援サービスと宅食サービスのガイドラインを策定中。
- 認証基準として用いるガイドラインの自治体での活用を促進するため、その将来的なJIS化を当課から提案。ガイドラインをJIS化する場合に必要な事項を分析し、規格の構成要素や消費者視点の品質設定、透明性や公平性を確保したコンセンサス形成プロセスの重要性について助言。

体制イメージ

介護保険外サービス関連企業

介護関連サービス事業協会

運営委員会

事務局

生活支援サービス分科会
ガイドライン（認証基準）作成宅食サービス分科会
ガイドライン（認証基準）作成

協会が認証

認証取得企業（協会入会企業）

主な活動内容

- 介護保険外サービスへの信頼を獲得できる仕組みづくり
 - ・ サービス別の業界ガイドライン策定
 - ・ 認証制度の立ち上げ・運営
- 介護保険外サービスの社会的認知度の向上・適切なサービス選択ができる環境作り
 - ・ 広報（普及・啓発）活動
 - ・ 公的介護保険外サービスに関する情報発信
 - ・ 自治体、関連団体との連携

JIS化のメリット/留意点

メリット

- JISとして定めることで、基準に対する信頼性向上のほか、自治体の理解度が増し、広く浸透することが期待できる。
- 国や地方公共団体等の法令、ガイドライン、調達基準としてJISが使われる傾向にある。
- JISは任意規格なので、法律のように厳格に縛る規制ではなく、主体的に選択できる自由度がある。

留意点

- 法律や政省令に比べると制定・改正は容易な一方、所謂業界基準・ガイドラインと比較すると、原案作成～公示まで一定の時間を要する。

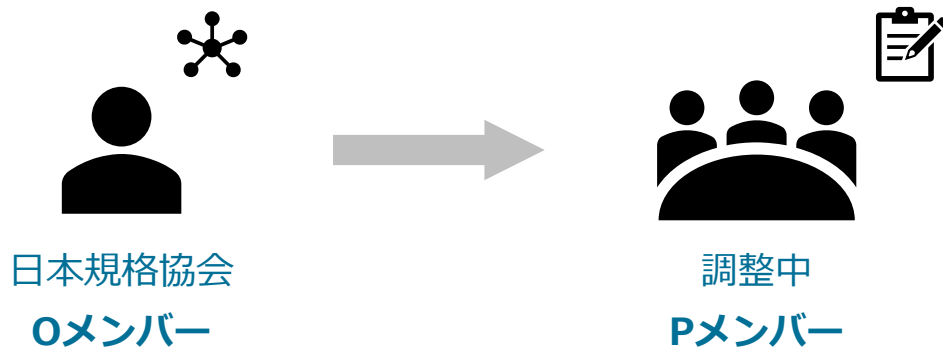
【さらなる案件発掘】観光分野：ISO/TC228 参加地位引上げ

- 観光に関する技術委員会であるTC228には日本規格協会がOメンバーとして参加し国内関係者へ情報共有をしていたが、Pメンバーとして積極的に参加するため、関連業界団体や観光庁と調整中。
- 国内の利害関係者で構成する国内委員会を設置予定。

ISOへの参加地位

Oメンバー	オブザーバーとして参加。文書の配布を受け、コメントの提出と出席の 権利 をもつ。
Pメンバー	TC/SC内の全ての事案への投票 義務 を負って、業務に積極的に参加し、会議に出席する。

国内体制



TC228概要

設立	2005年	議長国・幹事国	スペイン
スコープ	旅行者、提供者及び消費者へ情報を得た上で意思決定するための基準を提供するために、ツーリズムサービス業者によって提示されるサービス用語、仕様、関連活動、観光地、施設及び設備の要件を含む標準化		
Pメンバー	59カ国	Oメンバー	47カ国
発行規格数	57件	開発中規格数	11件
活動中のWG	ダイビングサービス (WG1) 観光案内および受付サービス (WG3) アドベンチャーツーリズム (WG7) 持続可能なツーリズム (WG13) 宿泊施設 (WG15) レストラン (WG16) オンライン旅行代理店 (OTA) (WG19) 展示会およびイベント (WG20)		

A.案件開発

A3.パイロット案件の推進

エステ・ブロックチェーンに関する規格のJIS化・IS化に向けた取組を着実に推進

エステ：JIS開発の進捗

- 原案作成委員会3回、分科会6回を今年度開催。また、消費者及び事業者へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、第2次原案を確定予定。

標準化の概要

- 既存の業界認証をベースに要件事項を追加してのJIS化を目指した取組み。
- 業界全体の信頼性向上と品質担保のほか、消費者との間で適正な契約により、公正・公平なサービス提供を期待。

取組の ポイント

- 規格発行後の活用を見据え、消費者がエステティックサロンを選択する時に活用する検索・予約サイトを運営する情報通信業界を委員に追加。
- 目的に合致する要求事項等を規定するため、顧客や事業者に対して、アンケート・ヒアリング調査を実施。

標準化の中で 直面した課題

- JIS化にあたり、遵守しなければならない規則、関連文書（マニュアル、手引き類）が多く、対応負担が大きい。
- 小規模事業者が多いサービス業では、著作物となるJISの購入が進まず、普及の足かせになる可能性あり。
- 原案作成委員の構成への理解が難しい。
- 業界団体カバー率が低い場合、利害関係者の意見を集約するためにヒアリング・アンケート調査が必要。またその際の原案開示範囲が不明確。

スケジュール

- 2025年5月頃に事前調査予定。
- 2026年2月頃に原案提出予定。

ブロックチェーン：IS開発の進捗

- 2024年6月にスペインで開催されたISO/TC307（ブロックチェーン）総会にて、日本から規格素案を発表。参加国の賛成多数により、予備作業項目（PWI）への登録が承認。

標準化の概要

- 契約者等がコンテンツに関するブロックチェーン（トークン）を発行する際に、契約条件の記録方法・内容を統一。
- 権利者の権利侵害からの保護、消費者の詐欺販売からの保護、健全な市場育成に寄与することが期待される。

取組の ポイント

- 規格草案作成にあたり、業界（コンテンツ、NFT）にヒアリング調査し、事業者ニーズ、標準化すべきデータ項目やメリット/デメリットを把握。
- 検証のため、草案を実装したコンテンツ取引システムのプロトタイプを開発し、運用上の課題を抽出・分析。対応策は草案に反映。
- 国際会議での正式提案前の草案発表により、委員会内での課題認識の醸成や事前の課題把握のほか、他国の先行を防ぐことができる。

標準化の中で 直面した課題

- 通常の業務とは異なるISO独自の規則や文化の理解が求められ、負担となっている。適切なタイミングでの標準化研修の受講や専門性の高い標準化人材からの現場での直接支援が必須。
- IT等の新分野は、ビジネスモデルが未確立だったり、デファクト標準が優位となっていることから、デジュール標準に対する理解やメリットが得られづらい。現在は熱意や意識の高い人の積極参加により成り立っているが、環境や担当の変更により、一変する懸念も高く、今後、日本として成功事例を増やすためには、制度や政策面における一定の支援の枠組みが必要。

スケジュール

- 関連規格を調査し、重複等を整理した上で原案を作成。
- 2025年4月に開催されるベルギー総会において、新業務項目提案（NP提案）を目指す。

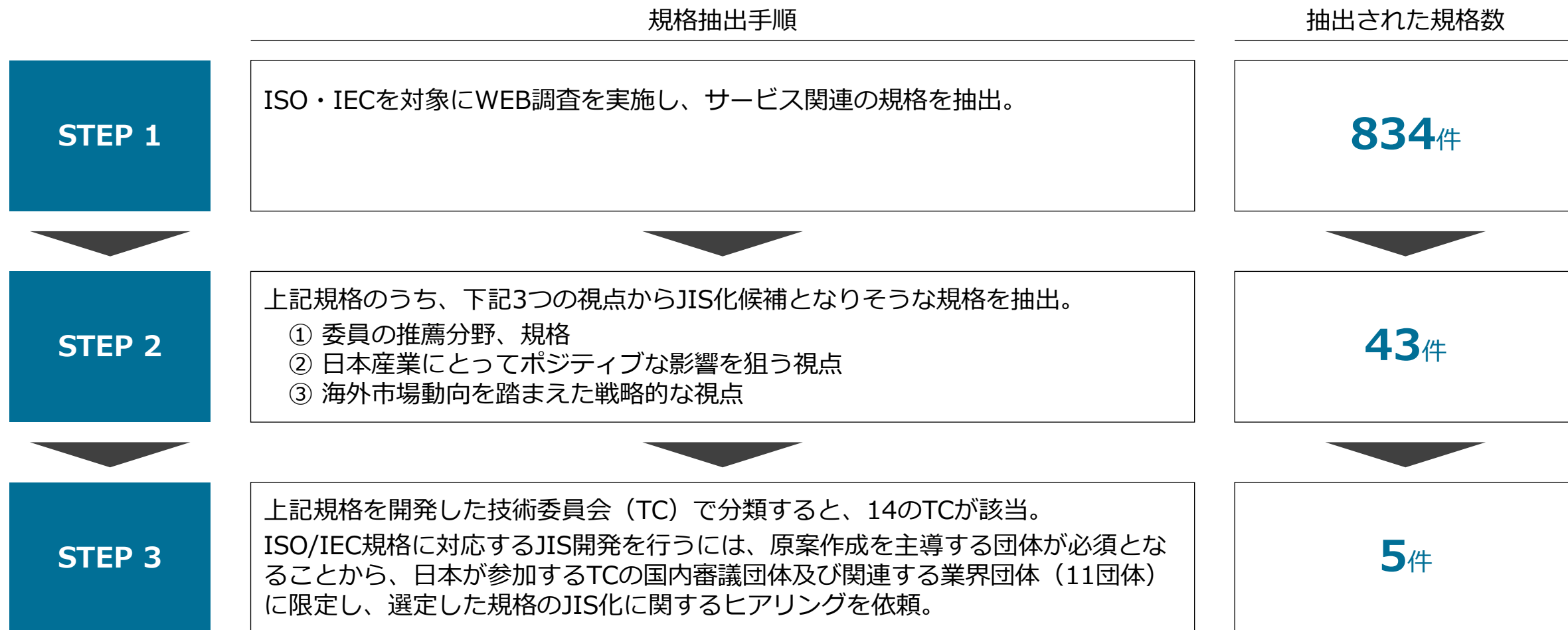
A.案件開発

A4.ISO/IEC規格からJIS化候補抽出

活用されているISからJIS化候補を抽出、規格の関連団体に意向をヒアリング

ISO/IEC規格からJIS化候補抽出

- STEP 1 として、WEB調査にて公開データベースからISO/IEC規格におけるサービス関連の規格834件を確認。STEP 2 として、分科会にて審議した絞り込み基準をもとに43件を抽出。STEP 3 として、43件の規格を担当委員会（TC）で分類し、その国内審議団体（未設置分野は関連業界団体）11団体にヒアリング調査を依頼し、5件のJIS化候補を抽出。



(参考) ISO/IEC規格におけるサービス規格の抽出手法

- ISO/IECが公開するデータベースから、国際的な共通コード分類（01～97、細分7桁）で記されるコード体系「ICSコード（International Classification for Standards）」を用いて、サービス分野全体の規格をリスト化

ISOデータベース：<https://www.iso.org/advanced-search/x/>

IECデータベース：<https://products.iec.ch/home>

ICSコード

抽出した対象としたICSコード

01	総論、用語、標準化、ドキュメンテーション
03	サービス、経営組織、管理及び品質、行政、運輸、社会学、
07	自然科学及び応用科学
11	
13	
17	
19	
55	包装及び物流
59	繊維及び皮革技術
61	被服工業
65	農業
95	軍事、軍事工学、武器
97	家庭用及び商業用設備、娯楽、スポーツ

03.サービス、経営組織、管理及び品質、行政、運輸、社会学、
 03.020社会学、人口学
 03.040労働、雇用
 03.060金融、銀行、貨幣制度、保険
 03.080サービス
 03.080.01サービス業務一般
 03.080.10生産業へのサービス
 03.080.20会社へのサービス
 03.080.30消費者へのサービス
 03.080.99その他のサービス
 03.100経営組織及び管理
 03.100.01経営組織及び管理一般
 03.100.02統治及び倫理
 03.100.10購買、調達、ロジスティクス
 03.100.20貿易、商取引、マーケティング
 03.100.30人的資源管理（人事管理）
 03.100.40研究及び技術開発
 03.100.50生産、生産管理
 03.100.60会計経理
 03.100.70管理システム
 03.100.99経営組織及び管理に関するその他の規格
 03.120品質
 03.120.01品質一般
 03.120.10品質管理及び品質保証
 03.120.20生産品及び生産者証明、適合性評価
 03.120.30統計的方法の応用
 03.120.99品質に関するその他の規格
 03.140特許、知的財産
 03.160法律、行政
 03.180教育
 03.200レジャー、旅行
 03.200.01レジャー及び旅行一般
 03.200.10冒険旅行（アドベンチャー・ツーリズム）
 03.200.99レジャー及び旅行に関するその他の規格

03.220運輸
 03.220.01運輸一般
 03.220.20道路輸送
 03.220.30軌道輸送
 03.220.40水路輸送
 03.220.50空路輸送
 03.220.99その他の運輸形式
 03.240郵便サービス

11.医療技術
 11.020医学及びヘルスケア施設一般
 11.020.01ヘルスケアにおける品質及び環境管理
 11.020.10ヘルスケアサービス一般
 11.020.20医学
 11.020.99ヘルスケアに関するその他の規格一般

55.包装及び物流
 55.180貨物の配送
 55.180.01貨物の配送一般
 55.180.99貨物の配送に関するその他の規格

97.家庭用及び商業用設備、娯楽、スポーツ
 97.020家政学一般
 97.220スポーツ設備及び施設
 97.220.01スポーツ設備及び施設一般
 97.220.10スポーツ施設

資料：JSAHP「ICSコード」
<https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0360/index>

JIS化候補規格についてのヒアリング

- 規格のTCの国内審議団体/関連業界団体（11団体）に対し、候補規格のJIS化に関するヒアリングを依頼。
- その結果、教育、物流、電子商取引等の5規格についてのJIS化に対する前向きな回答を得た。

TC番号	TC名称	ヒアリング団体*	JIS化候補規格	活用類型**
TC37	翻訳、通訳及び関連技術	情報科学技術協会	予定なし	—
TC232	教育及び学習サービス	人材育成と教育サービス協議会	ISO 29993:2020 非公式教育・訓練における学習サービス－サービス事業者向け基本的要求事項	A B C D E F G
TC228	観光及び関連サービス	日本規格協会	予定なし	—
TC312	サービスエクセレンス	日本規格協会	ISO/WD TS19390 サービスエクセレンス－ISO23592の実装アプローチ（2025年5月発行見込み）	A B C D E F G
TC314	高齢社会	日本規格協会	ISO 25552:2022 高齢化社会－認知症包括ケアコミュニティの枠組み	A B C D E F G
TC315	コールドチェーン物流	日本規格協会	ISO 31512:2024 企業間におけるコールドチェーン物流サービス－低温保管サービスと低温輸送サービス（2024年12月発行）	A B C D E F G
TC321	電子商取引におけるトランザクション保証	日本規格協会	ISO/FDIS 32122 オンライン紛争解決サービスの提供に関する指針（2025年4月発行見込み）	A B C D E F G
TC324	シェアリングエコノミー	日本規格協会	予定なし	—
—	（フィットネス）	日本フィットネス産業協会	予定なし	—
—	（リラクゼーション）	日本リラクゼーション業協会	予定なし	—
—	（コンタクトセンター）	日本コンタクトセンター協会	—	—

活用類型（※）：昨年度の中間取りまとめで公表したサービス標準化活用の7類型（次ページ参照）

(参考) 標準化の活用の7類型とそのメリット（「中間取りまとめ」より）

- サービス分野における標準化の活用方法は、大きく以下の7類型に分類される。

分類	類型	内容
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
	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、新たな価値軸での取組み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
	C 新サービス市場創出	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
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
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	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
	F 安心・安全の担保	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
多様なプレイヤーの標準化	G 業界の方向性統一	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

(参考) ISO/IEC規格のJIS化

- 国際規格（ISO/IEC）に整合する国家規格（JIS）を制定。IDT、MOD、NEQに3つに区分される。

区分	内容
IDT	一致（identical） 最小限の編集（小数点の、（コンマ）の修正、ページ番号の修正。参考情報の追記、削除等）
MOD	修正（modified） 許容される技術的差異が明記され、説明されている
NEQ	同等でない(not equivalent)技術的内容及び構成において、国際規格と同等でなく、変更点が明記されていない

- WTO/TBT協定（Technical Barriers to Trade協定）により、各国の規格が国際貿易に不必要な障害をもたらさないように、国際規格を基礎とした任意規格の制定や、国内規格作成時の透明性確保等をしなければならない。
- このほかJIS化のメリットは以下の通り。
 - ・ 国際規格（ISO/IEC）の廃止の回避（定期見直し時（5年毎）に、少なくとも5か国で国家規格化又は使用されていない場合、廃止される可能性がある）
 - ・ 国際規格（ISO/IEC）は言語が英語で、中身を見たい場合は購入する必要があるが、JISは日本語でJISCのHPで登録後無料閲覧が可能。規格票購入の場合は国際規格より安価。
 - ・ 国際規格（ISO/IEC）では規格開発の貢献者の掲載はできないが、JISは解説に原案作成委員会委員名簿の掲載あり。
 - ・ 強制規格への引用の場合、著作権のある国際規格（ISO/IEC）のままではできないので、対応するJIS開発が必要。
 - ・ JIS法69条にJISの尊重規定があることから、自治体での活用を目指す場合、JIS自体の認知度が既に高く、基準の浸透が期待できる。

（参考）JIS法69条 日本産業規格の尊重

国及び地方公共団体は、鉱工業に関する技術上の基準を定めるとき、その買入れる鉱工業品に関する仕様を定めるとき、その他その事務を処理するに当たつて第二条第一項各号に掲げる事項に関し一定の基準を定めるときは、日本産業規格を尊重してこれをしなければならない。

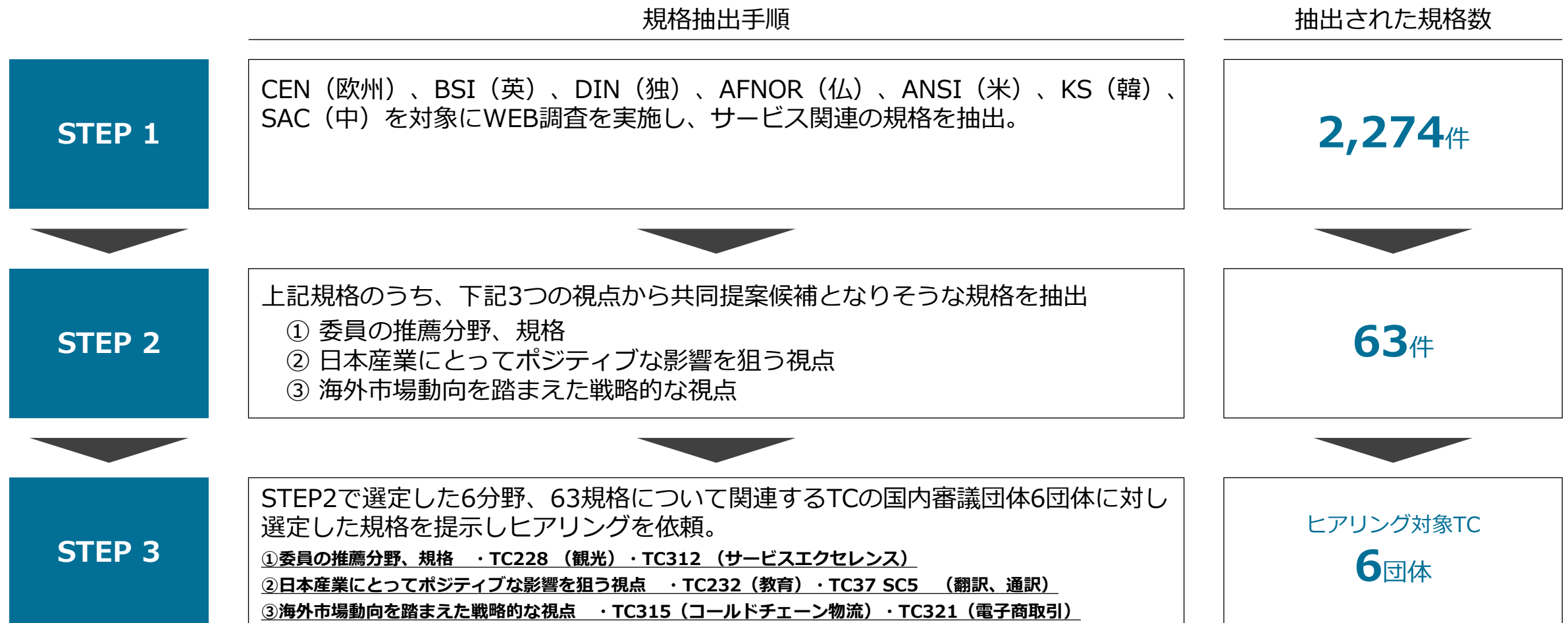
A.案件開発

A5.海外規格からISO/IEC化候補抽出

他国・地域の既存規格をベースに日本の状況を反映した上で、共同でISO/IEC提案する候補を抽出

海外規格からISO/IEC化候補抽出

- STEP1として、WEB調査で各国標準化機関の公開データベースからサービス規格2,274件の抽出。STEP2として、分科会にて審議した絞込み基準をもとに63件を抽出。STEP3として、63件の規格を担当委員会（TC）で分類しの国内審議団体（未設置の分野は関連業界団体）に対するヒアリングを依頼。



(参考) 地域・国家規格におけるサービス規格の抽出手法

- JIS化候補の抽出調査同様、対象標準化機関が公開する規格のデータベースから、ICSコード（国際規格分類）を用いてサービス分野の規格をリスト化。
- 対象は、欧州、イギリス、ドイツ、フランス、アメリカ、韓国、中国の各国代表標準化機関とした。
- なお、ICSコードが付されていない場合は、規格名称に「service」を含む規格を抽出。

	調査対象国（地域）	対象機関 （各国の代表的標準化機関）
1	欧州	CEN/CENELEC
2	イギリス	BSI
3	ドイツ	DIN
4	フランス	AFNOR
5	アメリカ	ANSI
6	韓国	KSA
7	中国	SAC

(参考) 候補となる63規格の概要

- 候補規格は、特に観光分野で多数の海外規格が発行されており、中でも中国規格が半数以上を占めた。観光以外においても、教育、物流で多くの中国規格が発行されており、中国での積極的な標準化への取組が見受けられる。
- デジタル分野は、中国だけではなく、欧州、米国、韓国でも規格が発行している。

①観光分野		
欧州	CWA 17327:2018	ホテル総支配人 - 知識、スキル、能力要件
欧州	EN 15565:2008	観光サービス - プロの観光ガイドのトレーニングおよび資格プログラムの提供要件
独	DIN 77001	観光サービス - 旅行カタログの略語
仏	NF X50-730	観光案内所の活動 - 観光案内所のサービス提供の特徴
韓	KSS 2004-1	国外旅行サービス - プロセス
韓	KSS 2004-2	国外旅行サービス - 基盤構造
韓	KSS 2006-1	国内旅行サービス - 第1部: プロセス
韓	KSS 2006-2	国内旅行サービス - 第2部: 基盤構造
中	GB/T 31380-2015	旅行会社レベルの分類と評価
中	GB/T 31386-2015	旅行会社のアウトバウンド観光サービス仕様書
中	GB/T 32942-2016	旅行代理店商品の一般仕様
中	GB/T 32943-2016	旅行代理店のサービス要件
中	GB/T 34420-2017	海水浴場サービス仕様書
中	GB/T 18971-2003	観光計画の一般原則
中	GB/T 18972-2017	観光資源の分類・調査・評価
中	GB/T 18973-2022	観光用トイレの品質要件と評価
中	GB/T 26353-2010	観光およびエンターテインメント施設向けのインフラストラクチャ管理とサービス仕様
中	GB/T 26354-2010	観光情報相談センターの開設とサービス仕様
中	GB/T 26355-2010	観光スポットサービスガイド
中	GB/T 26356-2010	観光客向けショッピング施設のサービス品質要件
中	GB/T 26358-2022	観光地の分類
中	GB/T 26361-2010	観光客向けレストランの施設とサービスレベルの分類
中	GB/T 26362-2024	国家エコツーリズム地域運営管理仕様書
中	GB/T 31383-2015	観光地のビジターセンターの設置とサービス仕様
中	GB/T 31385-2015	旅行代理店業務規程
中	GB/T 33538-2017	島嶼および沿岸都市における観光施設の基本要件
中	GB/T 33539-2017	海洋体験ダイビングサービス仕様
中	GB/T 34313-2017	添乗員の分類と評価
中	GB/T 36738-2018	産業観光名所サービス案内
中	GB/T 36739-2018	歌って踊るエンターテインメント会場向けサービス仕様書
中	GB/T 38547-2020	観光用貸別荘の基本要件
中	GB/T 41011-2021	観光資源の持続可能な発展のためのガイド
中	GB/T 41648-2022	観光民宿の基本要件と分類
中	GB/T 19481-2004	ホテル業界のプロフェッショナルマネージャーの資格要件

②教育分野		
中	GB/T 29357-2012	非公式教育および訓練のための学習サービスの品質要件言語訓練
中	GB/T 29358-2012	非公式教育および訓練のための学習サービスの品質要件職業訓練
中	GB/T 29359-2012	非公式教育および訓練に対する学習サービスの品質要件に関する一般原則
中	GB/T 33288-2016	語学研修サービス教員評価
中	GB/T 36741-2018	児童語学研修サービス仕様書
中	GB/T 26997-2011	非公式の教育とトレーニングに関する学習サービスの用語
中	GB/T 34418-2017	語学研修サービスの基本用語
③デジタル、契約		
欧州	CEN/TR 16092:2011	電子料金徴収 - 前払いシステムの要件
欧州	EN 17371-2:2021	サービスの提供 - パート 2: サービス契約 - 契約の設計、内容、構造に関するガイダンス
欧州	EN 17371-3:2020	サービスの提供 - パート 3: パフォーマンス測定の管理 - サービス契約の一部としてパフォーマンスを測定するメカニズムに関するガイダンス
米	ANSI X9.59-2006 (R2022)	金融サービス業界向け電子商取引: アカウントベースの安全な決済オブジェクト
米	ANSI X9.84-2018	金融サービス業界向けの生体認証情報管理とセキュリティ
米	ANSI X9.59-2006 (R2022)	金融サービス業界向け電子商取引: アカウントベースの安全な決済オブジェクト
米	ANSI X9.84-2018	金融サービス業界向けの生体認証情報管理とセキュリティ
韓	KS S 2032	料金請求サービス - 一般指針
中	GB/T 34056-2017	電子商取引信用ネットワーク小売信用評価指導システム
中	GB/T 34827-2017	電子商取引クレジットサードパーティのオンライン小売プラットフォームでの取引紛争を処理するための一般規則
中	GB/T 34057-2017	電子商取引クレジット、オンライン小売クレジット、消費財小売の基本要件
中	GB/T 26841-2011	電子商取引活動に基づく取引主体の企業信用ファイルの標準化
中	GB/T 26842-2011	電子商取引活動に基づく取引主体の信用評価指標及び格付表現の基準
中	GB/T 28041-2011	電子商取引活動に基づく個人信用評価指標制度と取引主体の表現仕様
④低温(コールドチェーン)物流		
韓	KS T 2030	低温ロールコンテナ
中	GB/T 31086-2014	物流企業のコールドチェーンサービス要件と能力評価指標
中	GB/T 36088-2018	コールドチェーン物流情報管理要件
中	GB/T 31080-2014	水産コールドチェーン物流サービス仕様書
中	GB/T 28577-2021	コールドチェーン物流の分類と基本要件
中	GB/T 40956-2021	食品コールドチェーン物流引き継ぎ仕様書
⑤翻訳		
中	GB/T 19682-2005	翻訳サービスの翻訳品質要件
⑥エクセレントサービス		
中	GB/T 19580-2012	優れた性能の評価基準

ISO/IEC化候補規格の共同提案についてのヒアリング

- 規格のTCの国内審議団体/関連業界団体（6団体）に対し、候補規格のISO/IEC化に関するヒアリングを実施。
- その結果、テーマ次第で新たな共同提案の可能性もあるものの、発行済みの海外規格をベースとした共同提案は、市場の特性や文化、制度等が異なることから、簡単ではないとの意見。
- ただ、海外規格のISO/IEC化に対して迅速に対応するため、海外での規格開発動向を注視することは重要。

TC番号	TC名称	ヒアリング団体	ISO/IEC化候補規格の共同提案
TC37	翻訳、通訳及び関連技術	情報科学技術協会	予定なし
TC232	教育及び学習サービス	人材育成と教育サービス協議会	予定なし
TC228	観光及び関連サービス	日本規格協会	予定なし
TC312	サービスエクセレンス	日本規格協会	予定なし
TC315	コールドチェーン物流	日本規格協会	予定なし
TC321	電子商取引における トランザクション保証	日本規格協会	予定なし

補足

- 海外規格を調査する意義は、その規格を基礎として共同提案することで、サービス分野の規格開発を推進するとともに、規格を活用して品質の強みを可視化させたり、生産性を向上につなげることが期待される。
- さらに、海外規格を事前に把握することで、その規格を基礎とした他国・地域によるISO提案への備えにつなげる。具体的には、市場に対する影響分析を踏まえた、適切な対応の検討が重要で、日本企業の海外進出や外国企業の日本参入の可能性を考慮し、ISO提案後の対応で問題ないのか、早急に対応を講じる必要があるのか等を見極めることが必要。

共同提案事例

- 発行済み海外規格をベースにしたものではないが、共同提案の事例は複数存在。きっかけは同時期に類似テーマで提案を検討していたことや、日本が議論を主導するために持ち掛けたこと等、様々である。
- 日本がゼロから素案を作成してISO提案する場合と比較し、他国との共同提案は素案、人材、時間等のリソースを集約できるメリットがある一方、調整コストは増加する点に留意する必要がある。
- 共同提案を行うためには、日本が強みを発揮できる分野、注力すべき分野を明確にし、当該分野においては、随時情報収集を行い、各国の動きを早期にキャッチする必要がある。

経緯

- 日本から規格提案を調整していたタイミングで、他国から同様のテーマでプレゼンがあり、議長中心に進め方を審議した結果、共同提案で進める形となった。
- 中国からの提案に対し、議長国、幹事国として主導するため、日本から共同提案を持ち掛けた。
- 中国と英国の共同提案規格があるが、経緯については日本では把握していない。
- 共同提案ではないが、同時期に同様のテーマを検討していたことで、提案を譲ってもらうパターンも存在。

メリット

- 他国の規格を議論の土台とすることで、関係者の巻き込みや効率的な規格開発につながる。
- 日本の意見が反映されやすくなるとともに、提案国に主導権を渡すことなく規格開発を進めることができる。
- 上手く役割分担できれば相互に不足する部分を補うことができる。
- どちらか一方が離脱しても開発を継続することができる。

デメリット

- 頻繁に国内での意見集約、相手国と打合せを実施する必要があり、調整コストが増加することがある。
(調整コスト軽減のため、執筆方針・双方の強み・役割分担を明確に文書化し、共有すると効率的)。
- 共同作業を進める中で、相手国が関心を失い離脱する場合がある。

(参考) 北東アジア地域の連携の場「北東アジア標準協力フォーラム」

- 共同提案を含め、他国と協力関係を構築する機会としては、北東アジア標準協力フォーラム（NEASF）の活用も有益。

NEASF	設置経緯	NEASFは、日本、中国、韓国における標準化の取組について、標準化活動協力、情報交換、個別分野での協力を促進することを目的として、2002年から実施。
	内容	- NEASFの主要プログラムのひとつは、新たな作業部会の設置提案（新規WG提案）。 - 国際標準化に向け、日中韓でWGを設置し協力したい案件について、提案者である標準化専門家がプレゼンを行い、三か国の合意が形成された案件について、WGを設置。
	体制	- 日中韓の規格協会が事務局となり、国家標準化機関（日本：JISC、中国：SAC、韓国：KATS）がアドバイザーの立場をもって連携・協力。 - 三か国持ち回りで、毎年総会を開催しており、標準化専門家を含め、例年150名程度が参加。
	スケジュール	2024年は、韓国（ソウル）にて7月15日～17日に開催。 2025年は、中国（西安）にて6月または7月に開催予定。

(参考) 日中韓で共同提案事例 (アクセシブルデザインの国際標準化)

- アクセシブルデザイン及び福祉用具に関連する国際規格を日中韓で共同提案。複数の国際標準発行を実現し、高齢者、障害者やアクセシブルデザインへの配慮について、日本が世界を先導。

NEASF の活用

- NEASFにて日本から高齢・障害者標準の共同制定を提案し、2003年に日中韓の協力を開始。
- 2010年にISO/TC173/SC7 (Assistive products for persons with impaired sensory functions) 設置。
- アクセシブルデザイン、福祉用具関連の複数の国際標準を発行
ISO 17049:2013 (看板、機器のアクセシブルデザイン)
ISO 19026:2015 (公共トイレの洗浄ボタン配置)
ISO 19027:2016 (コミュニケーション支援ボード)
ISO 19028:2016 (触知案内図)
ISO 19029:2016 (誘導用音サイン) など



(図1おなかがいたい)



(図2薬局)

ISO 19027:2016
コミュニケーション支援ボードの例



ISO 19028:2016
触知案内図の例

NEASF を活用した 審議団体



公益財団法人
共用品機構

1998年に日本が高齢者・障がい者のニーズへの配慮ガイドラインを国際提案した当時、アジアからの参加は日本のみだったため、アジアの仲間を増やすためにNEASFでの合同委員会設置を提案しました。合同委員会設置後は、高齢者やアクセシブルデザインの分野で、どのように国際規格を開発していくかを3か国で議論し、凸記号、公共トイレ等、5件の国際規格を提案しました。

福祉用具に関する国際標準化は、欧州の影響力が強く、議論が欧州寄りに傾きがちだったところ、委員会設立のために5か国の賛成が必要な中で、すでに3か国の賛成が得られており、アジアに内容が伝わっているということは強みとなりました。

包装容器の触覚識別、凸記号は、まずJISを定め、その後国際規格化のためにNEASF合同委員会で議論しました。議論を進めている間に、これらの規格を中国・韓国も自国の規格に採用しており、日本から提案されたからではなく「自国で使っている規格を国際提案する」という意識に変わったことも、良かった点。

B.環境整備

B1.規格開発のための情報拡充

パイロット案件から出てきた課題や本委員会・分科会における指摘事項を踏まえ、規格開発に必要な情報を追加

サービス規格作成のための入門ガイドを公表（2024年2月）

- JISのサービス規格について、概念・活用類型を示すとともに、作成の手順を提示。規格開発の初心者でも標準化の目的を明確化した上で、原案作成に着手できることが期待される。サービス規格の構成要素例、解説、参考規格も豊富に示しており、円滑な原案作成の促進が期待される。

目次

入門ガイド作成の経緯	2
1 標準化とは・サービス規格とは	3
2 サービス規格の活用類型	7
3 サービス規格の作成手順	8
4 サービス規格の構成要素	13
5 サービス規格の構成要素の解説	15
6 サービス規格の「専門的内容」の解説	22
附属書	
附属書 1 規格の例	30
附属書 2 適合性評価	57
附属書 3 規格を作成するうえで考慮する事項	59

規格の構成要素

サービス規格の構成要素	このマニュアルの ページ番号	JIS Z 8301 の箇条番号	JIS にする場合
規格名称	P.15 (5.1)	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.16 (5.2)	12	必須
序文	P.16 (5.3)	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.17 (5.4)	14	必須
引用規格	P.18 (5.5)	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.18 (5.6)	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.19 (5.7)	—	条件付き 規定する記号及び略語がない場合記載不要
専門的内容 ^(※表2)	P.19 (5.8)	—	必須
附属書	P.21 (5.9)	—	選択
参考文献	P.21 (5.10)	—	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。

入門ガイドの改訂方針

- WG委員からの指摘部分に加え、パイロット案件を通じて抽出された課題への対応など、実際に入門ガイドを活用するサービス事業者視点に当てた改訂を実施。さらに、利便性向上のため、入門ガイド本体と附属書を分割したほか、PDF文書内でリンクによる移動機能を追加（サービス認証の先行事例の追加は、今年度の取組（B2）で紹介）。

	概要	指摘元	指摘事項
1	経済産業省HP「標準化・認証」を紹介	パイロット案件	特に新しいサービス分野は、ビジネスモデルが未構築である上、標準化による利益がでるまでに時間がかかることから、支援策が必要。
2	「JIS開発に係るリソース」を追加	本委員会	標準化に取り組む際に必要なリソース等があるとイメージしやすい。
3	「規定類の位置付け」を整理	パイロット案件	遵守しなければならない規則、関連文書が多く、対応負担が大きい。
4	「事前調査の重要性」を強調	パイロット案件	利害関係者の意見集約のため、ヒアリング・アンケート調査が必要。
5	「原案作成委員会上の留意点」を追加	パイロット案件	原案作成委員の構成への理解が難しい。
6	「標準化人材データベース」を紹介	本委員会	外部人材の活用をできるように人材データベースを紹介してはどうか。
7	「JIS閲覧方法」を追加	分科会	JIS規格の無償閲覧方法が知られていない。
8	「著作権への留意と対応」の明記	パイロット案件	著作物となるJISの購入が進まず、普及の足かせになる可能性。
9	「ご相談・お問合せ先」の追加	本委員会	第一歩としてどの機関にコンタクトすべきかとの情報を充実するとよい。

経済産業省HP「標準化・認証」*の紹介

- 経済産業省HP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。このほか、日本規格協会HP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」を案内。

ホーム ▶ 政策について ▶ 政策一覧 ▶ 経済産業 ▶ 標準化・認証

標準化・認証

標準化・認証 国内・国際標準化 普及啓発 ビジネス活用/研究開発 国際連携



一般の方へ

詳しく見る



企業の方へ

詳しく見る



アカデミアの方へ

詳しく見る

JSA GROUP 日本規格協会グループ (since 1945)

NEWS TOPICS

▶ 農林水産・食品分野の認定・認証に関する無料オンラインセミナーの開催について

JIS原案作成研修

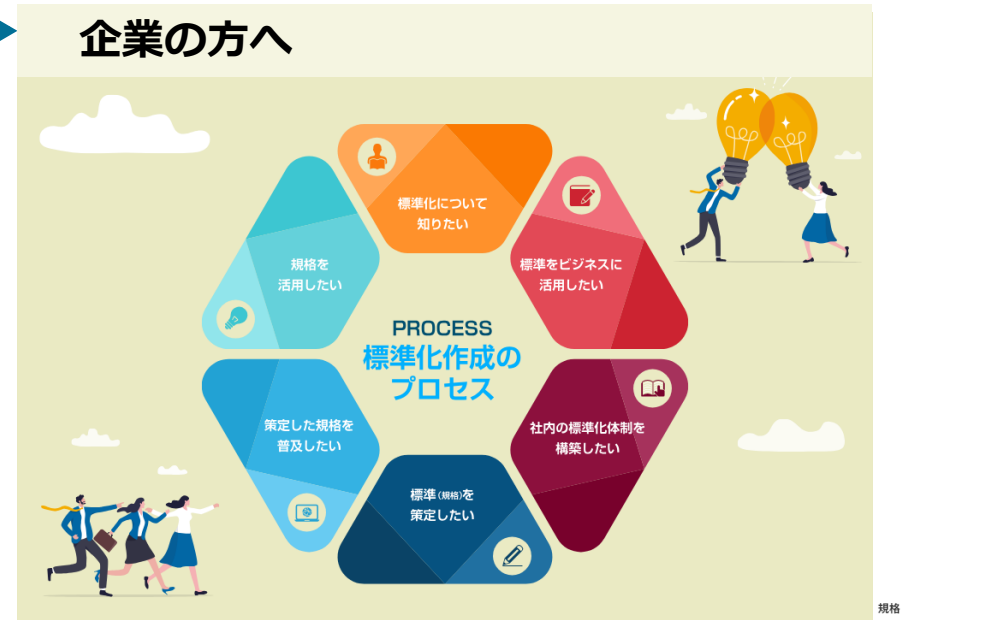
JSA GROUP Webdesk > 規格 > 国内標準化支援 > JIS原案作成研修

規格
規格検索
最新JIS・ISO・IEC・海外規格
新市場創造型標準化業務

JIS原案作成に関する研修について（ご案内）

一般財団法人日本規格協会（以下、JSA）は、JIS原案作成支援及び規格原案調整などの規格開発活動で得たノウハウを活用し、国内標準化団体関係者を対象に、JIS原案を作成する際に必要となる規格作成手順、規格作成基本事項等を習得することを目的として、次の研修を実施いたします。

1. ビデオ研修（無料）



- 経済産業省HP「標準化・認証」<https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/index.html>
- 日本規格協会HP「JIS原案作成研修」https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/iso_domestic02_2/

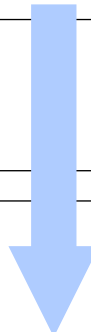
JIS開発に必要なリソース

- 詳細は内容により異なるが、標準化に必要なリソースは概ね以下の通り。
- 標準化活動の後押しとなる経済産業省や日本規格協会による支援策はあるが、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（国費支援を検討の場合は、政策原課への依頼含む）。
- 標準化は課題解決の手段であるが、活動を継続する中で目的となってしまうこともあるので、発行後の活用を念頭に置きながら、戦略的に規格を作成することが重要。

項目	必要なリソース（目安）
人的体制 と業務	● 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）等
所要期間	● 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、原案作成で2年程度が多い
費用	● 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、規格協会による支援制度（旅費、会議費含）もあり。

規定類の概要

- サービス分野の規格化にあたり、以下の文書の留意すべき点、遵守すべき点を把握する必要がある。
- 初めて規格を作成する場合、概念や作成手順が含まれる①②を検討段階から、詳細な規格作成方法が含まれる③④は、原案作成前に確認することがよい。

	文書	発行	確認時期	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	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。
②	JIS等原案作成マニュアル	METI		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 Z 8301	JISC		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	原案作成段階	JIS Z 8301を補足し、規格の作成方法の理解を促進するもの。 https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6360_r.pdf
—	産業標準化法（参考）	—	—	※JISは産業標準化法に基づき、主務大臣が制定する任意の国家規格 https://laws.e-gov.go.jp/law/324AC0000000185

事前調査

- ・ JIS開発は、通常3年で実施することが多いが、目的に合致する要求事項等を規定するため、1年目には、市場、顧客、競合に対して、アンケート・ヒアリング調査を実施し、規格の骨格を検討することが有効。

エステJISの事例（消費者へのアンケート調査）

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。
実施方法	調査関連企業のwebサイトにて実施。
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）
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。

原案作成委員会の構成の概要*

- 国家規格であるJISの原案作成を行う委員会は、すべての実質的な利害関係者の意向を適切に反映する構成をとる必要がある。

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。

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の内容に精通している者。
- 各グループまた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**。

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**、透明性確保の観点を踏まえ、**少なくともオブザーバとして参加**させる。

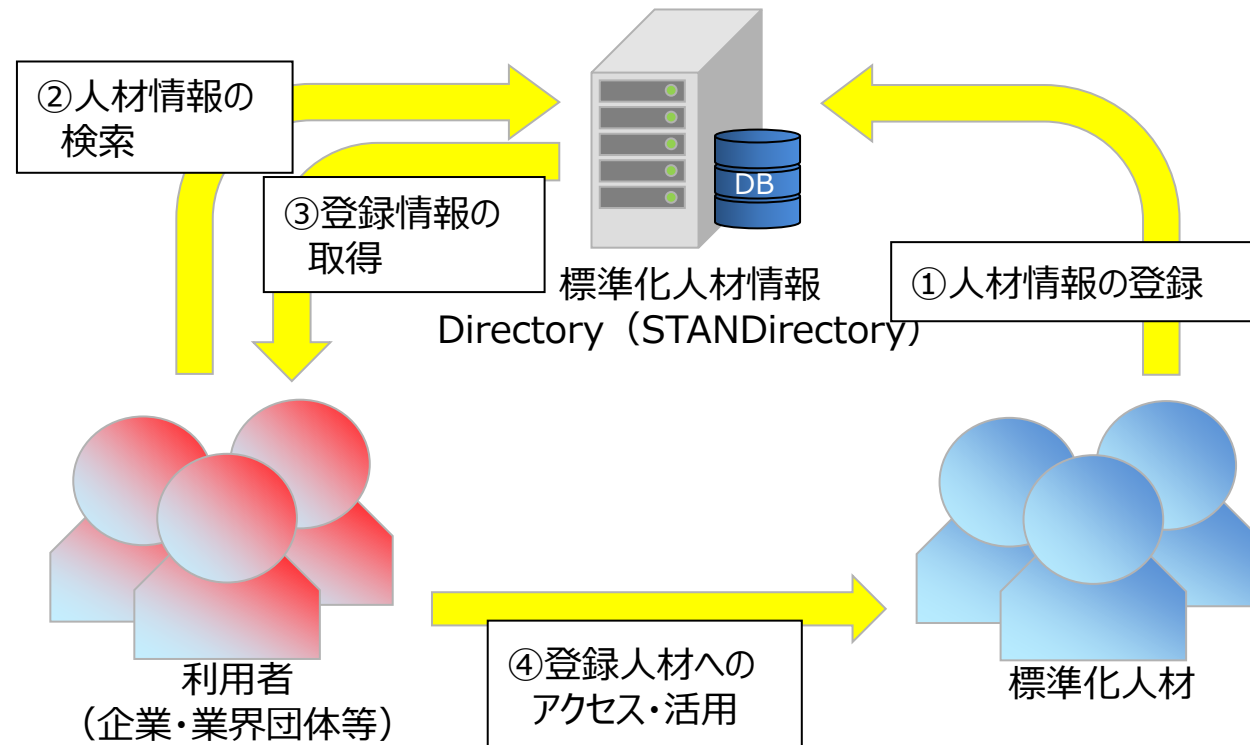
多様性への配慮

- 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。

* 「産業標準案等審議・審査ガイドライン 別紙6」 <https://www.jisc.go.jp/jis-act/pdf/shingishinsa-guideline.pdf> 詳細は必ずガイドラインを直接確認してください。

「標準化人材データベース」の紹介（STANDirectory*）」

- 2024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を公開。各人材のコンタクト先や、ISO/IEC等の標準化活動経験、対応可能な支援内容等を一覧で表示。
- 初めての方だけで規格開発を行うのではなく、標準化の専門知識を持つ外部人材を活用することで、効率的に質の高いサービス規格の開発が期待できる。



- 人材情報は、産業分野、標準化活動経験（ISO、IEC等）、関連資格の保有状況等の条件を入力して検索が可能。
- 標準化人材は、一定の要件を満たす人材のみを掲載。
- 規格開発・交渉人材の場合、①標準化活動経験あり、②関連資格（規格開発エキスパート、規格開発エキスパート補）を保有、③関連する国の研修の受講、のいずれかを満たす者が登録可能。
- 標準化人材へのアクセスによる負荷も考慮し、各人材へのアクセス先は、所属団体の窓口を設定することも可能。
- 標準化活動経験に関しては、公開時点に対応していないデジュール標準（ITU-T等）についても、必要に応じ順次、データベース項目の拡張を行う。

JIS閲覧方法

- JISCのウェブサイトにて、無償閲覧が可能（事前利用者登録は必須）¹⁻³。
- 「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。

The screenshot shows the JISC (Japanese Industrial Standards Committee) website. The main navigation bar includes links for Home, News, Related Links, Site Map, and Glossary. The 'Standardization & Certification' section is highlighted with a red arrow pointing to the 'JIS Search' link in the sidebar. The 'Database Search' section is also highlighted with a red arrow pointing to the 'JIS Search' link. The 'JIS Search' link is highlighted with a red box. The 'JIS Search' link is highlighted with a red box. The 'JIS Search' link is highlighted with a red box.

JISC 日本産業標準調査会
Japanese Industrial Standards Committee

English

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

標準化・認証

- 産業標準化とJIS
- 国際標準化(ISO/IEC)
- マネジメントシステム(ISO 9001/14001/50001他)
- 意見受付公告 (JIS)
- JISマーク表示制度

一般・共通

- JISCの紹介
- 国際協議・協力
- FAQ(よくある質問)
- 標準化と知的財産
- キッズページ

データベース検索

- J I S 検索**
- 登録認証機関検索
- 利用者登録操作マニュアル
- ログイン
- 新規登録

ピックアップ

- JIS
- JISの入手閲覧方法**

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

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

1. (JISC トップページ) <https://www.jisc.go.jp/index.html>
 2. (JISの入手閲覧方法) <https://www.jisc.go.jp/jis-act/reading.html>
 3. (データベース検索) <https://www.jisc.go.jp/jis-act/reading.html>

著作権への留意とその対応

- JISは、著作権法によって保護対象となっている著作物。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る¹。
- 規格を広めるためには、JISCウェブページでの無償閲覧、JSA等での入手ほか、要求事項等を解説する「概要資料」の作成も有効。

概要資料の例²

※作成の場合は、JSA著作権部門に事前に要相談

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		

ISO23412取得のためのガイダンス

保冷配送のための要件・設計

6 積替え時の温度管理

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

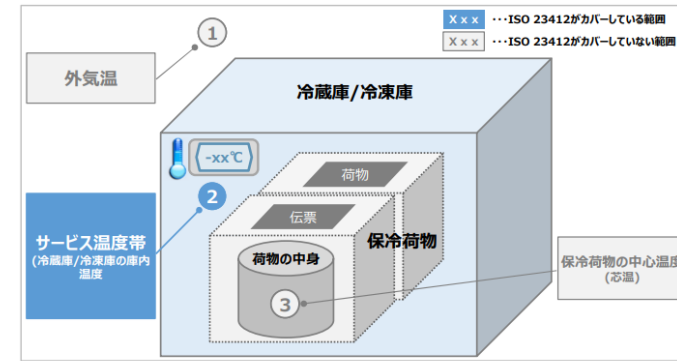
	集荷	幹線輸送	配送
積み替え	配送サービス利用者から保冷荷室または保冷库への積み込み 	保冷荷物の保冷荷室間および/または保冷库間での積替え 	保冷荷物の保冷荷室または保冷库から受取人への引渡し
運用ガイドラインに規定する内容	a) 積替え時間の長さ b) 温度管理環境または保冷荷物がさらされている非温度管理環境の温度 c) a)およびb)で規定され指定したデータの記録、監視及び保存		

💡 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。

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に管理します

1. 日本産業規格等に関する著作権の取扱い方針について https://www.jisc.go.jp/jis-act/pdf/jis_copyright.pdf

2. ISO23412取得のためのガイダンス https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6271.pdf

ご相談・お問合せ先

- 入門ガイドを一読後、疑問や問題が生じた場合や、具体的に第一歩を取組みたい場合の相談・連絡先と、参考となるURLを追加。経産省担当班に直接連絡いただくことで、規格開発に向け必要な情報等を提供する。

連絡先

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

※サービスにかかる規格開発に関する全般的な内容

参考URL

経済産業省 ～「入門ガイド」

https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv_std/pdf/beginners_guide_on_serv_std_dev.pdf

経済産業省 ～「標準化を活用した事業戦略のススメ」

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/katsuyo/jigyo-senryaku/pdf/jigyosenryakunosusume.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/

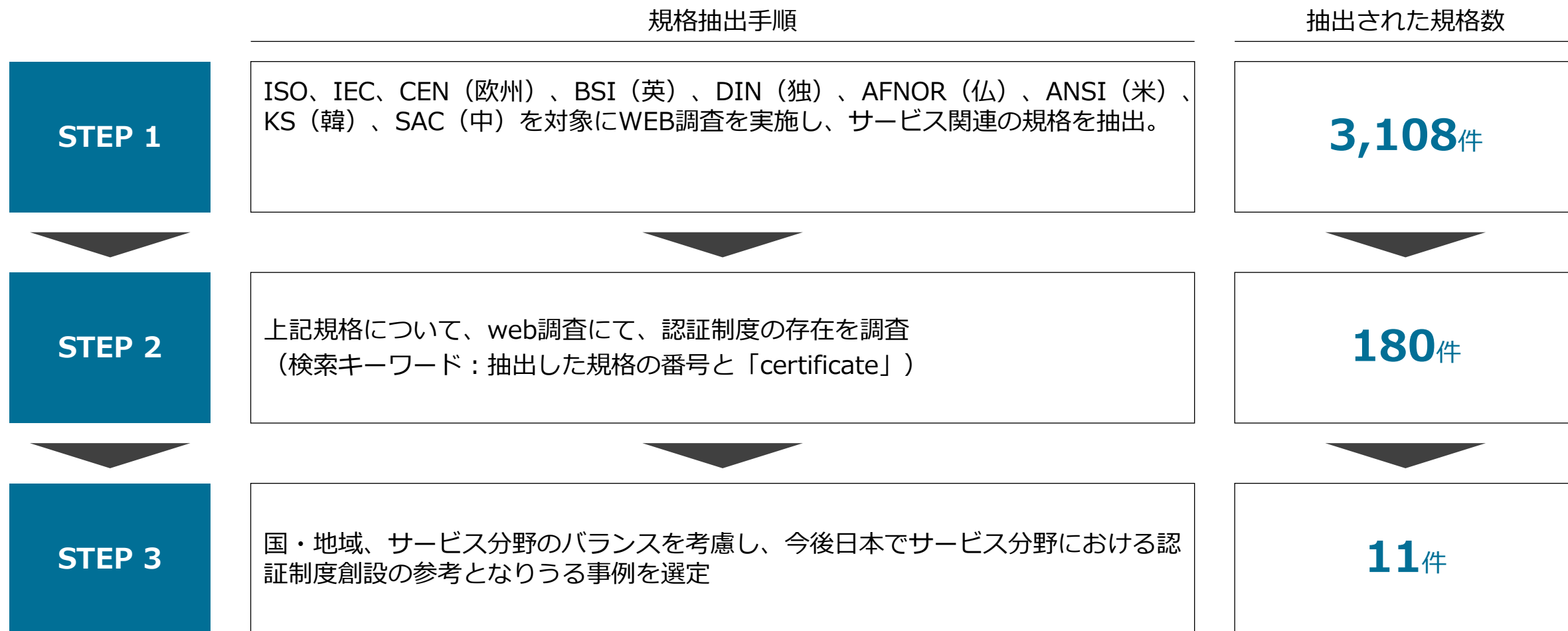
B.環境整備

B2.海外における認証事例の調査

海外におけるサービス認証・サービス品質定量化に関する事例調査の実施

海外における認証事例の調査

- STEP1として、WEB調査で標準化機関の公開データベースからサービス規格3,108件を抽出。STEP2として、インターネットで抽出した規格の認証制度の有無を調査し、180件を確認。STEP3として、国・地域、サービス分野のバランスを考慮し、今後日本でサービス分野における認証制度創設の参考事例となりうる11件を選定し、深堀調査を実施。



※国家規格については、対応国際規格がないオリジナルサービス規格を抽出。ICSコードで抽出を行ったため重複あり。

(参考) 適合性評価・認証制度におけるサービス認証事例の抽出手法

- JIS化候補、共同提案候補同様、対象標準化機関が公開する国際・海外規格のデータベースから、ICSコード（国際規格分類）を用いてサービス分野の規格をリスト化。対象は、ISO/IEC、欧州、イギリス、ドイツ、フランス、アメリカ、韓国、中国の各国代表標準化機関とした。なお、ICSコードが付されていない場合は、規格名称や説明に「service」を含む規格を抽出。その中から適合性評価・認証があるオリジナル規格について文献・WEB調査を実施。

		全体	サービス規格				
				タイトルや説明に サービスを含む (重複あり)	当該ICS番号 (重複あり)	対応国際規格がない オリジナルサービス規格 (重複あり)	認証 ※ 3
国際	ISO	25,549超		2,995	747	(747)	50
	IEC	11,830		1,312	87	(87)	－
各国	CEN (欧)	18,151		1,000超	355	251	16
	CENELEC (欧)	6,821					
	BSI (英)	46,342		5,905	1,213	107	22
	DIN (独)	38,701		9,027	430	88	12
	AFNOR (仏)	36,463		3,728	503	113	10
	ANSI (米)	14,249		400	－ ※1	327	4
	KSA (韓)	16,000		330	174※2	174	28
	SAC (中)	59,384		946	1,214※2	1,214	38
参考：JIS		10,966		47規格	ICS番号：81規格 JISY部門：20規格	－	－

※1：ANSIについてはICSコードが振られていないためデータなし ※2：KSA、SACについてはナショナルアダプション規格を除外したデータ ※3：web調査で確認できた件数（「規格番号+certificate」で検索）

調査結果の概要と活用事例

- 認証機関への深堀調査では、制度概要に加え、認証取得のメリットや活用状況、普及方法等について調査。
- サービス規格自体は3000件以上に及び、様々なサービス分野で発行されていたが、そのうち認証制度の存在を確認できた規格分野は、カスタマーセンター、通訳、観光、フィットネス、介護等と限定的であった。
- また、認証制度の活用としては、公共調達や規制、事業者の評価制度として用いられている事例を確認。

公共調達・規制 等への活用

- ISO 21101（アドベンチャーツーリズム - 安全管理システム - 要求事項）は、スイスで「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）」により、特定の高リスクの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ことから、事業者の認証取得が進んでいる。
- KS S 1006（カスタマーコンタクトセンター）に基づいた「KSサービス認証 カスタマーコンタクトセンター」はISO国際標準を引用し、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に加え、公共調達で当該規格を使用していることもあり、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。

評価制度への 活用

- 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（在宅サービス）の基準が用いられている。
- 一方で、KS S 2028-1に基づき高齢者施設を評価する「KSサービス認証 高齢者施設サービス」では、当初、KS認証と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、公団側と合意に至らず、認証取得件数は1件（現在は返却済み）といった規格も見られた。

サービス認証事例

番号	分野	規格番号	規格番号	認証名称	審査機関/調査先	制度概要
1	コンタクトセンター	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の要件	カスタマーコンタクトセンター認証	AFNOR Certification (仏) TÜV NORD (独) RINA (伊)	カスタマーコンタクトセンター (CCC) のサービス要件について、クライアントや顧客のニーズを満たす、または超えるサービスを継続的かつ積極的に提供することを支援することを目的とした、CCCのフレームワークを規定。AFNOR Certification他が審査を実施。
2	通訳	ISO 18841:2018	通訳サービス — 一般的な要件と推奨事項	通訳サービス認証	ATC Certification (英) i-LICS (オーストリア)	通訳者、通訳会社を対象とした一般的な通訳サービスに関する要求事項および推奨事項を規定している。サービス利用者への推奨事項も規定されている。ATC Certification他が審査を実施。
3	観光	ISO 21101:2014	アドベンチャーツーリズム — 安全管理システム — 要件	アドベンチャーツーリズム 安全管理システム認証	SGS(スイス) EdelCert (スイス)	アドベンチャーツーリズム提供者向けの安全管理システムの要件を概説。スイスに本拠を置くSGS、EdelCert、フランスの認証機関Apave Certification(はじめ複数の国で認証サービスが提供されている)。
4	葬儀	EN 15017:2019	葬儀サービス — 要求事項	葬儀サービス認証	AENOR (西) Applus+	埋葬および火葬サービスの両方における、教育、輸送、設備、助言サービス、および遺体のケアに関する葬儀サービスの提供要件を規定。AENOR (西)、Applus+などが審査を実施。
5	フィットネス	EN 17229:2019	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	FITcert (欧州 フィットネスクラブ 認証制度)	NEN (蘭)	フィットネスクラブの運営に関わる要件を規定。レベル1～4の4段階で承認・認証を実施。レベル1 (事前チェック) ～2 (自己適合) はEuropeActive (欧州健康フィットネス協会)、レベル3 (中核的な適合要件に合致) ～4 (要件すべてに適合) はNEN (オランダ規格協会) が担当。
6	カスタマーサービス	BS 8477+A1:2020 ISO 10002	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	カスタマーサービス カイトマーク 認証	BSI (英)	顧客サービスの提供に関するベストプラクティスを示し、組織が顧客満足を向上させるためのガイドラインを提供。BSI (英)、国家安全保障監察局 (NSI) (英) が審査を実施。
7	サービスエクセレンス	BS 8477+A1:2020 ISO 10002 ISO 23592	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	サービスエクセレンス カイトマーク 認証	BSI (英)	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。3つの主要な顧客サービス規格である、BS 8477 (顧客サービスに関する実践規範) および ISO 10002 (顧客満足 苦情処理ガイドライン)、ISO 23592 (サービスエクセレンス—原則及びモデル) に基づき、審査が行われる。
8	在宅サービス	NF X50-056	在宅サービス	在宅サービス認証 (NF 311)	AFNOR Certification (仏)	在宅サービスの提供に必要な主な仕様、サービスの基準への適合性を保証するための規定。AFNOR Certification (仏) が審査を実施。
9	高齢者	KS S 2028	老人療養施設サービス	KSサービス認証 高齢者施設サービス	KSA (韓)	高齢者福祉法による入所者10人以上の高齢療養施設に対して適用し、高齢療養施設で提供するサービスの手続きと内容等を規定。KSAが審査を実施。
10	コンタクトセンター	KS S 1006	カスタマーコンタクトセンターサービス	KSサービス認証 カスタマーコンタクトセンター	KSA (韓)	コールセンターの相談組織とコールシステムを構築し、国内外の顧客を対象にインバウンドコールセンターサービスなどを行うサービス要件を規定。KSAが審査を実施。
11	通訳	ISO 17100:2015	翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項	翻訳サービス提供者 認証	日本規格協会ソリューションズ (日) ATC Certification (英)	高品質の翻訳サービスを提供するために必要なコアプロセス、リソース、およびその他の側面に関する要件を規定。日本規格協会ソリューションズにより日本国内でも審査サービスが提供されている。

サービス標準化WGの来年度以降に向けた方向性

- 「中間取りまとめ」を用いて、他省庁含めた外部での説明・講演等を通じてサービス分野の標準化活用の普及啓発を進め、新規案件発掘を企図。
- 既存のパイロット案件（エステ・ブロックチェーン）を着実に推進するとともに、発掘した新規案件から新たなパイロット案件を選定し、「入門ガイド」を活用した規格開発を促進。その過程で直面した課題や得られた知見等のフィードバックを「入門ガイド」に反映する一連のサイクルを回し、案件開発と環境整備を相補的に推進。
- 来年度以降は進捗状況報告のため、年に1回程度の開催を予定。

