

サービス規格作成のための入門ガイド

令和 7 年 3 月

サービス標準化ワーキンググループ 分科会

改訂履歴

版数	時期	内容	ページ番号
第1版	令和6年2月	初版発行	—
第2版	令和7年3月	・事前調査の重要性を強調 ・「規定類の位置付け」を整理 ・「原案作成委員会上の留意点」を追加 ・「JIS 開発に係るリソース」を追加 ・「標準化人材データベース」を紹介 ・経済産業省 HP「標準化・認証」を紹介 ・「著作権への留意と対応」の明記 ・「JIS 閲覧方法」を追加 ・「ご相談・お問合せ先」の追加	P.12 P.13 P.14 P.34 P.34 P.35 附属書 P.33 附属書 P.34 本書, 附属書最終項

目 次

入門ガイド作成の経緯	4
1 標準化とは・サービス規格とは	5
2 サービス規格の活用類型	9
3 サービス規格の作成手順	12
4 サービス規格の構成要素	16
5 サービス規格の構成要素の解説	18
6 サービス規格の「専門的内容」の解説	26
7 その他（作成検討段階での参考情報）	34

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6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。

入門ガイド作成の経緯

サービス産業は、我が国の GDP の約 7 割を占め、就業者の約 7 割が従事する一大産業です。その品質の高さを強みとして、今後の更なる競争力強化及び、市場確立・確保が期待されますが、そのためには、生産性の向上、品質の強みを前面に出すことなどの課題があります。また、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、といった方向感をすり合わせることも必要になります。こうした課題を解決していくための一つの方策として、サービス分野でも標準化を戦略的に活用することが有効と考えられます。

しかし、日本における標準化活動の基盤となっている工業標準化法が、産業標準化法（平成 30 年通常国会で可決成立、5 月 30 日公布）に改正され、サービス分野にも対象が拡大されたものの、令和 7 年 2 月現在、JIS Y（サービス）部門の規格数は 20 件にとどまっています。

令和 5 年 6 月、日本産業標準調査会（JISC）基本政策部会において取りまとめた「日本型標準加速化モデル」が公表されましたが、その中で「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」と提言されました。取りまとめを受けて設置されたサービス標準化ワーキンググループの分科会にて、これからサービス規格（JIS）を作成しようと考えている方々を支援することを目的として、この入門ガイドを作成しました。

本ガイド附属書の規格の例では、サービス規格作成の参考となるよう、JIS 又は ISO で規格化されているサービス関係の規格を調査し事例として多く取り上げています。

1. 標準化とは・サービス規格とは

1.1 標準化・規格・標準の国際的な定義

標準化又は関係する規格の統一（若しくは「統合化」）という、融通の利かない堅苦しいもの、面倒くさいものと思われがちですが、本来標準化・規格は、きわめて自然に、かつ空気のように意識せず、社会生活を営むうえで知らず知らずのうちに使われています。

人類が集団的な生活を営むようになったころからその標準化の例を見ることができます。当時は、自然発生的なもので、例えば、言葉、文字、各種の道具、儀式、行事などの生活様式など何度も繰り返して経験を積む間に標準化が進んでいき、人から人へと広範囲に普及していったものと考えられます。

人間社会が高度化するにつれて、標準化も進歩し、もの（物）の取引の交渉に必要な、数の数え方、度量衡（長さ・体積・質量）、貨幣制度など、文化の基礎となるような標準化が進められました。この種の標準化は、文明圏の確立及び国家権力の発生とも密接なつながりをもっています。

技術の発達とともに標準化の範囲も広がり、経済的に大量生産を可能にする技術仕様の性格のものが多くなってきました。この種の標準化は、産業革命以降、飛躍的に発達し、産業の技術基盤としての役割を担ってきました。

現在、日本を含む世界各国に存在する 165 の標準化組織から構成される非政府組織である ISO（国際標準化機構）では、“標準化”(standardization)について次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

実在の問題又は起こる可能性がある問題について、与えられた状況において最適な程度の秩序を得ることを目的として、共通に、かつ繰り返して使用するための記述事項を確立する活動。

注記 1 この活動は、特に規格を作成し、発行し、実施する過程からなる。

また、“規格”(standards)については次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

与えられた状況において最適な程度の秩序を達成することを目的に、共通に、かつ繰り返し使用するために、活動又はその結果に関する規則、指針又は特性を規定する文書であって、合意によって確立し、一般に認められている団体によって承認されたもの。

さらに、産業標準化法では、「産業標準化」と「標準化するサービス（役務）の対象」について、以下のように定めています。

産業標準化法

第2条 この法律において「産業標準化」とは、次に掲げる事項を全国的に統一し、又は単純化することをいい、「産業標準」とは、産業標準化のための基準をいう。

(略)

十 役務（農林物資の販売その他の取扱いに係る役務を除く。以下同じ。）の種類、内容、品質又は等級

- 十一 役務の内容又は品質に関する調査又は評価の方法
- 十二 役務に関する用語、略語、記号、符号又は単位
- 十三 役務の提供に必要な能力

1.2 サービス規格とは

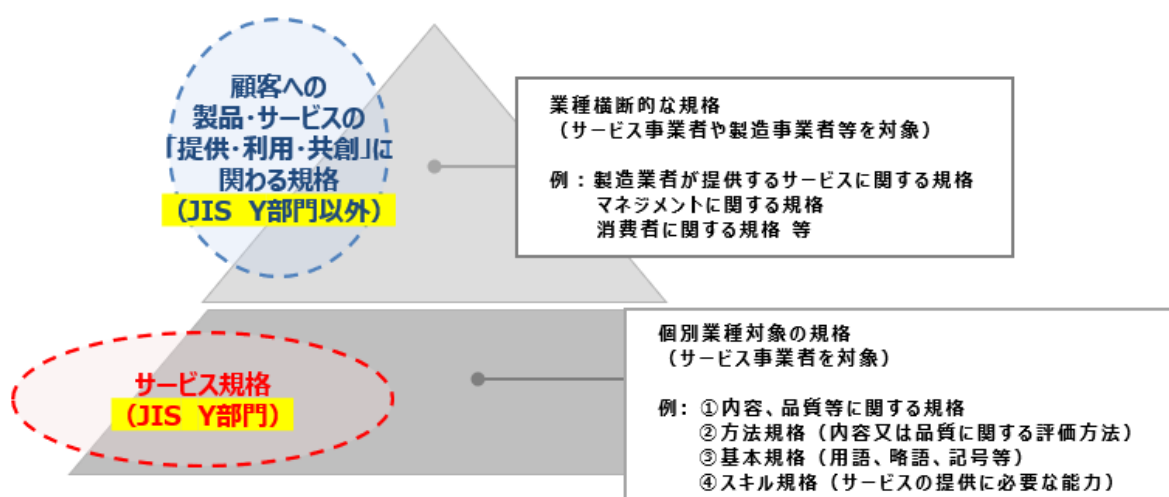
サービス規格は、サービス事業者が提供する個別業種を対象とした規格で、JIS 部門では JIS Y 部門に分類されます。サービス規格は、規格の性質によって以下の 4 種類に分けられます。

- ① 内容、品質等の規格（サービスの種類、内容、品質、等級）
- ② 方法規格（サービスの内容又は品質に関する調査又は評価方法）
- ③ 基本規格（サービスの用語、略語、記号等）
- ④ スキル規格（サービスの提供に必要な能力）

考慮事項として、サービス分野の規格では、「顧客体験」を重視する必要があるため、サービス事業者だけではなく、製造業者（製品の使用にかかる体験）なども含めた横断的な業種が対象となることや、サービスの提供に加え、顧客による利用のあり方、更に提供者と顧客の積極的参加によって共に価値を作り上げる共創も含めて広い概念を検討する必要があります。この規格の具体例は、製造業者やサービス事業者が提供するサービスに関する規格、マネジメントに関する規格、消費者に関する規格などがあります。なお、本ガイドでは前者のサービス規格（JIS Y部門で、サービス事業者のみ）を対象としますが、後者のサービス分野の規格（JIS Y部門以外で、サービス提供事業者及び製造業者等）にも参考になります。

下図は、サービス分野全体の規格体系をイメージした図です。三角形の下段は本ガイドの対象とする個別業種のサービス規格を示し、上段は業種横断的な顧客への製品・サービスの「提供・利用・共創」に関する規格を示し、全体をサービス分野の規格としています。

サービス分野の規格体系のイメージ



1.3 マネジメントシステム規格(MSS)

マネジメントシステム規格は、組織を対象とし、方針及び目標を達成するためのシステム、手順を定め、PDCA サイクル（Plan(計画)・Do（実行）・Check（評価）・Action（改善））の概念が盛り込まれる規格です。JIS Q 9001（ISO 9001）品質マネジメントシステム及び JIS Q 14000（ISO 14001）環境マネジメントシステムのようにどのような事業を営む事業者も対象となり得る業種横断的な規格のほか、JIS Q 13485（ISO 13485）医療機器－品質マネジメントシステム－規制目的のための要求事項のように特定の事業を営む事業者だけを対象とする業種限定的な規格があります。

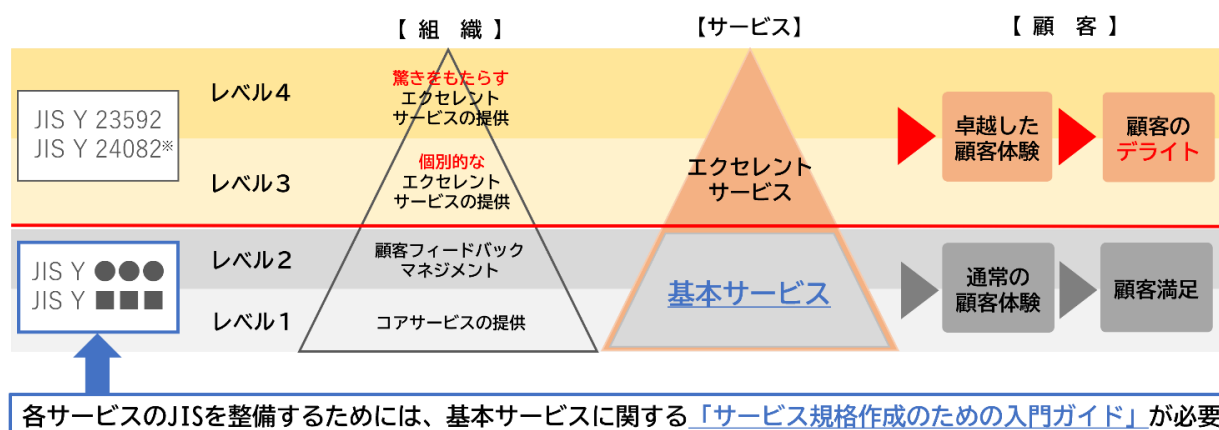
サービス分野においても、個別業種に特化したマネジメントシステム規格を用いて、組織を適切に管理する仕組みを作ることは、サービスの生産性向上や、品質向上などに効果的です。

1.4 サービスエクセレンス

一定の基準を満たしたサービスの提供を受けた顧客は、その体験を通して満足を感じます。優れたサービスの提供を受けた顧客は、卓越した体験をすることで、デライト(大切にしてもらえたという感情。驚き・感動するような優れた体験からくる感情)というポジティブな感情を感じます。これくらいだろうと期待した普通のサービスの上を行く、期待を超える優れたサービス（エクセレントサービス）を顧客に持続的に提供することができる組織能力を「サービスエクセレンス」といいます。この組織能力をサービス提供者が獲得して、エクセレントサービスを提供できるようになるための規格として、JIS Y 23592 (ISO 23592) サービスエクセレンス－原則及びモデルがあります。

下図はエクセレントサービスと基本サービスの関係を示した図です。本ガイドでは、下図レベル1・2に相当する基本サービスの規格作成を念頭に解説を行っていますが、下図レベル3・4に相当するエクセレントサービスを目指すことで顧客ロイヤルティの向上やリピーターの獲得等につながることから、作成するサービス規格においては、将来を見据えて、エクセレントサービスにつながる視点を取り入れることも重要です。

エクセレントサービスの設計につながるように、**基本サービスのサービス規格**を創る必要がある



※JIS Y 24082（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）

コラム

標準化は、よいとわかっているコトやモノをみなで安心して使えるようにするための「みえる化（可視化）」のための活動と言えます。つまり「標準」は、それらコトやモノにかかる人々の叡智を結集した「叡智のかたまり」となっています。

標準化は、これまでの経験から、知識（人々の叡智を含む）を抽出して、整理して、使いやすくする活動です。標準化によって人々の経験知が、個人知から組織知へと変換され、利用者が安心して使えるようになった叡智の結集が標準となります。そうであるなら、標準化を進め、多数の標準を整備していくことは、よりよい社会システムの構築に貢献する重要な活動として認識できると思われます。

「モノ」は人々に見えるので、その大きさや強さの程度などを表す情報があると、該当する「モノ」を比較したり、イメージしたりすることができます。またその情報を関係者の間で共有することができるため、関係者又は関係者間の意思決定が合理的に進みます。「モノ」に対し、「サービス」は見えません。見えないサービスを、まずはなんらかの形で「みえる化（可視化）」する必要があります。「みえる化（可視化）」することで、利用者はそのサービスがどのようなもので自分にとってどのようなメリットがあるかを、サービスを選択する前に考えることができるのです。

標準化を進めていくときに、見えるモノと、見えないコト（サービス）では、後者には少し工夫が必要ということが理解できます。これまでに製品の国内規格（JIS）は多数整備されてきましたが、JISが日本産業規格として改正されてからも、コト（サービス）の国内規格（JIS）整備はなかなか進みませんでした。その理由としては、見えなくて多様性があるというサービスの特性が起因している可能性があります。さらに、サービス規格が少ないゆえに、サービス規格を活用する方法がわからなくてメリットを感じない、よってサービス規格が整備されない、という悪循環に陥っていた面があります。

以前から、製品には、製品規格の作り方に関する知見をまとめた文書がありました。当該製品が一定の品質をもって存在するようにするための規格を整備する活動は、この文書に沿って実施することで、効率的によりよい規格を作っていくことができました。しかしながら、サービスは、見えないこと及び多様性があることなどから、同様な文書が整備できていません。

提供するサービスを、利用者・提供者の双方にとってより良いサービスとするために、サービス規格を作成する際に、標準的な手順書のような文書があると、より良いサービス規格を効率的に作成できることが期待されます。

また、規格は作成されても、活用されないと存在意義がありません。活用の目的又はやり方にも多様性があると思われます。令和5年度の日本産業標準調査会（JISC）基本政策部会では、サービス規格の7つの活用類型が整理されました。

この活用類型を用いることで、サービスの利用者・提供者が、どのような活用の仕方をしたいから、その活用ができるような形態のサービス規格を開発するというプロセスが踏めるようになる可能性がでてきたと考えられます。そこで、サービス規格の活用を意識した、サービス規格の開発を支援する手順書（マニュアル）を、「サービス規格作成のための入門ガイド」として整備することになりました。

（サービス標準化ワーキンググループ分科会 主査 水流 聡子）

2. サービス規格の活用類型

サービス産業が抱える課題に対して、標準化によって得られる効果、利点から以下の A～G の 7 類型に整理できます。



各類型のメリット、規格例は以下の通りです。詳細は、中間取りまとめにも示しています。

<品質の強みと標準化>

A. 品質の高さを可視化・評価軸に(概要)

概 要	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
標準化の メリット	- 事業者が提供するサービスの品質が可視化され、評価可能になり、事業者自身がサービスの品質を管理・高めることができ、他事業者との差別化にもなり得る。 - 顧客は一定水準／高品質のサービスを受けることが期待できる。 - サービスの品質が可視化され、当該サービスの市場の確立・拡大に寄与する。
活用している 分野(例)	温度管理保冷配送サービスー輸送過程での積替えを伴う荷物の陸送 (JIS Y 23412 /ISO 23412) ～日本の高品質な物流事業者の国際展開を促進～

B.SDGs やエシカル等, 新たな評価軸を付加(概要)

概 要	環境・人権配慮といった, 新たな価値軸での取組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
標準化の メリット	- 人権配慮や資源の循環活用等の新しい価値観に対応した基準を設けることで, 事業者にとっては, その取組が適切に評価されやすくなるとともに, 品質や価格とは異なる新たな価値軸での差別化・市場創出が可能となり, 企業の経営戦略としても有効。 - 消費者にとっては, 多様な候補の中から商品・サービスを選択する際の新たな購買動機にも繋がる。
活用している 分野(例)	観光及び関連サービスー宿泊施設の持続可能性マネジメントシステムー要求事項 (ISO 21401) ～観光宿泊施設に対し, 持続可能な管理を改善するためのツールとして活用～

C.新サービス市場創出(概要)

概 要	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
標準化の メリット	- 事業者は新たなサービスやその要件を定義することで, 新たな概念として確立すると共に, その標準に基づき一定の安全性や品質を確保し, 消費者からの信頼性を高めることができる。 - 技術革新が早い新市場においては, 法令(ハードロー)と比べ, 機動的に制定・改正が可能な標準(ソフトロー)の活用により, 早期の市場ルールの確立・適正化を図ることができる。 - より上位の社会モデルを概念として提示し, 浸透させることにより, 付随する新サービスの市場創出の基盤をつくることができる。
活用している 分野(例)	ロボティクスーサービスロボットが提供するアプリケーションサービスー安全管理システム要求事項 (ISO 31101) ～サービスロボットの普及に向けた環境整備～

<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(概要)

概 要	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
標準化の メリット	- オペレーション手順やサービス提供者のスキル・使用機材の調達仕様を統一することにより, 効率化, 生産性向上に繋がる。 - サービス提供者個人(従業員等)のスキル認証として活用することで, 生産性向上に加え, 提供者個人としてもスキルの可視化に繋がる。
活用している 分野(例)	ファシリティマネジメントーマネジメントシステムー 要求事項及び利用の手引 (JIS Q 41001/ISO 41001) ～不要・不足・不適当な施設の使われ方を可視化～

<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(概要)

概 要	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
標準化の メリット	「標準」が設定されることにより、ある程度の類似した役務内容の類型化が図られると同時に、質が担保され、消費者にとってはサービスの良し悪しを判断し、選択しやすくなることが期待できる。 - 提供者にとっても、適切な情報提供により、トラブルの低減につながる。
活用している 分野(例)	- 消費者の脆弱性－包摂的サービスの設計及び提供に関する要件及びガイドライン (ISO 22458) ～あらゆる消費者が公平・公正なサービスを受けられるように～

F.安心・安全の担保(概要)

概 要	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
標準化の メリット	- 事業者が提供するサービスの管理やオペレーション、一般的な契約手順や確認事項等を規定し、サービス提供の基盤を担保することができる。 - 顧客は安全・安心が担保された状態で、サービスを選ぶことができる。 - 業法がない/カバーしていない領域について、信頼・品質要件を規定し、認証を設けることで、安全・安心を補完的な形で担保することができる。
活用している 分野(例)	- レクリエショナルダイビングサービス－レクリエショナルスキューバダイバの訓練のための要求事項(ISO 24801-1) ～スキューバダイビングにおけるトレーニングサービスの安全性向上～

<多様なプレーヤーの標準化>

G.業界の方向性統一(概要)

概 要	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
標準化の メリット	- サービスに関する定義や手順を規格に基づいて統一することにより、業界全体のサービスへの信頼を醸成し、健全な市場形成を促す。 - 標準化の検討を通じて、何を各社で最低限守るべきか、といった方向性、業界の在り方を議論し、認識を揃える契機となる
活用している 分野(事例)	- 翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項 (JIS Y 17100 / ISO 17100) ～国際規格に適合した信頼性の高い翻訳サービスを提供～

3. サービス規格の作成手順

3.1 目的の明確化

まずは、どのような目的でサービス規格を作成、活用したいのかを明確にする必要があります。前章の活用類型を参考にし、現状の課題と、課題に対する標準化の活用目的、達成するために必要な事項（ニーズ）を精査します。

標準化の課題を選定する場合には、先行志向が肝心です。サービスの品質について標準化することがまだ早いと考えられる場合は、まず品質に関わる指標の特定、それらの測定方法などを標準化の課題として取り上げるようにします。

なお、サービスの種類、内容、品質又は等級、サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法、サービス提供に必要な能力のうち1つの要素でも、複数の要素を組み合わせても、規格を作成することができます。

一般的に、JIS 発行までに3年程度を要することが多いですが、目的に合致する要求事項等を規定するため、1年目には、市場や顧客、競合に対して、アンケート、ヒアリング等の事前調査を実施し、規格の骨格を検討することが有効です。

消費者へのアンケート調査の事例

（開発中のエステティックに関する JIS 規格の例）

1. 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。

2. 実施方法

調査関連企業の web サイトにてアンケート調査を実施

3. 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）

4. 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。

3.2 要求事項の抽出

分析したニーズに応えるために、規格を適用するサービスが実現する要件（要求事項）の抽出を行います。以下の 6W1H のポイントを意識することで、より明確に抽出することができます。

何を (what)	顧客の立場でサービスの提供は何で構成されているか。
誰が (who)	サービスの提供者又はサービスレベルや法令順守を保証し、不順守の場合には責任を負う者は誰なのか。
誰に (Whom)	サービスを受ける顧客として誰を対象としているか。
いつ (when)	サービスが提供されるとき又は期間はいつか。
どこで (where)	サービスはどこで提供されるか。
どのように (how)	サービスはどのように提供(順序又はプロセス)されるか。
なぜ (why)	なぜ規格を作るのか、規格の達成目的は何なのか。

3.3 適用範囲の特定

次に、作成する規格内容をどこまでの範囲（対象者、種類など）で適用するか、現状をよく確認した上で特定します。規格の外延を示す適用範囲は、規格作成の中で重要な項目の 1 つです。円滑な規格作成のためにも、曖昧さをなくし、焦点を絞って特定する必要があります。

なお、適用範囲に規定した内容に含まれるものの中で、対象外のものがある場合には、それを明示します。

3.4 原案の作成

産業標準化法（JIS 法）はじめ、以下の文書に原案作成から発行までの詳細な手続きや様式等がまとめられていますので、必ず内容を確認してください。本ガイドでは、入門編としてそれらの文書のうち、特に重要な点又はサービス規格に特化する点を分かりやすくまとめています。各文書の概要、確認時期の目安は以下の表を参考にしてください。

	文書名	発行/ 制定	確認時期 (目安)	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 ～	本ガイド。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。 https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/serv_std/pdf/beginners_guide_on_serv_std_dev.pdf
2	JIS 等原案 作成マニュアル	METI	検討段階 ～	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 Z8301	METI	原案作成 前～	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 前～	JIS Z8301 を補足し、規格の作成方法の理解促進するもの。 https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6360_r.pdf

3.4.1 原案の内容

原案の作成に当たっては、作成する規格の対象に関係がある国内外の資料を収集します。収集する資料としては、法令、日本産業規格、団体規格、国際規格、主要な海外規格のほか、公的機関等による研究・開発のデータなども参考になります。これらに基づいて、標準化の目的を満たし、経済性・国際性・社会性に富む内容をもつ規格原案を作成します。

規格に含める要素については「4 サービス規格の構成要素」(P.16～)を参照してください。

なお、既に対応する国際規格がある場合、又は国際規格の発行が間近な場合には、その国際規格を基礎として原案を作成する必要があります。

標準化は課題解決の手段の1つですが、活動を継続する中で目的となってしまうこともあります。したがって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です。

また、規格活用に結び付けるための普及活動の例については、「附属書3 規格発行後の考慮事項」を参考にしてください。

3.4.2 原案の検討体制

JIS 制定には、JIS 法第13条第2項(※1)を踏まえ、全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映しなければいけません。したがって中立者(学識経験者、国など)、サービス提供事業者、使用・消費

者のいわゆる三者構成からなる「原案作成委員会」を設置する必要があります。原案作成委員会の委員構成は、利害関係者の意向を反映するために重要なポイントですので、上記 JIS 等原案作成マニュアル（※ 2）の該当部分を確認し、設置に当たっては経済産業省の担当者によく相談してください。

（※ 1）JIS 法第 13 条第 2 項

主務大臣は、調査会が制定すべきものと答申した産業標準の案が全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映し、かつ、その適用に当たって同様な条件の下にある者に対して不当に差別を付するものでなく、適当であると認めるときは、これを産業標準として制定しなければならない。

（※ 2）JIS 等原案作成マニュアル¹ P.7「産業標準案等審議・審査ガイドライン 別紙 6」の概要

詳細は必ずマニュアルでご確認ください。

1. 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。

2. 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関係規格の内容に精通している者
- 各グループ又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

3. 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。

4. 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。

¹ 経済産業省「JIS 等原案作成マニュアル」(https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6132.pdf)

4. サービス規格の構成要素

まず表1で、サービス規格全体の構成要素と、一般的な記載順序を示します。次に表2で、標準化の中核となる表1の「専門的内容」の具体的な例をまとめ、更に広い概念を含む「サービスの内容」について表3で解説します。

ただし、サービス分野によって異なる可能性があるので、目安として参考にしてください。

規格の構成要素及び記載順序【表1で紹介】

専門的内容の具体例【表2で紹介】

「サービスの内容」の具体的な項目例

サービス規格の構成要素	「専門的内容」の要素	サービスの内容
規格名称		基本的要件
目次		「何を提供するのか」という具体的な事項
まえがき		
序文		・教育訓練
適用範囲	サービスの種類、内容、品質又は等級	・設備・機器の管理
引用規格		・テクノロジーの積極的活用
用語及び定義	サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法	基本的要件以外の具体的な項目例【表3で紹介】
記号及び略語		・契約・取引
専門的内容		・安全(利用者・従業員保護含む)
附属書	サービス提供に必要な能力	・環境保護
参考文献		・苦情対応と利用者へのサポート
索引		

表1－規格の構成要素及び記載順序

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.18 (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.19 (5.2)	12	必須
序文	P.19 (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.20 (5.4)	14	必須
引用規格	P.21 (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.21 (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.22 (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.22 (5.8)	—	必須
附属書	P.24 (5.9)	—	選択
参考文献	P.25 (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。

次に、標準化の中核となる要求事項である表1の「専門的内容」について、サービス規格の場合の具体例3つを示しています（表2）。このうち1つの要素でも、複数の要素を組み合わせても、規格を作成することができます。

表2－専門的内容の具体例(サービス規格の場合)

「専門的内容」の要素	このマニュアルの ページ番号	JIS Z 8301 の箇条番号
サービスの種類, <u>内容</u> (※表3), 品質又は等級	P.23	—
サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法	P.23	18
サービス提供に必要な能力	P.24	—

備考: JIS 法第2条第1項10～13を基に作成。

備考: サービス規格の専門的内容のうち、一部のみでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

表2の要素の2つ目に書かれている「サービスの内容」には広い概念が含まれます。何を提供するのかという、サービスが備える基本的要件だけではなく、サービスの仕組みを開発する際又はサービス提供時に留意する点もサービス規格の「内容」に含めて、標準化要素として規定することができます。ここでは、広い意味での「サービスの内容」の具体的な例を7つ挙げています（表3）。サービス規格の専門的内容については、「5.サービス規格の構成要素の解説」（P.18～）、「6.サービス規格の「専門的内容」の解説」（P.25～）で詳しい説明を加えます。

表3－基本的要件以外の「サービスの内容」の具体的な項目例(サービス規格の場合)

「サービス内容」の具体的な項目 (基本的要件以外)	このマニュアルの ページ番号
教育訓練	P.27
設備・機器の管理	P.27
テクノロジーの積極的活用	P.28
契約・取引	P.28
安全(利用者・従業員保護含む)	P.29
環境保護	P.30
苦情対応及び利用者へのサポート	P.30

5. サービス規格の構成要素の解説

ここからは、「4. サービス規格の構成要素」で取り上げたサービス規格の各構成要素についての解説及び規格を作成する際に参考となる規格例の紹介を行います。

5.1 規格名称

【記載する事項】

規格の適用範囲の中で網羅している主題を明確かつ簡潔に記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービス規格の主題（標準化のテーマ）は、通常、一つの規格で構成します。ただし、ページ数が多いなどの理由で部編成の規格とする場合もあります。

当該規格の主題を他の規格の主題と明確に区別できるように、かつ、不必要に詳細な表記とならないようにします。そして、できるだけ短い要素に区分けして構成し、次に示す前置き要素から主要素、補完要素へとハイフン“－”で分けて順に続けます。

例

飲食サービス－配達飲食サービスの要求事項－宅配給食
(前置き要素) (主要素) (補完要素)

注記 当該規格で扱う主題を主要素で明確に表すことができる場合は、前置き要素は付けない。

前置き要素, 主要素, 補完要素の解説と例

前置き要素

前置き要素は、それがなければ主要素に示す規格の主題を明確に表現できない場合に、その適用分野を示すため又は当該規格の主題が属する技術若しくは物品の分野を表すために用いる。

例 情報技術 観光及び関連サービス 高齢社会

ただし、前置き要素は、主要素・補完要素で規格を表現できる場合は省略する。

主要素

主要素に用いるサービスなどの名称には、基本名称¹⁾を用いる。

注¹⁾ サービスなどの本質的な業種(特徴)に由来する名称。日本標準産業分類など

例 家事サービス 旅行 配達飲食サービス 旅館, ホテル 建築設計 自動車賃貸…

補完要素

補完要素は、当該規格が主要素に示す主題の側面の一部だけを扱う場合、又は部編成の規格の部を区別する場合に用います。規格が次のいずれにも該当する場合には付けません。

1) 主要素に示す主題に必須な側面を全て含めている。

2) その主題に関する唯一の規格である(また、それを意図している)。

例 家事サービス－人材研修

5.2 まえがき

【記載する事項】

まえがきには、次に示す事項のうち、該当する事項について記載します。

- a) 規格を作成した手順及び規則
- b) 規格原案を作成した団体など
- c) 議決プロセス
- d) 規格の発行の責任者
- e) 当該規格の制定・改正に伴って置き換えられた規格, 廃止された規格などとの関係
- f) 著作権, 特許権などとの関連
- g) 関連規格との関係
- h) その他

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 1001:2019 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の場合

まえがき

この規格は、産業標準化法に基づき、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

注記 この規格は、不正競争防止法等の一部を改正する法律附則第 6 条第 3 項の規定により、その例によることとされる産業標準化法第 2 条、第 11 条、第 13 条及び第 19 条の規定に基づき制定した。

5.3 序文

【記載する事項】

対応国際規格を基礎として用いた場合は、対応国際規格の番号、対応国際規格との対応の程度などを記載します。対応国際規格を基礎としない場合は、この箇条は必須ではありません。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 5001:2020 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語 (ISO 20539:2019)の場合

序文

この規格は、2019年に発行された ISO 20539 を基とし、国内の使用実態を反映するため、技術的内容を変更して作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある箇所は、対応国際規格を変更している事項である。変更の一覧表にその説明を付けて、附属書 JA に示す。

5.4 適用範囲

【記載する事項】

適用範囲には、規格で標準化するテーマ及び適用される範囲を明確にするため、サービスの対象者、種類などを記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

適用範囲を規定するときは、次の点を考慮してください。単に規格名称を繰り返すことではありません。なお、下記 1～5 を全て記載する必要はありません。

- 1 対象となるサービスを特定し、それを明示する。
- 2 前述(P.10)の 6W1H で特定された要素に関する質問に対する回答を利用する。
- 3 利害関係者を定義する。
- 4 顧客を特定する。適用に関して混乱が起こる可能性を回避するために、対象としていない顧客があれば、これを示し、関連性があれば、これを適用範囲に記載する。
- 5 適用範囲から除外されるサービスがあれば、これを明確に示す。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 23412:2023 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 (ISO 23412:2020)の場合

1 適用範囲

この規格は、温度管理が必要な物品（食品を含む。）を中身とする保冷荷物の陸上輸送による積替えを伴う保冷配送サービスの提供及び運用のための要求事項について規定する。この規格は、保冷荷物の輸送途上における保冷車両又はコンテナ間での積替え、及び方面別仕分システムを経由する積替えを含む、配送サービス利用者（受領）から配送指定地での配送までの、保冷配送サービスの提供、資源、運用、及び配送サービス利用者とのコミュニケーションのための要求事項も含んでいる。この規格は、保冷配送サービスの提供者に適用することを意図している。

適用する分野、範囲について

この規格は、次の事項に対する要求事項は、適用対象としない。

- a) 航空機、船舶又は鉄道の輸送方法による保冷荷物の配送
- b) 配送サービスにおいて、固有の冷却物質（例えば、保冷剤、蓄冷剤、ドライアイス）を内包し、熱保護こん包によって覆われて密封し、その保冷荷物のための個別の保冷環境を作り出すことで常温において輸送するよう包装された保冷荷物は、保冷配送サービスによって輸送する場合がある。

適用除外について

（後略）

※附属書 1 の 1 も参照してください。

5.5 引用規格

【記載する事項】

作成する規格の要求事項の一部を構成する規格について、その一覧を引用規格の情報として列記します。引用規格がない場合にも引用規格の箇条を設け、「この規格には、引用規格がない」と記載します。

【参考となる規格の例】

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¹⁾

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

(後略)

※附属書 1 の 2 も参照してください。

5.6 用語及び定義

【記載する事項】

作成する規格で用いる用語を理解するために必要な定義を記載します。特に定義する用語がない場合にも、引用規格同様に用語及び定義の箇条を設け、「この規格には、定義する用語がない」と記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

既に発行されている規格で同じ用語が規定されている場合には、重複や定義内容の矛盾を避けるために、発行済み規格を引用します。

なお、用語の配列は概念の上位順とします。

発行済みの用語規格の一例

JIS Q 9000 品質マネジメントシステム—基本及び用語, JIS Q 14050 環境マネジメントシステム—用語,
JIS Q 17000 適合性評価—用語及び一般原則, JIS Y 5001 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語,
JIS Z 8002 標準化及び関連活動—一般的な用語, JIS Z 8103 計測用語, JIS Z 8144 官能評価—用語等

【参考となる規格の例】

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の。

[JIS Z 8402-1:1999 の 3.6 の一部を採用]

(後略)

※附属書 1 の 3 も参照してください。

5.7 記号及び略語

作成する規格で一般的でない記号及び長い用語を簡略した略語を理解するために記載します。規定する記号及び略語がない場合は、記載は不要です。

【参考となる規格の例】

例 JIS X 9252:2023 情報技術—オンラインにおけるプライバシー (ISO/IEC29184:2020)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)

※附属書 1 の 4 も参照してください。

5.8 専門的内容

「専門的内容」は、標準化の中核となる要求事項です。前述したとおり、このうち 1 つの要素でも、複数でも規格を作成できます。サービス規格の場合、具体例として以下が含まれます。

表 2—専門的内容の具体例(サービス規格の場合)(※再掲)

「専門的内容」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
サービスの種類, <u>内容</u> (※表3), 品質又は等級	P.23	—
サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法	P.23	18
サービス提供に必要な能力	P.24	—

備考: JIS 法第2条第1項10~13を基に作成。

備考: サービス規格の専門的内容のうち、一部のみでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

5.8.1 サービスの種類、内容、品質又は等級

種類: この箇条では、広い範囲を含むサービスについて、用途や対象等の要素で分けして、それぞれの違いを具体的に規定するものです。この箇条を記載することで、サービスの示す範囲を整理し、明確化することができます。例えば、JIS Y 20252 (ISO 20252)において、市場調査・世論調査・社会調査の種類は「サンプリング」、「物理的観察」、「デジタル的観察」、「自記入式」などとされています。

内容: この箇条では、サービスが何によって成り立つのかという「基本的要件」のほか、表3に例示した要素等を広く含めて規定することができます（6.サービス規格の「専門的内容」の解説を参照）。

「基本的要件」については、例えば、ISO 22483 観光及び関連サービスの規格において、ホテルでの宿泊サービスは、「電話、Wi-fi アクセスの説明」、「飲料水」、「プラグアダプター」などを提供することを規定しています。

品質: サービスにおける品質とは「サービスに本来備わっている特性の集まりが、どれだけ利用者の期待又はニーズを満たしているか。」と言えます。例えば、配送サービスについて、配送の遅延率、荷物の紛失・破損率が一定の値であることを求めたり、コールセンターサービスにおいて、応答率や、平均応答速度が一定以上であることも求めたりするものです。

等級: この箇条ではサービスの品質をレベル分けします。例えば、宿泊サービスで、ホテルの品質に応じて1つ星から5つ星にレベル分けして規定します。

5.8.2 サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法

この箇条では、サービスの内容や品質について調査したり、評価する方法を統一することで、そのサービスの内容を明確にしたり、品質が一定の基準に達しているかを判断することなどを規定します。

例えば、コールセンターサービスにおいて、情報漏洩対策を十分に講じ顧客情報の秘匿性を確保することを品質の要求事項とする場合、その調査方法は「現地及び情報ネットワーク経由での調査によって、アクセス管理や制御の効果を確認すること」、評価方法については「コンピュータやハードディスクなどの記録媒体への物理的および電磁的なアクセスに十分なセキュリティ対策が実施され、不正アクセスが防がれていることを確認できればよい」などと規定することができます。

迅速性、正確性などの計測可能なものは、数値化することで客観的に判断することができる一方、信頼性、満足度などの計測が難しいものは、サービス利用者からの具体的なフィードバック、リピート率などを通じて測定する方法があります。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 5 【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】，【ISO 29993:2017 公式教育以外の学習サービス—サービス要求事項】，【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテル】，【ISO 10004:2018 品質マネジメント—顧客満足—監視及び測定に関する指針】を参照してください。

5.8.3 サービス提供に必要な能力

サービスは、その品質等がサービス提供者の能力によって大きく変わることから、サービス提供者の能力の標準化も重要な要素となります。提供するサービスの専門知識のほか、顧客との良好な関係を築く能力も含め、サービス提供するための能力を規定することができます。例えば、ISO 21102 アドベンチャーツーリズム—指導者の能力に関する規格では、指導者の役割、指導者の期待(コンプライアンス・リーダーの役割・技術的能力・リスク管理・緊急事態への対応・倫理的行動)、力量(知識・技能・姿勢)、資格などを定めています。

さらに、JIS Z 2305 非破壊試験技術者の資格及び認証では、工業に関わる非破壊試験 (NDT) に従事する技術者の資格及び認証 (以下、それぞれ資格、認証という。) に対する共通的要求事項について規定されています。具体的には、力量の認証(認証機関、資格試験機関、試験センター、雇用主、資格レベルなど)、資格レベル(レベル 1・レベル 2・レベル 3)、申請資格、資格試験、認証、再認証(有効期間)などが規定されています。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 6 【JIS Z 2305:2013 非破壊試験技術者の資格及び認証】，【JIS Y 17100:2021 翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項】を参照してください。

5.9 附属書

附属書は、通常、次のような場合に作成します。

- 規定又は情報が非常に長く、本体に記載すると利用者の利便性が損なわれる場合。
- 特定の規定又は情報(例えば、ソフトウェア、事例集、実験室間の試験結果、代替試験方法、表、リスト、データ)を分離する場合。
- 規格の特定の適用・用途に関する情報を提供する場合。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 7 【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

5.10 参考文献

参考文献には、本文などで推奨事項、許容事項、可能性・能力事項、外部の制約又は補足事項として引用した規格・規范文書、参考文献などをリストとして記載します。また、当該規格で具体的に引用していなくてもよく、規格を作成するときに参照した資料なども対象になります。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 8 【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

6. サービス規格の「専門的内容」の解説

この章では、表2（専門的内容の具体例）のうち、基本的要件（提供内容）以外のサービスの内容（6.1）とサービスの品質（6.2）について焦点をあてて解説します。

表2－専門的内容の具体例（サービス規格の場合）（※再掲）

「専門的内容」の要素	このマニュアルの ページ番号	JIS Z 8301 の箇条番号
サービスの種類、 <u>内容</u> （※表3）、品質又は等級	P.23 (6.1:内容(基本的要件以外)) (6.2:品質)	—
サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法	P.23	18
サービス提供に必要な能力	P.24	—

備考: JIS 法第2条第1項10～13を基に作成。

備考: サービス規格の専門的内容のうち、一部だけでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

表3－基本的要件以外の「内容」の具体的な項目例（サービス規格の場合）（※再掲）

「サービス内容」の具体的な項目例 (基本的要件以外)	このマニュアルの ページ番号
教育訓練	P.27
設備・機器の管理	P.27
テクノロジーの積極的活用	P.28
契約・取引	P.28
安全(利用者・従業員保護含む)	P.29
環境保護	P.30
苦情対応及び利用者へのサポート	P.30

6.1 基本的要件以外の「サービスの内容」で規定する事項の例

ここでは、表3に記載した基本的要件（提供内容）以外の「サービスの内容」で規定する事項の解説に加え、サービス提供プロセスの面から見た規定する事項について紹介を行います。

6.1.1 教育訓練

【記載する事項】

教育訓練で規定する事項は次のとおりです。

- | | |
|---|--|
| ・ | 教育訓練の目的・実施方針を立てること |
| ・ | 教育訓練項目(品質管理, 安全衛生など)・教育訓練の種類(新人教育, 一般スタッフ教育, 管理者教育, 教育スタッフ向け研修, クレーム処理対応研修, 組織開発教育など)及び対象者を決めること |
| ・ | 実施計画をたてること, 計画をもとに実施したことが記録されること、可能な限り計画と記録がデジタルデータ化されること |
| ・ | 教育訓練結果の分析をすること |
| ・ | 改善を図ること |

サービス産業は労働集約型であるため人材育成及び人的資源の有効活用が重要です。

また、サービスは無形なので「見える化（可視化）」することが大切です。実施計画で提供するサービスを見える化し、計画をもとに実施されたという記録が残り、分析評価のためには可能な限り計画と記録がデジタルデータ化されることが改善を図るためには重要となります。

【記載するときの要点・考慮事項】

従業員の教育は重要で、特に「サービス産業は人なり」であって組織内教育・訓練の必要性はいつの時代も変わりはありません。例えば教育訓練の内容は、①基本技能の強化 ②環境変化に伴う意識改革 ③安全衛生・環境に関する事項などがあります。

なお、サービス規格で品質などを具体的に規定するのが時期尚早で、早急に人材育成に特化した規格を作成したい場合は、例えば“〇〇サービス—人材研修”等として制定することができます。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 9 【ISO 22458:2022 消費者のぜい弱性—包括的サービスの設計と提供のための要求事項及び指針】，【ISO 10015:2019 品質マネジメント—力量マネジメント及び人々の能力開発のための指針教育訓練の指針】を参照してください。

6.1.2 設備・機器の管理

【記載する事項】

サービスの種類として、無形の役務提供のほか、有形のモノを介して価値提供される役務もあります。この箇条では、有形のモノを利用してサービス提供する際に必要な設備・機器が安全かつ衛生的に稼働するために必要な事項を規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービスを提供するためには、サービスの品質確保に必要な能力・性能をもつ設備・機器を保有することが不可欠です。

これらの設備は、品質改善・生産性の向上・作業の安全・環境改善などに資することができますが、設置・移動された後も故障、劣化などがなく安全かつ衛生的に稼働する必要があります。そのため必要な性能を維持するため設備管理規定などを設け定期的に予防保全を行う必要があります。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 10 【JIS Y 17100:2021 翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項】を参照してください。

6.1.3 テクノロジーの積極的活用

【記載する事項】

この箇条では、消費者・利用者の多様性、個別性などに効率よく対応するために ICT やロボットなどのテクノロジーの活用について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

テクノロジーを積極的活用することで、人手不足対策、サービスの良質化、生産性向上、安全性向上など実現できることから、サービス分野でもテクノロジーの積極的活用が進んでいます。規格を作成する際には、ロボットや ICT を導入することによる安全性確保や、機器の製造業者と、サービス提供者、消費者とのコミュニケーションなどについても検討を行うことが望ましいです。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 11 【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテルサービス要求事項】を参照してください。

6.1.4 契約・取引

【記載する事項】

この箇条では、サービス提供条件(適用範囲、期間、場所、契約の解約方法、サービス提供時のトラブル対応等)を顧客又は利用者に明示すること等について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービスの提供条件は、顧客又は利用者に不当に不利益を与えるものであってはなりません。特にサービス提供の決定前又は契約への署名前の情報の伝達及びその方法は基本的な考慮事項です。サービスの提供条件に関する情報が、明確、正確、適切、かつタイムリーに、しかもアクセシブルな方法で伝達されることが顧客又は利用者の選択に役立ちます。契約の解約方法やサービス提供時のトラブル対応について事前に説明すること、及び従業員の不十分な説明が不正な取引につながらないようにすることも重要です。

検索・予約サイト等，サービス提供者と利用者を媒介する仲介者が存在する場合は，仲介者も上記事項を考慮することが重要です。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 12 【JIS Y 0076:2021 サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針】，【ISO 22458:2022 消費者のせい弱性－包摂的サービスの設計と提供のための要求事項及び指針】を参照してください。

6.1.5 安全

①利用者の安全

【記載する事項】

この箇条では，顧客又はサービス利用者の快適・便利・安心・安全を図るために必要な事項を記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

顧客又は利用者にとって快適・便利・安心・安全を図ることは，サービスを提供する者にとって最も重要な点であり，ベースとなります。

顧客は，提供される全てのサービスが安全であることを期待しています。安全には，身体的安全，保健衛生，金融サービス，電子商取引などの個人データの安全，セキュリティ，プライバシーなどが含まれます。規格では，顧客又はサービス利用者の潜在的なリスクを特定し，それらを最小化するために，あらゆる合理的な措置を講じるということを規定します。身体的安全対策については，リスクアセスメントを実施し，施設又は設備を定期的に点検し，補修，交換などを実施することを規定します。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 13 【JIS Y 0076:2021 サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針】，【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス－ホテルサービス要求事項】を参照してください。

②従業員の安全

【記載する事項】

この箇条では，従業員の生命，身体に加え精神的な安全や従業員の尊厳を守ること（顧客からのパワーハラスメント・セクシャルハラスメントへの対策）も含め，従業員の安全・衛生の確保を図るために必要な事項を記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービス産業の災害の事故例として，通路，床などの転倒事故，次に多いのが無理な動作，動作の反動，そして階段などの墜落，転倒となっています。

安全を導入する際の指針として JIS Z 8051(安全側面－規格への導入指針)があります。この規格は，危害を受けやすい状態にある消費者による使用を含め，製品又はシステムの使用中に起きるリスクを減らすことを目的とし，要求仕様，設計，製造，流通，使用（メンテナンスを含む。），解体又は廃棄か

ら生じるリスクを減らすことを目的としています。この規格の対象は、製品、プロセス、サービス及びシステムを含む。となっています。災害を防ぐには事前に災害を摘みとることが重要です。

【参考となる規格例】

附属書 1 の 13 【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテルサービス要求事項】，【JIS Z 8051:2015 安全側面—規格への導入指針】を参照してください。

6.1.6 環境保護

【記載する事項】

環境保護対策として公害防止、廃棄物処理、リデュース（廃棄物の発生抑制・資源利用の効率化）、リユース（製品・部品の再使用）及びリサイクル（再生資源の利用）、再生可能エネルギー利用、自然保護等を図るなど、環境側面に配慮した箇条を作成します。

【参考となる規格例】

例 ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテルサービス要求事項の場合

8.3.6 廃棄物処理

廃棄物の種類(有機物、ガラス、プラスチック、紙、段ボール、油など)によって関係機関の資源を考慮して分別する。

各容器には、廃棄物の種類を表示し、密閉する。

ゴミ袋は、必要に応じて、少なくとも 1 日に 1 回は出す（例 外部のごみ収集事業者、ごみ置き場）。

食品が精巧に作られているときは、容器は廃棄物除去のための準備区域を越えてはならない。

ごみ置き場があれば、閉じて冷蔵する。

6.1.7 苦情対応及び利用者へのサポート

① 苦情対応

【記載する事項】

苦情対応における、適切な手順及び透明性、顧客満足度向上に必要な事項（苦情の受付と分離、調査と評価、解決策の提案と実施、対応の記録と報告、追跡と改善策の評価、通知と情報提供、迅速かつ適切な対応、苦情対応能力の向上）について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

苦情対応と利用者へのサポートを規定する際は、次の事項を考慮することが望ましいといえます。

- a) 効果的で効率的な苦情対応プロセスは、組織の評判を高め、クライアントに信用性を与え、製品、サービス及びプロセスの改善のための価値あるインプットを提供することができます。

- b) 苦情対応として考慮する事項として、苦情対応の目的・方針を明確にし、問題点の原因を分析し、改善策を立て、実行し、再発防止に役立てることが必要です。

苦情対応は一部門で解決することは難しく、企業全体の各部門が協力して対応することが必要です。

なお、苦情処理には、理不尽なクレーム、難しいクレーム、カスタマーハラスメントなどがあることから、これらについては苦情処理マニュアル、教育研修など含めることも考慮するとよいでしょう。

②利用者へのサポート

苦情が発生した場合への対応に加え、日ごろから利用者とより良い関係づくりを構築することも重要です。そのためには、個々の顧客ベースで様々なデータ（好み、意見、期待、苦情、提案及び賛辞）を収集及び利用し、利用者中心の視点を構築することが望ましいとされています。

また、利用者の声に耳を傾け、利用者のニーズや利用者が重視していることを特定し、顕在的な利用者の要求事項及び潜在的な利用者の要求事項をサービスの要求事項に変換することも望ましいとされています。

6.1.8 サービス提供のプロセスから見た規定する事項

ここまでサービス規格で規定する専門的内容を具体例から見てきましたが、より全体的な観点で、サービス提供プロセスの面から見ると、①サービスの提供前、②サービスの提供、③サービスの提供後と大きく3つに分けることができ、表3の内容も含め以下の要素も規定することができます。サービス提供プロセスはサービス分野ごとに異なることから、ここではサービスの共通要素を踏まえた一般的なサービス提供プロセスと各プロセスから例を示します。

① サービスの提供前 (消費者・利用者がサービスを比較, 検討又は選択する際の, 購入, 取引又は意思決定の前の期間)	
1)利用者の期待・ニーズの収集	サービスの設計に向けた市場調査等サービス提供者が行う事項を規定します。
2)サービスの計画及び設計	サービス利用者の期待又はニーズを満たしたサービスの設計を行うために必要な事項を規定します。
3)利用者とのコミュニケーション	サービス利用者に対して適切な情報(サービス内容や料金, 契約プロセス等)提供を行うために必要な事項とサービス利用者に合わせた事前のカスタマイズを行うために必要な事項を規定します。
4)利用者との契約	取引条件, 契約, 解約, 消費者の権利, 請求情報など契約書や利用規約に含めなければならない事項を規定します。

② サービスの提供中 (消費者・利用者がサービスを使用している, 又は消費している期間)

1)サービスの提供方法	サービスの提供方法を規定します。
2)要員及び資源	業務内容が求める力量を持つ従業員の配置(チームで行う場合もあり)をすることについて規定します。
3)サービス環境	リスクアセスメント, サービス環境へのアクセシビリティ, サービス提供のための設備について規定します。
4)提供中のコミュニケーション	サービス利用者の期待又はニーズを満たすことを目的に利用者に合わせたカスタマイズを行うために必要な事項を規定します。
5)提供中のリカバリー	サービス提供中に不具合が発生した場合に, 顧客の信頼を回復させるために必要な事項を規定します。

③ サービスの提供後 (契約期間が終了し, サービス提供後のフィードバック, 苦情又は紛争解決を含むことが可能な期間)	
1)アフターサービス	顧客満足度を高め, 顧客の関心やエンゲージメントを維持するために必要な事項を規定します。
2)フィードバック及び苦情	利用者からの苦情受付システム, 要員へのフィードバックシステム, 紛争解決などについて規定します。
3)提供後のリカバリー	サービス提供後, 不具合が発生した場合に, 顧客の信頼を回復させるために必要な事項を規定します。

6.2 サービスの「品質」で規定する事項

「5. サービス規格の構成要素の解説」で述べた通り, サービスの品質の箇条で規定する事項は, サービスが有する内容にどれだけ満ち足りているか判断するための基準となります。

事業者の立場から提供するサービスの品質を規定する場合, コールセンターに関する規格で考えると, 「〇〇等の設備は〇〇以上のスペックのものをを用いること, オペレータは〇年以上の経験又は〇〇資格を有すること, 顧客の電話口での待ち時間は平均〇分以内に留めること」などがあります。

一方で, 利用者の立場からサービスの品質を見ると, 実際にサービスを体験・消費するまで正確にその品質を判断することはできず, その判断自体もサービス利用者の感覚・知覚に委ねられることとなります。そのため, サービス利用者の事前期待と提供結果のギャップがサービス品質の評価, 顧客満足に大きく影響を及ぼします。「サービスに本来備わっている特性(=品質の要素)」を特定することで, サービス提供者とサービス利用者の双方に「このサービスはこういうものだ」という共通理解が図られることから, サービス利用者の適切な品質評価につながります。

サービス分野は多岐にわたり, その品質要素は分野ごとに異なることから, サービス分野における品質要素を分解して検討することも参考になります。一例として, サービス品質の測定尺度である SERVQUAL(Parasuraman et al (1988))における品質の要素を下記に示します。

SERVQUAL におけるサービス品質の要素

有形性	物理的な施設や設備, 従業員の外観など。顧客から見える物質的な要素の品質
信頼性	約束したサービスを確実かつ正確に実行する能力。サービス事業者と顧客との契約履行に関する品質。
反応性	顧客を手助けし, 迅速なサービスを提供する意欲。従業員と顧客との相互作用における, 特に時間に関する品質
確実性	従業員の知識及び礼儀作法, そして信頼及び信用を得る能力。従業員と顧客との相互作用における, 特に安心感に関する品質。
共感性	顧客一人一人に合わせたきめ細やかな対応。従業員と顧客との相互作用における, 特に個別対応に関する品質。

【参考となる規格の例】

附属書 1 の 14 【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテル—サービス要求事項】を参照してください。

サービスでは、体験によって生ずる肯定的な感情が重視されます。また、社会ニーズ・人々の価値観は変化していくため、それらに対応するサービス品質が求められていきます。今後、サービス品質に関する研究開発と、特定された品質要素の実装が可能となる仕組みを整備していく必要があると考えられます。

7. その他（作成検討段階での参考情報）

7.1 JIS 開発に必要なリソース

規格により異なりますが、標準化に必要なリソースは概ね以下の通りです。

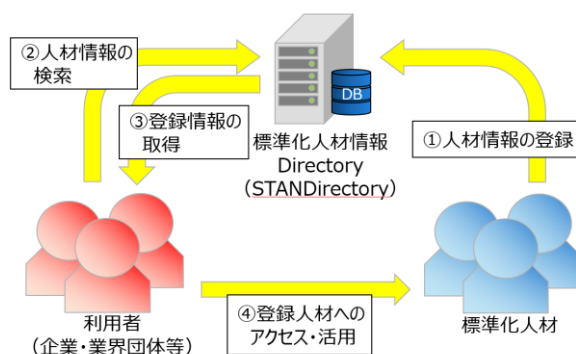
標準化活動の後押しするため、経済産業省や日本規格協会による支援策はありますが、事業者自身が規格作成の中心となり、主体的に活動していく必要があります。

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）
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、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、日本規格協会による支援制度（旅費、会議費含）もあり。

7.2 外部人材の活用（標準化人材データベース）

経済産業省では、令和 6 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「STANDirectory²」を公開しました。このデータベースでは、各人材のコンタクト先や、標準化活動の経験、対応可能な支援内容等を一覧で表示できます。

初めて規格開発に取り組む際には、多くの不明点や疑問が生じることが予想されます。そのため、JIS開発の経験を持つ外部の専門人材の知見を積極的に活用することで、効率的に質の高い規格の開発につながることを期待されます。



² 経済産業省「STANDirectory」(<https://standirectory.go.jp/>)

7.3 その他

経済産業省 HP³では、企業の方向けに標準化プロセスごとに支援策や参考資料を詳しく掲載しています。また、日本規格協会 HP⁴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」や初心者向けの JIS 開発の研修を掲載しています。初めて規格開発する際には、事前に研修を受講することで、円滑な規格開発のための基礎情報を効率的に習得することができます。

³ 経済産業省 HP「標準化・認証」(<https://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun-kijun/index.html>)

⁴ 日本規格協会 HP「JIS 原案作成に関する研修について」

(https://webdesk.jisa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/iso_domestic02_2/)

日本規格協会 HP「標準化人材育成研修の体系図」(https://webdesk.jisa.or.jp/pdf/dev/md_6122.pdf)

【ご相談・問い合わせ先】

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

【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

「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

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/