

サービス規格作成のための入門ガイド

附属書

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

目次

附属書 1 規格作成時に参考となる規格例	3
1 適用範囲の例	3
2 引用の例	3
3 用語及び定義の例	3
4 記号及び略語の例	4
5 サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法の例	4
6 サービス提供に必要な能力の例	9
7 附属書の例	11
8 参考文献の例	11
9 教育訓練の例	12
10 設備・機器の管理の例	13
11 テクノロジーの積極的活用の例	13
12 契約・取引の例	14
13 安全の例	17
14 サービスの種類, 内容, 品質又は等級の例	19
15 環境保護の例	25
16 苦情対応及び利用者へのサポートの例	28
17 基本原則の例	29
附属書 2 規格作成時の考慮事項	31
附属書 3 規格発行後の考慮事項	33
附属書 4 適合性評価の概要と諸外国等での事例	37

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。

附属書 1 規格作成時に参考となる規格例

※ISO の国際規格分類 (International Classification for Standards) では、03 区分 (サービス, 会社組織, 管理, 品質, 行政, 輸送, 社会学) の再区分として 03.080 にサービス, 03.100 に会社の組織と管理, マネジメントシステム, 03.120 に品質があり, ISO では, それらなども含めて, 広い意味でのサービス規格と分類しています。

1 適用範囲の例

例 JIS Y 17100:2021 翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項 (ISO 17100:2015, Amd.1:2017) の場合

1 適用範囲

この規格は, 該当する仕様を満たす, 品質の高い翻訳サービスの引渡しに必要なコアプロセス, 資源及びその他の側面の要求事項について規定する。

また, 翻訳サービス提供者 (TSP) は, この規格を適用することで, 特定の翻訳サービスがこの規格に適合していること, 並びにクライアントの仕様及びその他の該当する仕様を満たす翻訳サービスを引き渡すためのプロセス及び資源の能力をもつことを実証できる。

該当する仕様には, クライアントの仕様, TSP 自身の仕様, 及び関係する全ての業界規範, ベストプラクティスガイド又は法令に基づく仕様を含めることができる。

機械翻訳出力とポストエディットの組合せは, この規格の適用範囲外である。

この規格は, 通訳サービスには適用しない。

注記 この規格の対応国際規格及びその対応の程度を表す記号を, 次に示す。

ISO 17100:2015, Translation services—Requirements for translation services 及び
Amendment 1:2017 (IDT)

なお, 対応の程度を表す記号 “IDT” は, ISO/IEC Guide 21-1 に基づき, “一致している” ことを示す。

2 引用の例

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)

3 用語及び定義の例

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。

[JIS Z 8402-1:1999 の 3.6 の一部を採用]

2.2

料金の受容性 (affordability)

ユーザが経済的に耐えられる能力。

注記 低所得者への助成金又は支払支援プログラムの実施を考慮した上で、有意な経済的悪化又は社会的影響を受けないユーザが、サービスに対してどの程度料金を支払うかによって、料金の受容性は評価される。

2.3

評価 (assessment)

特定された項目を、関連情報と比較するプロセス又はプロセスの結果。

2.4

資産 (asset)

サービス提供のために使用される資本形成財。

注記 1 資産は、有形でも無形でもよい。

例 1 有形（土地、建物、管路、井戸、タンク、処理施設、機器、ハードウェアなど）

例 2 無形（ソフトウェア、データベースなど）

注記 2 消耗品とは異なり、資産は、会計制度において減価償却できる。

例 建物、処理施設など

4 記号及び略語の例

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)

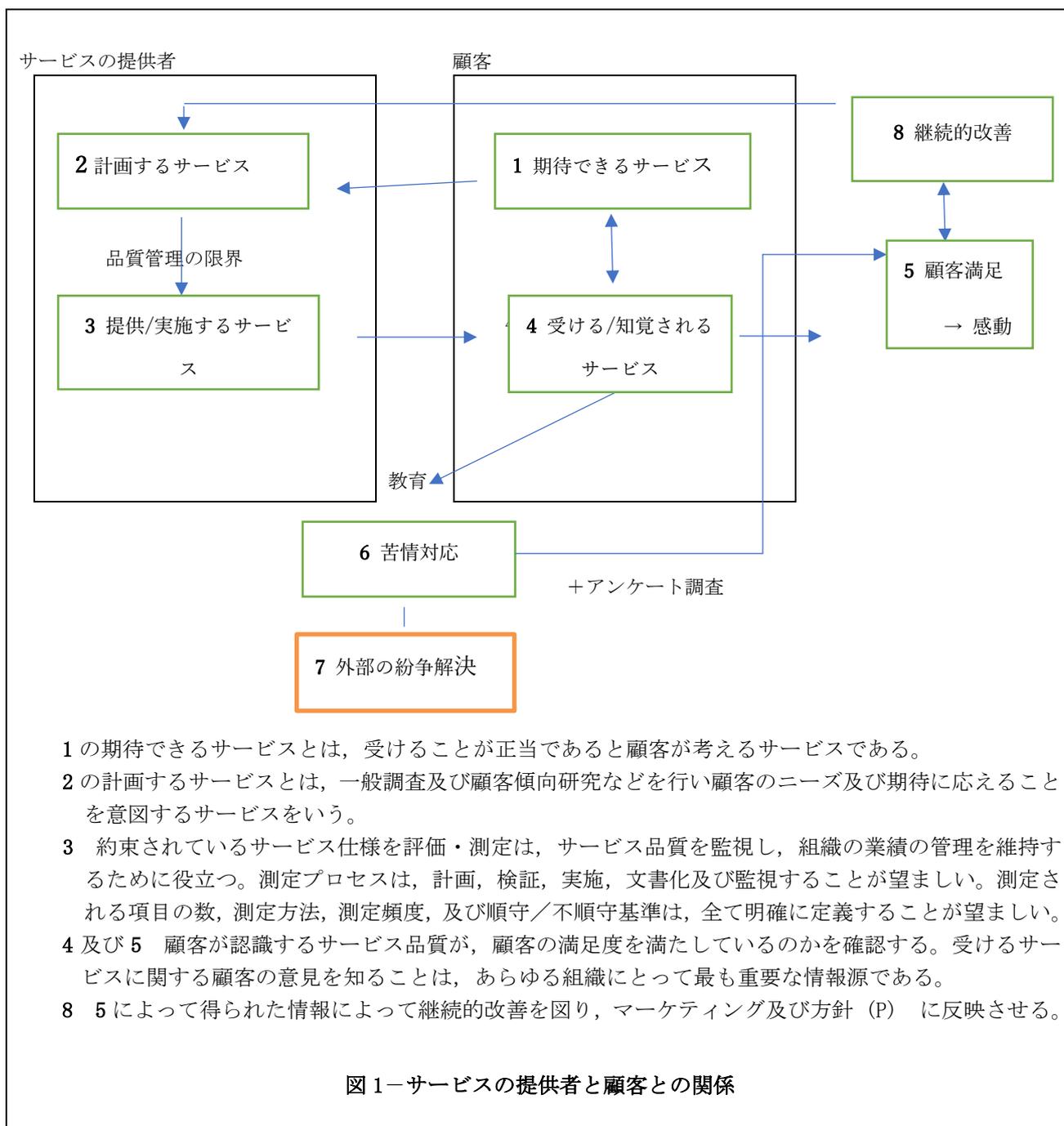
(後略)

5 サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法の例

サービスの内容又は品質を具体的に評価するには、サービスの提供及び顧客の満足の両方を考慮することが重要です。

CEN GUIDE 15 の図 1 は、サービス品質（提供される品質又は認識される品質）に関するサービス提供者と顧客との関係を表しています。

例 CEN GUIDE 15



サービスの内容及び品質を具体的に評価するには、定量的に測定できる場合は、通常 JIS Z 8301 の 18.4 を参考にします。

例 JIS Z 8301:2019 規格票の様式及び作成方法の場合

18 測定方法及び試験方法

(中略)

18.4 付番及び区分け

測定方法及び試験方法は、次のような項目及び順序に分割してもよい (該当する場合)。

- a) 原理・原則
- b) 試薬及びその他の物質・材料（18.5.3 参照）
- c) 測定装置及び測定器具（18.5.4 参照）
- d) 試料及び試験片の調製及び保管
- e) 測定・試験手順
- f) 測定・試験結果の表し方 [必要な場合には、計算（算出）方法，試験方法の精度，測定の不確かさなどを含める。]
- g) 報告書（18.5.8 参照）

定量的に測定できない場合は、アンケートによって満足度を評価することができます。

例 JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標（ISO 11620:2008）の場合

B.1 資源・アクセス・基盤

（中略）

B.1.3.5.4 方法

開館時間についての満足度を尋ね、かつ、開館した方がよいと思う追加開館時間を挙げることのできる簡単な質問紙を作成する。特別な集団の必要性を把握する手がかりとするために、利用者の属性に関する設問を追加してもよい。

例 調査

図書館の現在の開館時間について、あなたの満足度をお聞かせください。

- 全く満足していない
- 満足していない
- どちらかという満足している
- 満足している
- 大変満足している

現在の開館時間以外に開館してほしい曜日・時間帯に“○”を記入してください。現在開館している時間帯には“×”が記入してあります。

時間帯	曜日						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
0～7							
7～8							
8～9	×	×	×	×	×		
9～10	×	×	×	×	×		
10～11	×	×	×	×	×	×	
11～12	×	×	×	×	×	×	
12～13	×	×	×	×	×	×	
13～14	×	×	×	×	×	×	
14～15	×	×	×	×	×	×	
15～16	×	×	×	×	×	×	
16～17	×	×	×	×	×	×	
17～18	×	×	×	×	×	×	
18～19	×	×	×	×	×	×	
19～20	×	×	×	×	×		
20～21	×	×	×	×	×		

21～22	×	×	×	×	×		
22～23							
23～24							

(後略)

さらに、消費者の要求する品質基準など評価するために官能による評価を求め結果を統計的に解析し、経済的に提供できるサービス品質基準と提供されているサービスの品質基準を検討することもあります。

例えば 官能検査で7段階尺度を使って嗜好を評価し、評価点を付ける方法もあります。

例 当社 のサービスについて次によって評価してください。

1 非常に悪い (-3)	2 かなり悪い (-2)	3 やや悪い (-1)	4 普通 (0)	5 やや良い (+1)	6 かなり良い (+2)	7 非常によい (+3)
-----------------	-----------------	----------------	-------------	----------------	-----------------	-----------------

括弧内は評価点

官能検査については **JIS Z 9080** 官能評価分析－方法 があります。

注記 官能評価分析とは、官能特性を人の感覚器官（目、耳、口、鼻、皮膚など）によって調べることの総称をいう（**JIS Z 8144** 参照）。

ISO 29993:2017 公式教育以外の学習サービス－サービス要求事項では、学習の評価を次のように規定しています。

例 ISO 29993:2017 公式教育以外の学習サービス－サービス要求事項の場合

<p>12 学習の評価</p> <p>12.1 アセスメントを設計又は選択する際には、次の側面を考慮する。</p> <p>a) アセスメントの意図する使用</p> <p>b) 測定すべき知識・技能・能力</p> <p>c) 測定対象規格</p> <p>d) 評価試験方法</p> <p>e) 採点・報告書</p> <p>f) アセスメントに関係する、又は影響を受ける利害関係者</p> <p>12.2 コースの前、又はコースの開始時に、学習対象における学習者の能力レベルを評価するものとする。</p> <p>注記 学習者の能力レベルの評価については、7.4のd)を参照</p> <p>12.3 学習者の進捗状況は、コース全体及びコース終了時に評価されるものとする。</p> <p>注記 アセスメントの例については、7.4のd)を参照</p> <p>12.4 学習者又はその依頼者は、要求に応じて、次の情報を含む（ただしこれに限定されない）修了証明書を受領するものとする。</p> <p>a) ラーニングサービスの規格の名称と目的</p> <p>b) 指示時間数</p> <p>c) 達成度</p> <p>12.5 評価結果のアクセスは、公正性、透明性及び機密保持原則に関し、情報を閲覧する権限をもつ者</p>
--

又は正当な同意をする者に限るものとする。

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISO の原文を参照してください。

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 におけるコア（品質）及び測定の場合

サービスの種類	サービスのコア（品質）	顧客満足度の測定
観光及び関連サービス— ホテル (ISO 22483)	<p>a) サービスの要求事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報通信 ・ フロントデスクサービス ・ 予約サービス ・ チェックインサービス… ・ 宿泊 ・ 飲食サービス ・ 付帯サービス <p>b) イベント</p> <p>c) 娯楽</p> <p>d) 安全・セキュリティ</p> <p>e) 整備</p> <p>f) 清浄度</p>	<p>宿泊客は、提供されるサービスを改善するために、意見、苦情及び提案を表明する選択肢（例えば、紙による質問又は電子形式、オンラインレビュー、御意見箱、チェックアウトの際の客への質問票）を提示するものとする。この点に関し、ホテルは：</p> <p>a) 受け取った情報を評価し、全ての苦情に回答する。</p> <p>b) ゲスト満足度を測定・監視するゲスト満足度指標を導入する。</p> <p>c) 社員全会員機関に対して、業務上のお客様満足度を定期的に周知するための社内連絡体制を構築する。</p> <p>ゲストからのコメント、苦情及びホテルが実施した行動を記録する。</p>

例 ISO 10004:2018 品質マネジメント—顧客満足—モニタリング及び測定のための指針の場合

ISO 10004の7(運用)から引用

組織は、顧客満足を監視し、測定するために、次のことを実施するのがよい。

- お客様の期待を把握する。7.2 顧客の期待
- 顧客満足度データを収集する。7.3 顧客満足度データの収集
- 顧客満足度データを分析する。
- 顧客満足情報を伝える。7.4 顧客満足情報の伝達
- 顧客満足度を継続的に監視する。7.5監視 7.6顧客満足度のモニタリング

これらの活動とその関係を図1に示し、7.2~7.6に説明する。

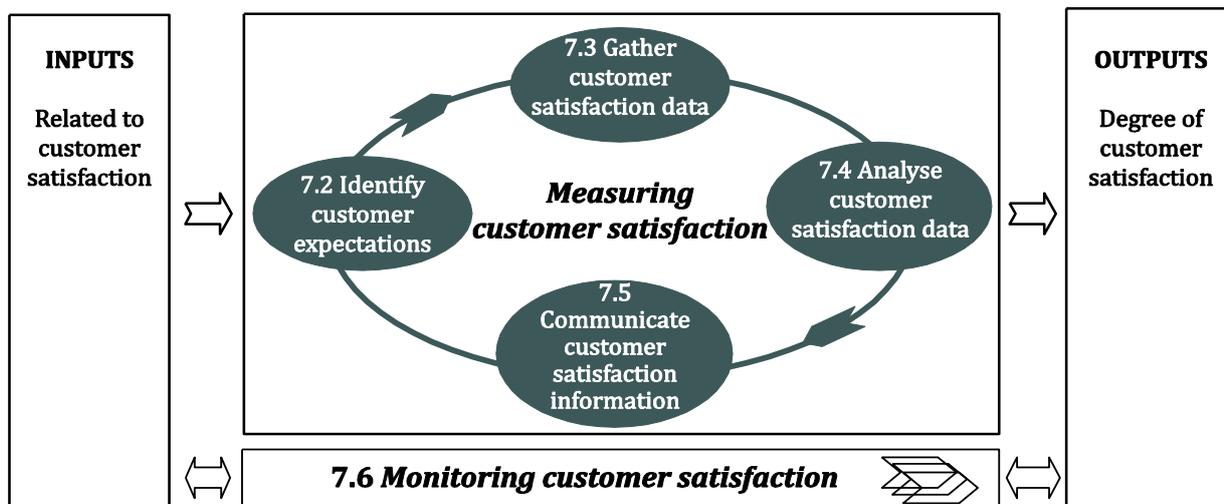


図 -モニタリング及び満足度の測定

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISO の原文を参照してください。

調査方法には、①対面の面談インタビュー、②電話インタビュー、③ディスカッショングループ、④郵送調査、⑤オンライン調査などがあり、それぞれの長所、短所があります。

また、その評価方法としては下記のように、a)顧客のリピート率、b)顧客満足度、c)正味推奨者比率があります。

a) 顧客のリピート率

リピート率とは、はじめて商品を購入した顧客のうち、再度購入してくれた顧客の割合のことです。新規顧客が満足して2回目の購入をしないとリピート率は低くなり、再購入するとリピート率は高くなり、売上も向上します。

b) 顧客満足度

顧客の満足度について定期的にアンケートを行い、その結果を分析して改善に役立つことができます。

- フォーラム 顧客の意見や募集を受け付けるフォーラムを設置する。
- サポートチケット 顧客からのサポート要求を記録し、満足度の分析に役立つことができます。

注記 サポートチケットとは、ユーザーがサポートを受けるために専用のチケットが必要になる仕組みをいう。

- オンラインレビュー お客様のレビューを収集し、その結果を分析します。

c) 正味推奨者比率(NPS:net promoter score)¹⁾

人は十人十色(人によって異なる。同じ人でも時と場合によって変わるため数値化が難しい指標であるが、正確に取れば、お客のひいき度が分かる指標です。

注¹⁾ 正味推奨者比率とは身近な人(家族、友人、知り合いなど)に、企業又はそのサービスを薦めたいかどうかを10段階で計測する手法

6 サービス提供に必要な能力の例

例 JIS Z 2305:2013 非破壊試験技術者の資格及び認証 (ISO 9712:2012)の場合

6 資格レベル

6.1 レベル1

6.1.1 レベル1の認証を受けた個人は、指示書に従って、かつ、レベル2又はレベル3技術者の監督の下で、NDTを実施する力量を実証している。雇用主はレベル1技術者に、資格証明書に明記された力量の範囲で、NDT指示書に従って次の項目を実施する許可を与えてもよい。

- a) NDT装置を調整する。
- b) NDTを実施する。
- c) 記載された基準に従ってNDT結果を記録し、分類する。
- d) 結果を報告する。

6.1.2 レベル1の認証を受けた技術者は、使用する NDT 方法若しくは技法の選択又は NDT 結果の解釈について責任を負ってはならない。

6.2 レベル2

レベル2の認証を受けた個人は、NDT 手順書に従って NDT を実施する力量を実証している。雇用主はレベル2技術者に、資格証明書に明記された力量の範囲で、次の項目を実施する許可を与えてもよい。

(後略)

例 JIS Y 17100:2021 翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項 (ISO 17100:2015, Amd.1:2017)の場合

3 資源

3.1 人的資源

3.1.1 一般

TSP は、選任した翻訳作業の実施担当者が必要な力量及び資格をもっていることを保証するために、文書化されたプロセスを整備しなければならない。

TSP は、翻訳者、バイリンガルチェック担当者、モノリンガルチェック担当者及びその他の専門家の専門的力量を実証する証拠の記録を保持しなければならない。

3.1.2 外部委託した作業に対する責任

TSP は、翻訳サービス又はその一部の実施を第三者に委託する場合、当該第三者が実施した当該翻訳サービス又はその一部がこの規格の全ての要求事項を満たすことを保証することに対して全責任を負わなければならない。

3.1.3 翻訳者の専門的力量

翻訳者は、次の力量を備えていなければならない。

- a) **翻訳に関する力量** 5.3.1に従って翻訳する能力。言語コンテンツの理解及び言語コンテンツの制作における問題に対処する能力、並びにクライアントと TSP との合意及びその他のプロジェクト仕様に従って訳文言語コンテンツに変換する能力が含まれる。
- b) **原文言語及び訳文言語における言語及びテキスト形成に関する力量** 原文言語を理解する能力、訳文言語を流ちょうに使用できる能力、及びテキストタイプ規約に関する一般的又は専門的知識。この言語及びテキスト形成に関する力量には、翻訳又はその他の訳文言語コンテンツを制作するときこの知識を適用する能力が含まれる。
- c) **調査、情報取得及び処理に関する力量** 原文言語コンテンツを理解し、訳文言語コンテンツを制作するために必要な言語的及び専門的知識を効果的に追加取得する能力。調査に関する力量には、調査ツールの使用経験、及び利用できる情報源を効果的に使用するために適切な方策を立てる能力もまた必要とされる。
- d) **文化に関する力量** 原文言語及び訳文言語の両方を特徴づける行動規範、最新の専門用語、価値体系及びロケールに関する情報を活用する能力。
- e) **技術に関する力量** 翻訳プロセス全体を支援するツール及び IT システムを含む技術的資源を使用して、翻訳プロセスの技術的作業を実施するために必要な知識、能力及び技能。
- f) **ドメインに関する力量** 原文言語で制作されたコンテンツを理解し、適切なスタイル及び専門用語を使用して訳文言語でそのコンテンツを再現する能力

3.1.4 翻訳者の資格

TSP は、翻訳者がこの規格に適合した翻訳サービスを提供する資格があると判定するために、当該翻訳者が次のうち一つ以上の基準を満たしていることを示す証拠書類を取得しなければならない。

- a) 認定された高等教育機関から翻訳の学位を得ている。相当な量・時間の翻訳訓練を含む場合は、学位の名称は問わない（例えば、言語学又は言語研究）。
- b) 認定された高等教育機関から翻訳以外の分野の学位を得ており、かつ、専業専門家として2年相当の翻訳経験がある。
- c) 専業専門家として5年相当の翻訳経験がある。

3.1.5 バイリンガルチェック担当者の専門的力量

TSP は、バイリンガルチェック担当者が 3.1.3 に規定されている翻訳者の全ての力量、3.1.4 に規定されている翻訳者の資格、並びに対象ドメインの翻訳及び／又はバイリンガルチェックの経験を備えていることを保証しなければならない。

3.1.6 モノリンガルチェック担当者の専門的力量

TSP は、モノリンガルチェック担当者が対象ドメインの専門家であり、高等教育機関から得た当該ドメイン関係の資格及び／又は当該ドメインの経験を備えていることを保証しなければならない。

3.1.7 翻訳プロジェクトマネージャーの力量

TSP は、翻訳プロジェクトマネージャーが、クライアント及びその他のプロジェクト仕様を満たす翻訳サービスの提供において TSP を支援するための適切な力量を備えていることを保証しなければならない。またその力量は文書化されている必要がある。

翻訳プロジェクト管理に関する適切な力量は、研修において（正式のものでなくてもよい。例えば、関係する高等教育課程の一環として、又は職場訓練若しくは業界経験を通じて）得ることができる。

翻訳プロジェクトマネージャーは、研修及び業務遂行を通じて、翻訳プロジェクト管理の技能だけでなく、翻訳サービス業界の基本的な理解及び翻訳プロセスの詳細な知識を身につけることが望ましい。

3.1.8 必要な力量の定期的な保守及び更新の記録

TSP は、3.1.3～3.1.7 に要求されている TSP の翻訳者、バイリンガルチェック担当者、モノリンガルチェック担当者、翻訳プロジェクトマネージャー及びその他の専門家の力量が継続的な実践を通じて維持され、研修又はその他の手段で定期的に更新されていることを記録するためのプロセスを整備しなければならない。TSP は、力量がどのように維持及び更新されているかの記録を保持しなければならない。

7 附属書の例

例 JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620:2008)の場合

附属書 A

(規定)

図書館パフォーマンス指標の一覧

8 参考文献の例

例 JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620:2008)の場合

参考文献

- [1] BARKER, J.W. Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*, 10, 1986, pp. 265-280
- [2] BERTOT, J.C., MCCLURE, C.R. AND RYAN, J. *Statistics and performance measures for public library networked services*. American Library Association, Chicago, 2001
- [3] BROPHY, P. et al. EQUINOX Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance indicators for Electronic Library Services. 2000, available at <http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
- [4] CHILDERS, T. Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. IN: *Evaluation of public services and public services personnel*. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science, 1991
- [5] DEPARTMENT OF CULTURE, MEDIA, AND SPORT. LIBRARIES, INFORMATION AND ARCHIVE SDIVISION. *Comprehensive, efficient and modern public libraries to standards and assessment*. DCMS, London, 2001

(後略)

9 教育訓練の例

例 ISO 22458:2022 消費者のぜい弱性—包摂的なサービスの設計と提供のための要求事項及び指針の場合

6 サービス提供をサポートする資源

(中略)

6.2 現場スタッフ

(中略)

現場のスタッフは、必要に応じて、再教育訓練を受けるべきである。他のスタッフは、自分の役割に関連し、有用と考えられる場合には、ぜい弱性訓練を受けるべきである。

注記 教育訓練では、実際のケーススタディや組織が受けた苦情を活用して、現場スタッフがこれらから学ぶことができる。

(中略)

6.2.3.2 教育訓練記録

組織は、どのスタッフがどの日に教育訓練を終了したかを記録し、知識のギャップを特定し、対処できるようにするものとする。

(中略)

6.2.3.3 教育訓練プログラムレビュー

組織は、情報及び資料が有益であり、適切であり、かつ、最新のものであることを確保するため、少なくとも毎年、また、いつでも、教育訓練プログラムを見直すものとする：

- 消費者のぜい弱性に関連する新たな情報が入手可能になった場合；
- 組織が新規サービスやサービス関連の製品を発売する場合；

- － 組織のプロセスが変更されたり，新しいプロセスが開発された場合
- － 関連法規に変更があった場合。

(後略)

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISO の原文を参照してください。

例 ISO 10015:2019 品質マネジメントー力量マネジメント及び人々の能力開発のための指針の場合

4 教育訓練の指針

4.1 教育訓練：4 段階のプロセス

4.1.1 計画的，系統的な教育訓練プロセスは，組織が能力を改善し，その品質目標に合致するのを支援する際に重要な貢献をすることができる。

この教育訓練プロセスを，図2の教育訓練サイクル図に示す。

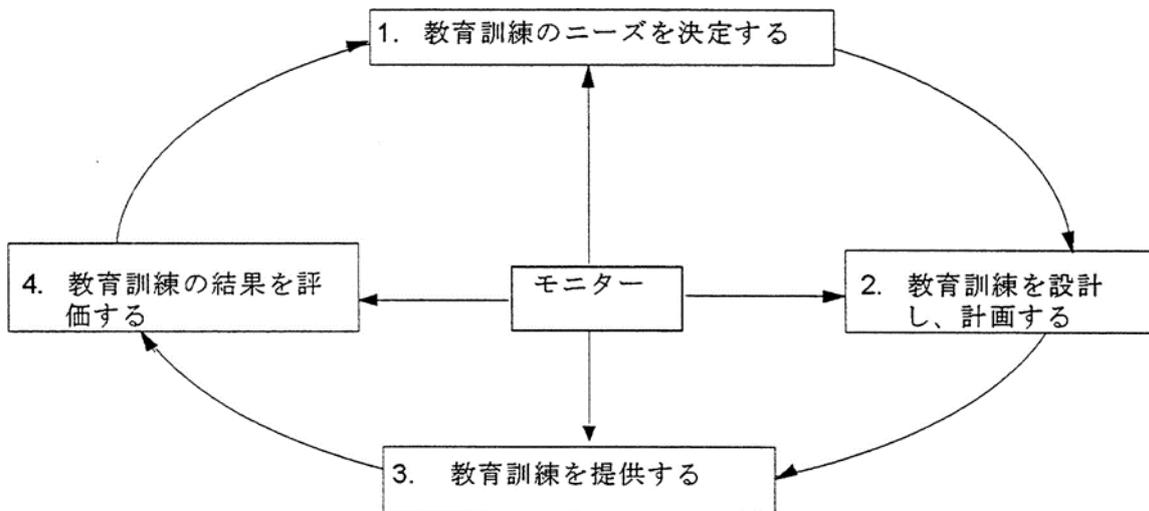


図2ー教育訓練サイクル

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISO の原文を参照してください。

10 設備・機器の管理の例

例 JIS Y 17100:2021 翻訳サービスー翻訳サービスの要求事項 (ISO 17100:2015, Amd.1:2017)の場合

3 資源

(中略)

3.2 技術的資源

TSP は，必要に応じて，次の事項の可用性及び使用を保証する基盤を整備しなければならない。

- a) 翻訳プロジェクトの効果的かつ効率的な完了，並びに関係する全てのデータ及び文書の安全かつ機密性の高い取扱い，保存，検索，保管及び廃棄に必要な技術的機器。
- b) 適切なハードウェア及びソフトウェアを含む，通信機器。
- c) 情報資源及び媒体。
- d) 翻訳関連技術ツール，翻訳管理システム，専門用語管理システム及び翻訳関連の言語資源を管理するためのその他のシステム。

11 テクノロジーの積極的活用の例

例 ISO 22483:2020 観光及び関連サービスーホテルーサービス要求事項の場合

5 サービス要件

5.1 情報通信 (Information and Communication Technology)

ホテルは、次のサービスを行う。

- a) ウェブサイト、広告、パンフレットなどの様々な方法で、利用可能なサービス、価格、適用される税金（価格に含まれていない場合）の正確な詳細をゲストに提供する。
- b) 予約の前に、部屋の種類、価格、キャンセル方針、デポジット、前払い、受理された支払い方法、その他予約に関する関連情報をゲストに提供する。
- c) どのサービスにアクセス可能かを特定し、ゲストから要求されたときに必要な情報を提供する。この情報は、ウェブサイトを通じて伝達することが望ましい。
- d) デジタル・チャンネルを介して直接ゲストと交流する可能性がある場合には、迅速かつ具体的な対応をする。

(後略)

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISO の原文を参照してください。

12 契約・取引の例

ISO/IEC Guide 76 の対応国内規格として、JIS Y 0076 サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針が 2021 年に制定されています。この規格では、いかに消費者の利益を明確にして、それを考慮するかについての概要が規定されています。

例 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/IEC Guide 76:2020) の場合

4 この規格の利用

4.1 サービスの消費者利益

この規格は、サービス規格の作成において、いかに消費者の利益を明確にして、それを考慮するかについての概要を示す。

4.2 構造

この規格は、規格作成者が、その作業の全ての関連する段階において、消費者の利益が考慮されることを確実にするために従うとよいプロセスの概略を示す。

- － 箇条 5 では、規格作成者が、高齢者及び障害者のニーズを含め、消費者の重要な関心領域に対処するために用いることが可能なプロセスの概要を示す。また、規格を作成するプロセスにおいて、消費者の利益が考慮されることを確保する方法についての指針を提供する。
- － 箇条 6 では、サービス提供者と消費者との間に相互関係がある全ての段階で対処すべき重要な消費者原則を示す。
- － 箇条 7 では、消費者原則をサービスの主要な要素に適用する方法を示す。

4.3 この規格を利用する利点

この規格の適用は、表 1 に示すように、サービス規格作成者、それらの規格を利用する実体、及びそれらのサービスを利用する消費者に広く利益をもたらすことが可能である。

表 1—規格を利用する利点

規格作成者に対して	産業に対して	消費者に対して
<input type="checkbox"/> 消費者の洞察力:含めるべき主要な消費者問題のチェックリスト	<input type="checkbox"/> 消費者に必要なものの提供	<input type="checkbox"/> より良い品質サービス:より高いレベルの満足
<input type="checkbox"/> ベストプラクティスに沿った専門家によるアドバイス	<input type="checkbox"/> 既存の顧客の維持,新しい顧客の獲得	<input type="checkbox"/> より安全でアクセシブルなサービス

<input type="checkbox"/> 規格作成のためのテンプレートの提供：時間及び労力の節約	<input type="checkbox"/> プロセスの効率化－経費節減	<input type="checkbox"/> コスト，条件などの透明性の向上
<input type="checkbox"/> 関連する規格，法規及び主要な同種の問題を想起させるような全体的アプローチ	<input type="checkbox"/> 共通の問題の回避及び苦情の削減	<input type="checkbox"/> より効果的な救済システム
<input type="checkbox"/> 一貫性の確保	<input type="checkbox"/> 信頼性及びブランド評判の向上	<input type="checkbox"/> サービス提供者への信頼向上
<input type="checkbox"/> 継続的改善の仕組みの提供	<input type="checkbox"/> 顧客満足の維持及び向上	<input type="checkbox"/> サービスが，提供者の提案する価値を満たすという期待の向上

(*この 4.3 は，通常は解説で記載する場合が多い)

例 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/IEC Guide 76:2020)の場合

<p>7 サービスの共通要素にまたがる消費者原則の適用方法 (中略)</p> <p>7.3 サービスの共通要素 全てのサービスは異なっており，サービス提供者は様々な方法で消費者と相互に関係することが可能であると認識されているが，サービス提供には多くの共通要素があり，これは広範囲のサービス産業に適用することが可能である。これらには，次の事項が含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> － 戦略及び原則 － サービスの計画及び設計 － 契約 － サービス環境 － 消費者とのコミュニケーション － 要員及び資源 － プライバシー，セキュリティ及びデータ保護 － 請求及び支払い － フィードバック及び苦情 － 継続的改善 <p>(後略)</p>

例 ISO 22458:2022 消費者のぜい弱性－包摂的サービスの設計及び提供のための要求事項及び指針の場合

<p>5 包摂設計 (中略)</p> <p>5.5 消費者情報</p> <p>5.5.1 一般 口頭，印刷，オンラインを問わず，消費者に提供されるすべての情報は，次のとおりとする；</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 明確…わかりやすく，不必要な専門言語を避けた，平易で単純な言語の使用； b) 正確…事実，真実で，いかなる方法でも誤解を招く可能性がない； <p>注記 誤解を招く事情には，虚偽又は詐欺的なメッセージの提供，重要な事実の排除，最新情報への未更新などがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> c) 適切…個々の状況に適切である；
--

d) タイムリー…意思決定に最も有用な時に、消費者に提供される。

5.5.2 重要情報の提示

重要情報は、消費者が、意思決定、サービスへの加入、または購入の完了に先立ち、合意するサービスの条件を十分に理解するために必要である。

注記 重要情報には、利用規約、価格、利率、追加手数料又は料金、支払期限、解約権、契約の解約方法、苦情又は紛争解決へのアクセス方法の詳細が含まれる。

組織は、消費者に重要情報を伝達する場合には、次のとおりとする。

- a) わかりやすい簡潔な言葉と短い文章で、読み手にはっきりと分かるよう、重要情報や利用条件を明確に打ち出す；
- b) 消費者のニーズが特定された場合、及び要請に応じて、情報を代替フォーマットで提供し、利用可能な選択肢を説明できることを明確にすること；
注記 代替フォーマットの例としては、点字、大きな活字、音声、異なる言語がある。
- c) 非テキスト情報の認識、理解、保持が困難な個人を支援するために、可能であれば、印刷されたテキスト形式で言語情報を利用可能にする；
- d) 詳細な情報又は複雑な情報のために、単純で比較可能な視覚的手段を使用する；
注記 例えば、料金、価格及びサービス内容を要約し、または容易に比較できるようにするための図形若しくはイラスト（インフォグラフィックス）又は表
- e) 提供された情報を消費者が受領し、理解したことを確認するための合理的な措置をとる；
- f) 以前に提供された情報に重大な変更があったことを消費者に通知する。

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISOの原文を参照してください。

また、ISO 22458 消費者のせい(脆)弱性－包摂的サービスの設計及び提供のための要求事項では、上記のほか5.6.2(契約条件)の役務提供契約の条項も参考になります。以下を通じ、弱い立場にある消費者に不当に不利益を与えないものとなっています。

例 ISO 22458:2022 消費者のせい弱性－包摂的なサービスの設計と提供のための要求事項及び指針の場合

5 包摂設計

(中略)

5.6.2 契約条件

- a) 消費者の個人的な事情によって消費者が支払うことを避けることができない高い料金；
- b) 消費者が必要としないサービスを購入するための一括販売又は最低購入数量；
- c) 組織や競合他社が提供する低価格の取引の恩恵を消費者が受けられないようにするための契約、撤退ペナルティ、又は他の乗り換え障壁における長期間の固定期間；
- d) 消費者の個人的な状況を考慮に入れておらず、最も費用対効果の高い製品へのアクセスを排除する硬直的な手順。

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISOの原文を参照してください。

13 安全の例

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 安全及びセキュリティの要求事項

8.1 一般要求事項

ホテルのマネジメントは、適切な安全対策が定義され、実施されていることを確実にする責任がある。これには、次の管理を含むものとする：

- a) リスク・防災
- b) 人・アセット・建物・施設の安全
- c) 火災の防護と緊急事態の管理

ホテルの異なる領域で使用される全ての機器及び装置、特にプール又はジムなどの付帯サービスに使用される電気機器及び装置の安全対策を実施するものとする。

ホテルは、提供されるサービスに応じて、公的賠償責任保険を付保するものとする。

ホテルは、適宜、法定検査に関する最新かつ有効な証明書／記録を保持するものとする。

8.2 リスク・防災

ホテル管理者は、敷地内のリスクを特定し、評価し、削減し、管理するための措置を定義し、以下に従わなければならない：

- a) スタッフ及びゲストが利用可能な装置及び装置の適合性及び安全を保証する。
- b) ゲストは、予防と安全対策（例えば、標識、文書化された手順、電子画面、地図を通して）を知らずのがよい。
- c) 特に有毒で危険な製品のための安全データシートを職員に利用できるようにしなければならない。

8.3 食品安全

8.3.1 一般

ホテルのマネジメントは、施設の食品衛生及び安全条件に責任を負い、それらが正しく動作していることを確認しなければならない。ホテルが食品を提供する場合には、HACCP 原則に基づいた食品安全制度がなければならない。これには、購入からサービスまでの食品の厳格な管理、例えば、食品のトレーサビリティ、相互汚染調理を避けるための食品の分離、温度管理、食品の保管と表示、及びスタッフのトレーニングが含まれる。

職員は、食品安全マネジメント手順及びその具体的な役割について訓練を受けなければならない。

8.3.2 個人衛生

全ての食品取扱者は、次の個人的な衛生状態を満たさなければならない。

- a) 清潔で、清潔な手を持ち、爪をきれいに整え、髪はきれいにし、長い髪は後ろに結ぶ。
- c) 目に見える指輪、イヤリング又はピアス、ブレスレット又は時計を着用してはならない。それらを一時的に取り除くことができない場合、これらのアイテムは食品等級の漆喰によって適切に保護されなければならない。
- d) 滑止め靴及び靴下同じものを含む清潔な作業服を着用しなければならない。
- e) 彼らは、それぞれに割り当てられた領域と、それぞれで実行可能な様々な種類の準備を知るようになるだろう。

ときどき台所に入る他のスタッフは、防護服を着用しなければならない。

8.3.3 食製品の受入れ

ホテルは、食料製品の配送基準を、その種類（例：緑色、果物、魚肉、肉、野菜）及び提示（例：新鮮、凍結、調理済み）及び飲料の配送基準、並びに定義された基準に適合しない製品の返品のための制度に基づいて定義しなければならない。

製品の受付においては、次の事項を管理するものとする：

- a) 包装の状態
- b) 有効期限・希望消費日
- c) 温度

食品製品の受付エリアは、必要な衛生状態が維持され、汚染リスクを生じないように清潔に保たれなければならない。

ホテルは、提供者が提供する食料の安全を確保しなければならない。

8.3.4 食品製品の保管

次の要求事項を満たなければならない。

- a) 食品の製品は、その種類と状態（例：冷凍、新鮮、冷蔵、乾燥）に応じて保管区域に分類される。
- b) ローテーションシステム [例えば、先入れ先出し（FIFO）又は先出し（FEFO）原則] は、期限切れの製品が提供されないことを保証するために実装される。
- c) 保管領域を特定し、これらの領域へのアクセスは許可された要員に限定する。
- d) 製品と壁及び床との接触を避ける。
- e) 冷凍庫及び冷凍庫で許可されている食品産業に適した箱詰め冷凍製品、冷凍製品、飲料、段ボール包装の一部を除き、キッチン、準備、食品冷凍庫又は場所での元の外部包装は許可されていない。

冷凍・冷蔵庫の場合

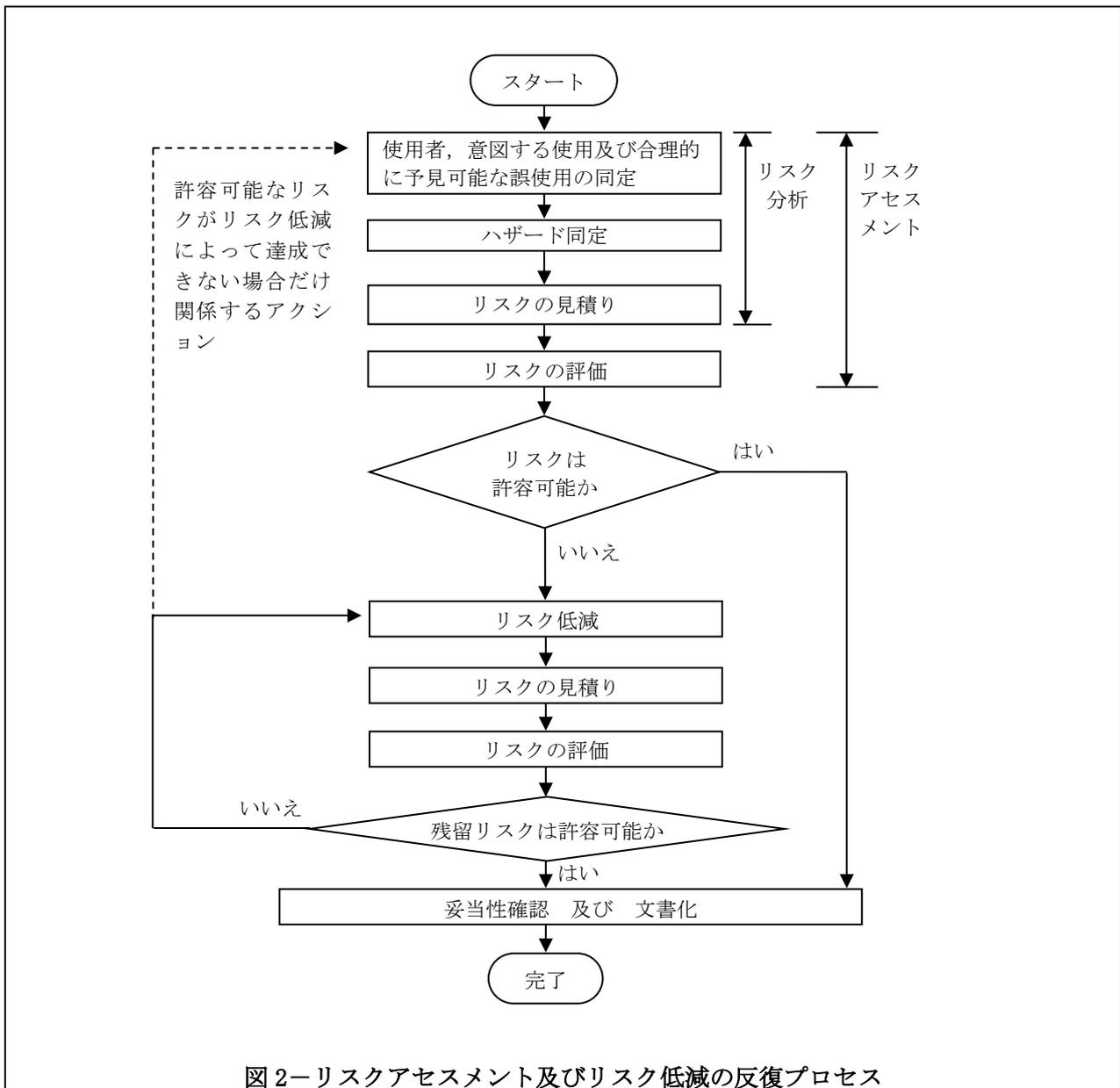
- － 温度計があること。
- － 保存される温度を示しなければならない。
- － 個々の用途を示す。
- － 少なくともサービス開始時には、温度を確認し、記録しなければならない。
- － 木の要素を含んではならない。

例 JIS Z 8051:2015 安全側面－規格への導入指針（ISO/IEC Guide 51:2014）の場合

6 許容可能なリスクの達成

6.1 リスクアセスメント及びリスク低減のための反復プロセス

（中略）



詳細は 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。

14 サービスの種類, 内容, 品質又は等級の例

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

4 社員要求事項

4.1 一般要求事項

全ての職員は, その意図する作業分野について訓練され, 資格をもつものとする。

資格は, 次のいずれかの方法によって確保する。

- 関連する科目に関する技能をもつ者が指導監督する実習（職業訓練）であつて, 関連する実習生についてその知識を伝達（コミュニケーション）する技能をもつ者
- （理想的には以前の使用者又は関係当局によって文書化された）業務分野の実績
- 職業訓練
- 関連する業務分野における経験と, 欠落している資格に対処できることを保証する訓練プログラム

とを組み合わせたもの。このような追加的な訓練コースは、仕事と一緒に、又はときには同時に行うことができる。

- e) 研究の意図するフィールドに関連する学術訓練（理想的には学術訓練の実務経験によって補完される）。特定作業に関連する特定のプロファイルは、認定されたスタッフによって作成することがある（例えば、娯楽活動、化学品の取扱い）。

4.2 組織構造及び責任

ホテルの管理者は、最も関連する職務ポジションのためのチャート及び職務記述書を特定し、文書化するものとする。また、責任者を置く。

- a) サービス提供の監視
- b) サービスの提供に関連するインシデントの特定及び記録
- c) 顧客満足を確保するための行動を開始する。

4.3 研修プログラム

研修プログラムは、特定されたニーズに応じて、スタッフの力量を向上させるために、ホテルの管理者によって設計、実施及び定期的にレビューするものとする。研修の要求事項は、次のとおりとする。

- a) 新しい職員を採用した後は、訓練又はオリエンテーションの期間を設けなければならない。
- b) ゲストと接触するスタッフのために、様々なタイプのゲストを歓迎する説明書を含むゲストサービスのトレーニングを提供する。
- c) 緊急時訓練（例 緊急時の対応、避難計画）及び基本的な生命維持（BLS）又は救急訓練を含むものとする。
- d) 環境に関する優れた取り組み、衛生・安全問題、IT 技能、外国語、手話などの他の訓練も考慮する。

注記 ISO 10015 及び ISO 29993 を参照

4.4 ゲストサービス

全てのスタッフは、ゲストサービスの品質に責任を負い、次のことを行うものとする。

- a) 礼儀正しくする。
- b) きれいで整頓されている。
- c) ホテルの手順に従い迅速かつ誠実にサービスを提供する。
- d) 識別可能であること、職員の名前がタグに表示することが望ましい。
- e) 職務の実行中は、できるだけ大きな音を出したり、又は声を上げることは避ける。
- f) 客室に入るときは、客の許可なく部屋に入ってはならない。
- g) 緊急時に対処する方法を知っている。
- h) ホテル管理者が定める方針を認識する。
- i) 障がいのあるゲストには、特別な宿泊／手配が利用できることを認識する。

4.5 スタッフ向けサービス・施設

ホテルの管理者は、スタッフに提供されるサービス及び施設を定義し、以下に従うものとする：

- a) 従業員が制服を使用することをホテル経営者が決定した場合、定められた制服はホテルが提供するものとする。
- b) 職務に応じて服を着替える必要がある場合には、更衣施設とする。必要に応じて、更衣施設は男性用と女性用の別々のロッカールームと、ロッカールームへの視線を遮断するための玄関口を設ける。

- c) トイレtpペーパー、ペーパータオル、ハンドドライヤー、石けん又は消毒剤、くずかご及びハンガーを備えたバスルーム及びクローゼットがなければならない。固形石けんは避ける。
- d) ホテルがスタッフの交通手段を提供する場合、このサービスは事故保険の対象となるものとする。
- e) 全てのスタッフ施設は清潔でよく整備されていなければならない。
- f) ホテルは、何らかの障がいのある人を雇用する場合には、職場の障がいのある人への適応を準備しなければならない。

4.6 外部委託する業務

ホテル・マネジメントは、下請契約に関する手順をもつものとし、これには、下請契約されるサービスの義務、関連する条件及び職員の雇用規則の詳細が含まれる。この手順には、敷地内の責任ある職員が従うものとし、少なくとも次の事項を含めるものとする。

- a) 当該ホテルは、下請業者とサービス契約を締結するものとする。
- b) 請負業者のために働く職員を特定する手段が提供されることが望ましい。
- c) 下請業者のスタッフがホテル施設で頻繁にサービスを提供する場合（例：清掃、保守、娯楽活動）、ホテルは、それらに影響を及ぼす可能性のある社内規則（例 制服、礼儀式、名札）を下請業者に通知するものとする。

請負業者が運営する施設（温泉、体育館、飲食店など）がある場合は、ゲスト苦情マネジメント手順を関係請負業者と合意する。

4.7 関係者

ホテル敷地内に売店など施設使用者（例 店舗、美容師、レストラン）がある場合、ホテル管理は、権利と義務を含む両者の契約関係（施設使用者とホテル）を文書化しなければならない。

5 サービスの要求事項

5.1 情報通信 (Information and Communication Technology)

ホテルは、次のサービスを行う。

- a) ウェブサイト、広告、パンフレットなどの様々な方法で、利用可能なサービス、価格、適用する税金（価格に含まれていない場合）の正確な詳細をゲストに提供する。
- b) 予約の前に、部屋の種類、価格、キャンセル方針、デポジット、前払い、受理された支払い方法、その他予約に関する関連情報をゲストに提供する。
- c) どのサービスにアクセス可能かを特定し、ゲストから要求されたときに必要な情報を提供する。この情報は、ウェブサイトを通じて伝達することが望ましい。
- d) デジタル・チャネルを介して直接ゲストと交流する可能性がある場合には、迅速かつ具体的な対応をする。
- e) ゲストに関連するその他の情報（喫煙ポリシー、ペットポリシー、子どもへの性的虐待防止など）を提供する。

5.2 フロントデスクサービス

5.2.1 一般要求事項

ホテルの入口及びホテルの名称は、外部から明確に識別できるものとし、アクセス領域は、清潔で、かつ、照明されているものとする。部屋へのアクセス、階段の照明及び夜間の出入口を含む全ての公共の領域において、安全及び快適性のために適切なレベルの照明がなければならない。

受付エリア内のスペースは、次のとおりでなければならない。

- もしそれらを識別するのが容易でない場合、客に同伴するような客室又は他の場所（例：ベルスタンド、キャッシュデスク）へのアクセスと同様に、標識を掲示しなければならない。
- 異なる支払方法が明確に表示されているものとする。

受付に関する次の一般要求事項を満たす。

- a) フロントデスクのスタッフは、少なくとも現地語で、また、ホテルがターゲットとする顧客にとって最も適切な言語で、ゲストとコミュニケーションをとることができなければならない。
- b) ホテルは、礼儀上の規則及び電話での注意事項（迅速な支援、ホテルとスタッフの電話での識別、電話の回復などの側面を含む）を定義し、実施しなければならない。
- c) フロントスタッフは、全ての施設及びサービスの場所、アクセス特性、特に部屋の特性を含め、ホテルに関する詳細な知識をもつものとする。

注記 ISO 21902 を参照

- d) フロントサービス担当者は、目的地に関する詳細を提供し、それに応じたサービスを手配することができるものとする。
- e) もしホテルが両替サービスを提供する場合は、それは認可（該当する場合）を得て、ゲストに為替レートについて知らせなければならない。適応できる交換の種類を示すレシートをゲストに与えなければならない。
- f) お祝いのメッセージ、苦情及び提案は、収集し、管理し、さらなる引用又は行動のために管理しなければならない。口頭又は書面による苦情を受けることができるものとする。
- g) 受付が 24 時間無人の場合（例 室内・公衆電話システム）には、宿泊者とフロントスタッフとの連絡体制をとる。
- h) セキュリティ手順（例えば、キーカードのコピーを作成したときの、客の身元確認の検証）は、フロントデスクサービスによって取り組まれなければならない。

5.2.2 予約サービス

ホテルは、次の事項を含む文書化した手順をもつものとする。

- a) 次の事項を考慮した上での参加、登録、キャンセル、保証（事前支払い、デポジット、クレジットカードなど）、予約の確認方法に関する説明をする。
 - 24 時間以内に予約の要求に答える。受理された場合には、それらは記録するものとし、予約を行った人、部屋及び人数、使用日、宿泊日数、連絡先の詳細（予約パートナーから入手可能な場合）、並びに適用価格、支払方法、最先到達時間及び最新到達時間、初期チェックイン及び該当する場合は遅延チェックアウトの条件、並びに譲渡などの追加要求の可能性を特定するものとする。
 - 予約の受入れ及び変更は、予約から到着までに十分な時間がある場合、登録し、書面でゲストに通知するものとする。
 - ホテルは、可能な一番早いチェックイン時間を定義し、午後 2 時までには連絡しなければならない。
- b) 予約又は処置（例えば、プロモーションや提供、成約販売）の予測の分析をする。
 - オーバーブッキングを回避するための、予想される客室の占有レベルの操作。これらの状況においてどのように行動するかを定義し、同等以上の質のサービスを提供し、可能な限り妨害を最小

限に抑えたシステムがなければならない。補償は、該当する場合には、定義されることが望ましい。

－ 特定の部屋（例えば、到着予定リスト、特定の部屋への要求、障がいのある客のための施設）の割り当てを考慮した上で、ホテルによって定義されるシステムに沿った部屋の割り当て。

- c) フロントスタッフによる入居予測、到着予定日、宿泊予定日、朝食リストへのアクセス。
- d) 特殊なケース（例 グループ、順番待ち、ショーなし）又はゲストの要求事項（例 寝具タイプ、アーリーチェックイン（規定の時刻よりも早くチェックインすること）、ベビーベッド）に対処する。可能な限り、ホテルは、国の情報保護に関する法的要求事項を考慮に入れつつ、客室の割り当て又はサービスの個別化のために使用できる歴史的な宿泊客のファイルをもつことが望ましい。

5.2.3 チェックインサービス

次の要求事項を満たさなければならない。

- a) チェックイン サービススタッフは、他の受付業務よりも客先との直接の接触を優先するものとする。
- b) チェックインは可能な限り迅速に行う。次の情報をゲストに伝達する。
 - － 自分の部屋又は最も関連性の高い施設を探す方法
 - － 異常な状況（例えば、作業、タイムテーブル又はサービスの制限）
 - － 要求に応じた追加サービス及び価格（秘密レートを除く）
 - － 一番遅いチェックアウト時間（午後 12 時より早くはない方が望ましい）
 - － 駐車場サービスが提供された場合の適切な表示及び使用条件
- c) ホテルは、到着時に宿泊客を登録するものとする。

注記 身分証明書、パスポート、運転免許証などの身分証明書が必要な国もある。
- d) ゲストが契約したサービスに関する情報は、チェックインのプロセスでゲストと確認しなければならない。
- e) ホテルは、宿泊客が収容されるまで、荷物保管サービスを提供するものとする。
- f) チェックイン時間後に部屋が空いていない場合は、ホテルは、予約によるゲストへの丁寧なサービスを提供する。
- g) 集団又は個人が同時に到着する場合には、サービスが途切れず、動作が迅速化されるように、グループのための特定のチェックインエリアを準備しなければならない。

5.2.4 チェックアウト、清算・支払い、出発

次の要求事項を満たさなければならない。

- a) この請求書には、利用される概念又はサービス及び価格の日々の詳細が記載されるものとする。ただし、ゲストが要約請求書を要求する場合はその限りではない。
- b) 要求があった場合は、別名の要求書の発行の有無にかかわらず、入室者を特定する。
- c) 請求・収納は迅速かつ確実に行う。
- d) ホテルが提供する儀礼サービスを定義する。
- e) ホテルが遅延チェックアウトを申し出及び／又は受け入れるケース、並びに条件を確立するものとする。
- f) 荷物保管サービスをゲストに知らせなければならない。

5.2.5 手荷物の取扱い

ホテルは、次の要求事項に従い、荷物ストレージサービスを提供するものとする。

- a) 許可された者に限定されたアクセスで荷物を保存するための特別な区域があること。
- b) 荷物領域に寄託された個々の客に属する全ての荷物は、正当な所有者に返却されることを保証するために（領収書他のシステムにより）明確に識別されなければならない。
- c) 手荷物は、それが保管のために引き渡された状態で、ゲストに返却されるものとする。そのホテルは荷物の輸送サービスを提供することができる。この場合、ホテルは、このサービスがどのように提供されるか（すなわち、サービス時間、サービスをどのように要求するか）を定義し、ゲストに伝えなければならない。とにかく、輸送のための装置は清潔でよく維持されなければならない。

5.2.6 VIP サービス

ホテルがVIPサービスを提供する場合、次の点を考慮して、これらのサービスを提供する方法を文書化することが望ましい。

- a) ホテルのマネジメントから要人とみなされる人物
- b) 客の好みを考慮した部屋の割当て
- c) ゲストのタイプによるセキュリティの問題
- d) VIPゲストが要求するかもしれないサービス
- e) 手順（protocol）。
- f) 到着時に特別な注意を払う（例 ウェルカムドリンク、花、フルーツ）。

5.3 宿泊

5.3.1 一般要求事項

ホテルは、次の事項を提供する。

- a) お客さまへの電話・Wi-Fi アクセス、必要に応じてWi-Fi アクセス方法を説明する。
- b) 部屋の要求又は目覚まし時計に合わせたモーニングサービス
- c) プラグアダプター
- d) 1日24時間の飲用水
- e) ゲストのためのメッセージ若しくは荷物の受け取り、又は資産の保管のためのフォーム
- f) 緊急電話番号を掲載する。
- g) 可能な限り、要請に応じた支援をする。
- h) 紛失・拾得した場合の方針があること。
- i) 指定された喫煙場所（ある場合）に標識を貼ることが望ましい。

（後略）

注記 上記は機械翻訳であるため疑問などが生じた場合は、ISOの原文を参照してください。

図書館サービスの品質として **JIS X 0812:2012** 図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620:2008)があります。この規格では、図書館としての処理能力などが規定されているが具体的な性能値はなく、あらゆる種類の図書館において使用される一群のパフォーマンス指標を定めるものです。**附属書 A** で図書館パフォーマンス指標の一覧が規定されています。

例 JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620:2008)の場合

表 A. 1-図書館で通常行われている又は提供されている活動及びサービスのための
パフォーマンス指標一覧

参照項目	パフォーマンス指標	記述/目的
B. 1	資源・アクセス・基盤	図書館の資源及びサービス (例 職員, 所蔵タイトル, 利用者用ワークステーション) の適合度及び利用可能性を測定するパフォーマンス指標
B. 1. 1	コレクション	
B. 1. 1. 1	要求タイトル利用可能性	図書館が所蔵又は使用許諾契約し, かつ, 利用者によって実際に要求されたタイトルが, 要求された時点で, 利用可能な程度を測定する。
B. 1. 1. 2	要求タイトル所蔵率	利用者が要求したタイトルを, 図書館が所蔵している程度を測定する。コレクションが利用者の要求に適合しているかどうかを測定する。
B. 1. 1. 3	主題目録検索成功率	目録を使った利用者による主題探索に図書館が対応している程度を測定する。ある主題に関する情報をどこでどのように見つけられるのかを利用者に知らせるのに図書館が成功している程度を測定する。
B. 1. 1. 4	不受理セッションの割合	それぞれの電子的データベースが利用者の要求に見合う十分な使用許諾契約を得ているかどうか (同時接続可能な利用者数が, 利用者の要求に適合しているかどうか) を確認する。
B. 1. 2	アクセス	
B. 1. 2. 1	配架の正確性	図書館の目録にある資料が正しく書架に収められている程度を測定する。

(後略)

15 環境保護の例

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

3 ユーザに関するサービスの構成要素

(中略)

3.6 環境保護

環境保護は, 水事業者のサービス活動が及ぼす環境への永久的及び一時的影響を含む。また, 環境に影響を与える下水の放流水質及び発生残留物に対する適切な管理体制も含まれる。環境保護は, インフラストラクチャのメンテナンス及び水資源の長期的保護を含む。

(中略)

4.6 環境保護

4.6.1 天然資源の持続可能な利用

ユーザは、オペレータ、関係当局及び責任団体に、他の天然資源と同様に水資源の持続可能な利用を促進し、それを実行することを期待する。

4.6.2 下水処理

ユーザは、下水を環境に戻す前に、効果的かつ効率的にその下水が処理されることを期待する。また、ユーザは、安全で、公衆衛生及び環境を保護しながら、汚泥及び他の発生残留物が廃棄されるか、又は有効に再利用されることを期待する。

4.6.3 環境影響

ユーザは、水事業による環境への悪影響が、常に最小限であることを期待する。

(中略)

5.6 環境保護

5.6.1 天然資源の持続可能な利用

水事業者は、水資源及び他の資源（例えば、エネルギー）の利用効率及び持続性を求めて努力することが望ましい。

水事業者は、次のような活動も実施することが望ましい。

- － 漏水量の低減
- － 環境汚染の低減
- － 長期資源配分メカニズムを含む、水源保護の確立
- － 流域内の水源における流量及び水質の監視
- － 流域における協議会への参加
- － 水及び他の天然資源の効率的な利用に関するユーザへの教育及び一般情報の提供
- － 料金体系の設定又は効率的な水利用を促進する処置

さらなる考え方として、JIS Q 24511 及び JIS Q 24512 を参照。

5.6.2 下水処理

関係当局及び責任団体は、公衆衛生に対するリスクを予防し、環境に対する悪影響を最小限にするため、確実に下水処理を行うことが望ましい。

オペレータ、関係当局及び／又は責任団体は、適用される全ての規制及び指針と、それに対する順守の程度について、ユーザに情報を提供することが望ましい。さらなる考え方として、JIS Q 24511 を参照。

5.6.3 環境影響

オペレータ、関係当局及び／又は責任団体は、諸活動の環境への影響を最小限にするよう、積極的な処置を取ることが望ましい。実施の結果を、利害関係者に伝えることが望ましい。こうした活動は、適用可能な規制及び指針に従ったものであることが望ましく、環境マネジメントシステム（例えば、JIS Q 14001）によって強化することができる。オペレータ、関係当局及び／又は責任団体は、サービス関連の諸活動に関する環境影響について、定期的な情報を提供することが望ましい。さらなる考え方として、JIS Q 24511 及び JIS Q 24512 を参照。

(中略)

6.6 環境保護

6.6.1 天然資源の持続可能な利用

評価基準には、次の事項が含まれる。

- － 環境マネジメントシステムの有無（例えば、JIS Q 14001 など）
- － 漏水
- － エネルギー消費の効率
- － 家庭用及び家庭用以外のユーザの水利用の効率

さらなる基準については、JIS Q 24511 及び JIS Q 24512 を参照。

6.6.2 下水処理

評価基準には、次の事項が含まれる。

- － 下水処理能力
- － 下水及び周囲の水の分析結果
- － 下水放流による環境への影響
- － 下水放流による公衆衛生上への影響

さらなる基準については、JIS Q 24511 を参照。

6.6.3 環境影響

評価基準には、次の事項が含まれる。

- － 環境マネジメントシステムの有無（例えば、JIS Q 14001 など）
- － 適用規制及び指針の順守
- － 飲料水及び下水システムからの総汚染物質排出量
- － 水全般に関わる環境影響

さらなる基準については、JIS Q 24511 及び JIS Q 24512 を参照。

例 JIS Q 62430:2022 環境配慮設計—原則，要求事項及び手引（IEC 62430:2019）の場合

A.2 環境配慮設計における改善方策の例

（中略）

表 A.1—製品に関連する環境改善方策の例

設計重点分野	設計改善の選択肢
材料調達を考慮した設計	製品の重量削減及び減容化の検討
	リマニュファクチャリングによる製品の再利用を拡大
	バージン材を代替，削減するためのリサイクル材料利用を拡大
	構成部品及びサブ組立部品の再利用を拡大
	希少材料の使用の削減（資源枯渇への配慮）
	健康又は環境に有害な物質の使用の削減・廃止
	消耗品の必要性の最小化
	製品のライフサイクル全体を通してのエネルギー使用量（例えば，電気，石油）の削減
	製品のライフサイクル全体を通しての揮発性有機化合物（VOC）の排出が少ない又は排出しない材料の指定
	環境フットプリント（ライフサイクル環境影響）が少ない材料の使用
製造を考慮した設計	エネルギー使用量の削減
	水などの天然資源の使用量の削減
	工程廃棄物の削減

	工程廃棄物から、組織内部のプロセスで再生又はリサイクルされた材料の使用 製造時の大気、水中及び土壌への排出物の削減 部品点数削減の検討 工程で使用する有害な化学物質（例えば、揮発性溶剤）の使用の削減
輸送及び流通を考慮した設計	製品サイズ及び重量の最小化 最大充填密度を得るための形状及び容積の最適化 エネルギー効率及び排出に関連する輸送・流通の最適化 可能な場合は、輸送の選択に合わせた、使用する包装材の再利用を拡大 包装に係る総エネルギーの削減 揮発性有機化合物（VOC）の排出が少ない又は排出しない包装材の使用 こん（梱）包材におけるリサイクル材料の使用の拡大 通勤車両の共有化率（相乗りする選択肢）の拡大
使用を考慮した設計 （設置及び保守を含む。）	エネルギー使用量の削減 水などの天然資源使用量の削減 消耗品の量及び質の最適化 耐久性及び信頼性を考慮した設計による製品寿命の最大化 保守性を考慮した設計による製品寿命の最大化
使用を考慮した設計 （設置及び保守を含む。）	修理性を考慮した設計による製品寿命の最大化 改修・リマニュファクチャリングを考慮した設計による製品寿命の最大化 大気、水中及び土壌への排出の削減 使用時に環境影響を与える物質の削減・廃止
使用済み段階を考慮した設計	有害と分類された物質の使用制限 例えば、分解を考慮した設計による、構成部品及び材料の再利用及びリサイクル可能性の拡大 例えば、複数の材料を混合するなど、再利用及びリサイクルに有害な設計側面の最小化 生成される残留廃棄物量の削減 分解及びリサイクルに必要なエネルギー使用量の削減 分解及びリサイクルに必要な水使用量の削減

16 苦情対応及び利用者へのサポートの例

例 JIS Q 10002:2019 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（ISO

10002:2018）の場合

1 適用範囲

この規格は、組織内部における製品及びサービスに関連する苦情対応プロセスについての指針を示す。この規格は、苦情対応プロセスの計画、設計、開発、運用、維持及び改善を含む。規定する苦情対応プロセスは、品質マネジメントシステム全体のうちの一プロセスとして用いるのに適している。

注記1 この規格全体を通じて、“製品”及び“サービス”という用語は、顧客向けに意図した又は顧客に要求された、組織のアウトプットを指す。

この規格は、業種・形態、規模、又は提供する製品及びサービスを問わず、あらゆる組織が用いることを意図している。この規格は、全ての分野の組織が用いることも意図している。小規模事業者のための手引を、**附属書B**に示す。

この規格は、苦情対応の次のような側面を扱っている。

- a) フィードバック（苦情を含む。）を積極的に受け入れる顧客重視の風土を作り、受け取った様々な苦情を解決し、組織が、顧客サービスを含む、製品及びサービスを改善する能力を高めることによって、顧客満足を高める。
- b) 要員の教育・訓練を含む経営資源の十分な確保及び活用についてのトップマネジメントの参画及びコミ

ットメント

- c) 苦情申出者のニーズ及び期待を認識し、対応する。
- d) 苦情申出者のために、開かれており、効果的で、かつ、利用しやすい苦情プロセスを設ける。
- e) 顧客サービスを含む、製品及びサービスの品質を改善するために、苦情を分析し、評価する。
- f) 苦情対応プロセスの監査を行う。
- g) 苦情対応プロセスの有効性及び効率についてレビューを行う。

この規格は、組織外の紛争解決又は雇用関連の紛争には適用されない。

注記 2 この規格の対応国際規格及びその対応の程度を表す記号を、次に示す。

ISO 10002:2018, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations (IDT)

なお、対応の程度を表す記号“IDT”は、ISO/IEC Guide 21-1に基づき、“一致している”ことを示す。

17 基本原則の例

入門ガイドの専門的内容の具体例に加え、「基本原則」について独立した箇条で設けている例を次に示します。

例 ISO 22458:2022 消費者のぜい弱性—包括的なサービスの設計と提供のための要求事項及び指針

4 組織のコミットメント、原則及び戦略

4.1 コミットメント

組織は、4.2 に詳述した原則に従うことにより、ぜい弱な状況にある消費者のための成果を改善し、消費者被害のリスクを最小限にするという明確なコミットメントを示すものとする。このコミットメントは、トップマネジメントが主導し、スタッフとの継続的な関与と意思疎通を通じて、組織全体に組み込まれるものとする。

4.2 原則

組織のトップマネジメントは、サービス設計及び提供の全ての段階において、以下の原則に対する明確なコミットメントを実証するものとする。

- a) **説明責任** 組織的な行動とその結果としての消費者の成果に責任をもつことで、説明責任の文化を組み込む。
- b) **共感** ぜい弱な状況にある消費者を親切に、判断や思い込みをせずに扱う。
- c) **権限委譲** サービスに関する情報に基づいた意思決定を行うために必要な手段を消費者に提供する。消費者の意思決定を支援し、問題の迅速かつ効果的な解決を促進するために必要な手段をスタッフに提供する。
- d) **公正性** 全ての消費者を公正に扱い、消費者の特定グループを差別したり、誤認させたり、搾取しようとしたりしない。
- e) **柔軟性** サービス提供に対する柔軟なアプローチを採用する。このアプローチは、ぜい弱な状況にある個々の特定のニーズと能力に合わせて適応できる。
- f) **包括性** ぜい弱な人々を含む多様な個人がアクセスし、利用できるようにサービスを設計し、提供する。

- g) **革新** ぜい弱な状況にある消費者を特定し、支援するために、新技術とプロセスを活用して創造的であること。新技術とプロセスの使用が一部の消費者を意図せず排除する危険性がないことを確保する一方で、消費者保護における新たな市場の課題と新しい概念を認識し、これに適応させる。
- h) **プライバシー** 個人情報を尊重し、機密を保持する。
- i) **透明性** 包摂的なサービスを提供する意図、脆弱な状況下で消費者が利用できる支援の性質、方針の詳細、契約条件、潜在的なリスクについて、明確かつオープンであること。
- 組織のトップマネジメントは、ぜい弱な状況にある消費者が特定され、支援されることを確保するために、これらの原則が組織内のあらゆるレベルのスタッフに明確に伝達されることを確保するものとする。

附属書 2 規格作成時の考慮事項

入門ガイド本体の「4.サービス規格の構成要素」に加え、サービス規格を作成する際に考慮すべき事項を記載しています。

1. PDCA サイクル

サービス規格を作成する際、継続的な改善を達成するために組織が用いる反復的なプロセスを示している PDCA サイクルの概念を踏まえ各箇条を記述することが重要です。

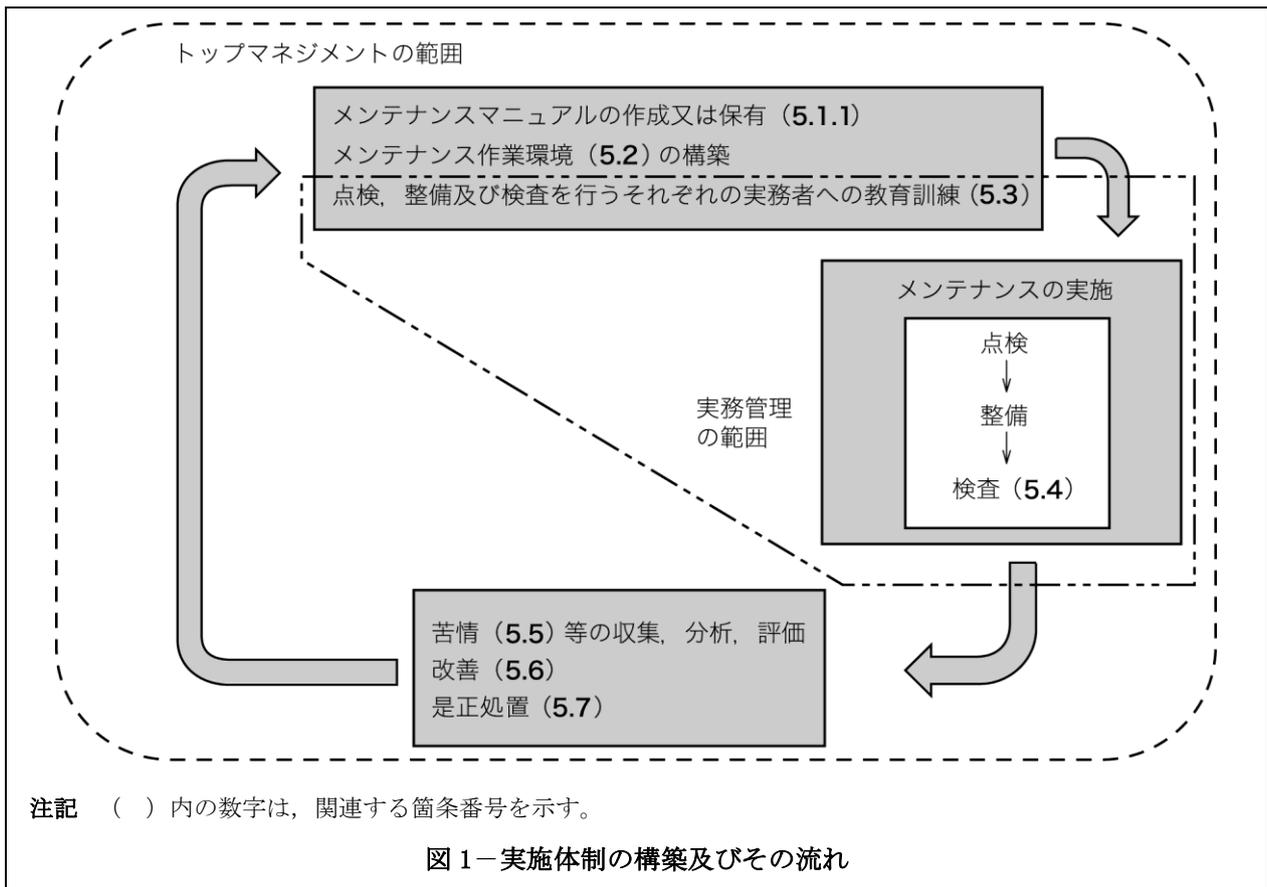
Plan	組織の品質方針に沿った結果を出すために必要な品質目標及びプロセスを確立する。
Do	必要な準備を行い、計画どおりにプロセスを実施する。
Check	コミットメントを含む品質方針、品質目標及び運用基準に照らして、プロセスを監視し、測定し、その結果を報告する。
Act	継続的に改善するための処置をとる。

CEN ガイド 15 によれば P（方針・計画）・D（運用）・C（分析及び評価）・A（是正措置及び継続的改善）はマネジメントシステム規格と共通要素として規定できるとしています。

事例として P（方針・計画）など不足している部分があるが PDCA 体制の実施事例を次に示します。

例 JIS Y 2001:2022 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

4 管理上の要求事項 (中略)
4.2 実施体制の構築 メンテナンスの実施体制は、次の事項を満たさなければならない。実施体制として必要な各工程の関連性を図 1 に示す。 なお、一人で複数の職務を受けもってもよい。 a) 貸出福祉用具のメンテナンス工程の指示命令系統、権限及び相互関係を明確に規定する。 b) 個々のメンテナンスの方法、手順、目的及びメンテナンス結果の評価に精通し、メンテナンス実務者の作業の管理、及び教育訓練を行う者を、実務管理者として指名する。 c) トップマネジメントは、品質管理に関する責任を負い、メンテナンスを行う組織内で品質管理を目的とする文書（4.3 参照）などに定められた内容が遵守されていることを確実にする。 d) 使用者の個人情報保護及び顧客の機密情報保護を確実にするための方針及び手順をもつ。



2. サービス利用者の参画・協力

消費者は規格開発プロセスの利害関係者であり、消費者の意見を取り入れることは、良くないサービス提供によって起こる顧客の苦情及び事業コストの削減につながる可能性が高くなります。

2020年に消費者の目線を適切に反映するために留意する点について記載されたISO/IEC Guide 76が制定され、2022年にはJIS Y 0076 サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針が制定されています。この規格では、いかに消費者の利益を明確にして、それを考慮するかについての概要が規定されており、この規格の中で、「規格開発組織は、そのテーマが消費者に影響を及ぼすような全ての委員会又はワーキンググループに、ぜひ弱なグループを含む全ての消費者を代表して出ていることを確実にすることが望ましい。」としています。

附属書 3 規格発行後の考慮事項

入門ガイド本体を活用して規格開発、発行後に考慮すべき事項を記載しています。

1. 普及啓発

規格開発後、その規格をさらに普及させるためには、規格発行後の普及活動も重要です。サービス提供者側に対しての原案作成団体による広報はもちろんのこと、顧客側等へのアプローチも必要です。

普及活動の一例

- サービス提供者等に対する普及活動
 - － 原案作成団体等による事業者への広報(セミナー開催、講演、ポスター、出展、メディア発信等)
 - － 原案作成団体等による規格に関する表彰制度(事業者への周知、モチベーション向上)
 - － 規格・認証の活用のコンサルティング(ビジネス展開)
- 規格活用に価値を持たせる上で必要な顧客・消費者を対象とした普及活動
 - － 認証マークの活用(消費者が目にする機会の拡大)
 - － 一般消費者が理解しやすい方法での情報発信(SNS、動画等の活用)
- 関連事業者・民間機関との連携
 - － 流通事業者、情報媒体、保険会社等との連携
- 国・自治体での活用
 - － 法令・ガイドラインでの参照・参考、調達基準への適用、補助金の採択要件化
- 海外やグローバル企業への普及
 - － ISO/IEC 規格化による海外展開、国際的なフォーラム標準化

※サービス提供者・顧客等の団体の代表者は、事前検討段階から関係者として参加しているのが前提であり、上記活動は、会員企業等への更なる普及啓発を想定している。

2. 著作権への留意と対応

JIS は、著作権法によって保護対象となっている著作物です。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ります。詳細は、日本産業調査会「日本産業規格等に関する著作権の取扱方針について」¹を参考にしてください。

発行された規格が広く活用されるためには、著作権に留意の上、日本産業標準調査会 (JISC) ウェブページでの閲覧、JSA 等での入手ほか、要求事項等を解説する「概要資料」の作成等を行うことが有効です。

¹ 日本産業調査会「日本産業規格等に関する著作権の取扱方針について」
(https://www.jisc.go.jp/jis-act/pdf/jis_copyright.pdf)

日本産業標準調査会 (JISC) ウェブページでの閲覧

事前利用者登録をした後、無償閲覧が可能です。

「データベース検索」の中の「JIS検索」で検索、JIS 規格詳細を PDF で表示されます。

The screenshot shows the JISC homepage with a navigation menu at the top: **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. The main content area is divided into sections: **標準化・認証** (with sub-items: 産業標準化とJIS, 意見受付公告 (JIS), 国際標準化(ISO/IEC), JISマーク表示制度, マネジメントシステム(ISO 9001/14001/50001他)), **一般・共通** (with sub-items: JISCの紹介, 標準化と知的財産, 国際協議・協力, FAQ(よくある質問), キッズページ), and **経済産業省の基準認証政策 (経済産業省HPへ)** (with sub-items: 標準化・認証, 知的基盤). On the right, there is a search box labeled **データベース検索** with a dropdown menu showing **JIS検索** (highlighted with a red box), **登録認証機関検索**, and **利用者登録操作マニュアル**. Below the search box are buttons for **ログイン** and **新規登録**. Further down, there is a **ピックアップ** section with a dropdown menu showing **JIS** and **JISの入手閲覧方法** (highlighted with a red box). Red arrows point from the '標準化・認証' and '意見受付公告 (JIS)' sections to the 'JIS検索' dropdown, and from the '標準化と知的財産' section to the 'JISの入手閲覧方法' dropdown.

The screenshot shows the JISC homepage with a breadcrumb trail: **ホーム** » データベース検索. The search box is labeled **データベース検索**. The main content area is divided into sections: **標準化**: 産業標準化とJIS, 意見受付公告 (JIS), 国際標準化(ISO/IEC); **認証**: JISマーク表示制度, マネジメントシステム(ISO 9001/14001他); **一般・共通**: JISCの紹介, 標準化と知的財産, 国際協議・協力, キッズページ, FAQ (よくある質問).

ホーム » データベース検索

データベース検索

PS-020-0110

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](#)

TS/TR関連

- [TS/TR検索](#)

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](#)

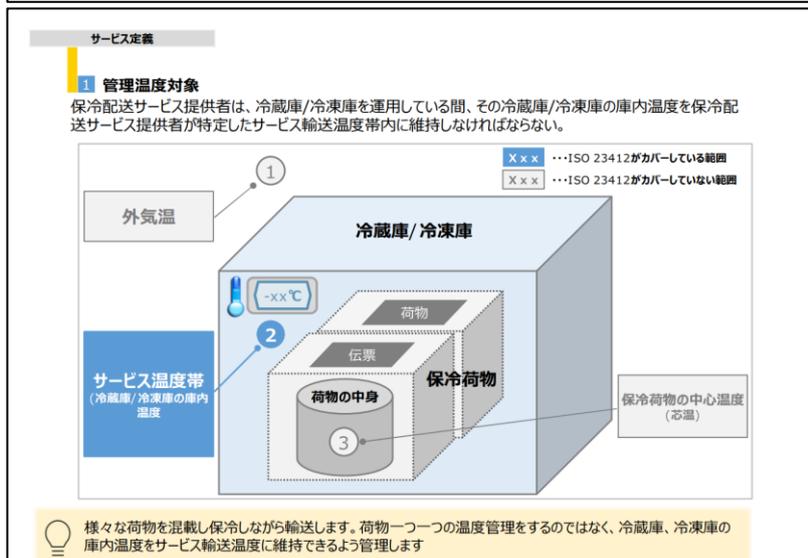
要求事項等を解説する「概要資料」

概要資料は、重要なポイントや要点を簡潔にまとめたもので、視覚的に理解しやすく工夫することで、大まかな規格内容を迅速につかむ手助けになります。

例：ISO 23412 取得のためのガイダンス²

※ISO 23412：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

※概要資料作成の場合は、JSA 著作権部門への事前に相談してください。



² 「ISO 23412 取得のためのガイダンス」 (https://webdesk.jsa.or.jp/pdf/dev/md_6271.pdf)

6 積み替え時の温度管理

保冷配送サービス提供者は、積み替えのガイドラインを作り、積み替え作業の時間、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および／または保冷库間での積み替え 	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) 積み替え時間の長さ 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。

附属書 4 適合性評価の概要と諸外国等での事例

1. 適合性評価の概要

適合性評価とは、規格や技術基準に適合しているかを評価する手順のことです。適合性評価に関する基本用語を定めた JIS Q 17000 :2022 適合性評価－用語及び一般原則(ISO/IEC 17000:2020)では、適合性評価を製品、プロセス、システム、要員又は機関に関する規定要求事項が満たされていることの実証と定義しています。

適合性評価を行うことにより、消費者が規格に適合していると信頼して利用できるようになることから、任意規格である JIS が普及・活用される後押しになります。そのため、規格作成段階から、適合性評価の関係者を交えて検討することが望まれます。

種類としては、製品・サービス・プロセス・要員・機関に関する適合性評価について、供給者（＝第一者 first-party）が実施するものと、調達者（＝第二者 second-party）が実施するもの、双方から独立した第三者（Third-party）が実施するもの 3 種類があります。

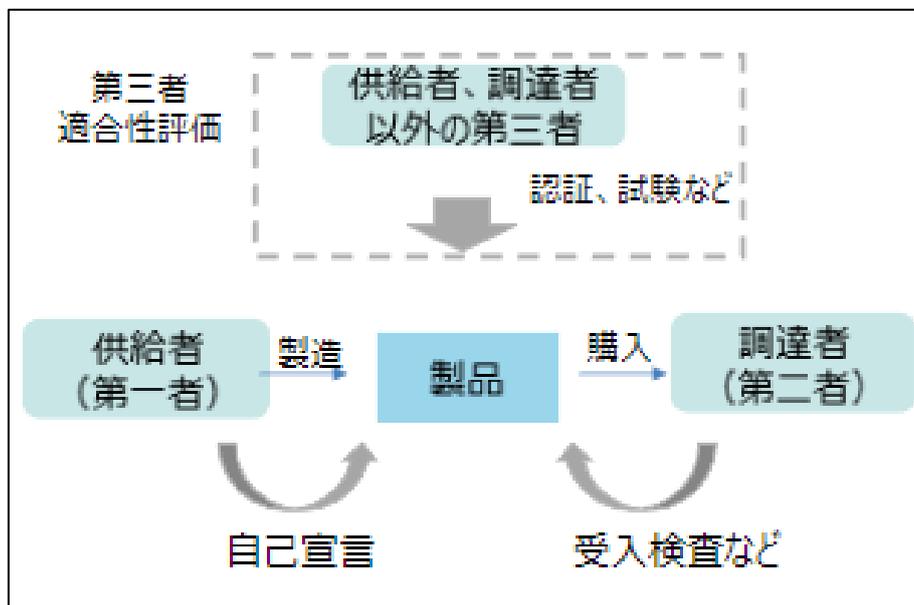
現時点ではサービス規格に関する適合性評価は少ない上、各規格の内容や、構築する適合性評価のスキームによって、その信頼性・負担などのメリット・デメリットは異なりますが、以下では、一般的に想定される第一者、第二者、第三者による適合性評価の概要を記載します。

第一者による適合性評価は、供給者自らが適合性を評価し、適合している旨を宣言する（自己適合宣言）ものです。認証にかかる費用や手間の負担が軽く、供給者として実施しやすいメリットがある一方、自己宣言のため、信頼性の確保が課題となります。そのため、自らの評価結果を客観的に裏付けるため、必要な情報を開示することが重要となります。例えば、ある試験機関が、特定の試験を適切に実施することを認める「試験所認定制度」等が活用されています。

第二者による適合性評価は、受入検査のように購入者や消費者が規格に合っているかを調べて評価するものです。第二者適合性評価は、スキームのような統一的枠組みではなく、個々の取引で活用されることが一般的です。費用や手間は発生するものの、第一者による適合性評価より、客観性を担保することができます。

第三者による適合性評価は、中立の第三者が規格に適合しているかを評価するものです。第三者が実施することにより、一定の費用負担や事務負担が発生するものの、公正中立に評価されることが出来ます。第三者が実施する適合性評価は、「認証」と呼ばれることもあります。民間の認証機関が運用するもののほか、産業標準化法に基づく JIS マーク表示制度により経産省に登録された民間の認証機関が実施しているものがあります。

適合性評価を検討する場合は、ISO/CASCO（適合性評価委員会）が作成した規格が参考になります。（サービスに特化した内容ではない点には留意してください。）



2.諸外国等の事例

前述の通り、開発された規格を、普及・活用させるためには、規格に基づいてサービスが提供されているかを確認する行為である「適合性評価」が重要となります。第三者による適合性評価である「認証」は、企業にとって、社会的な価値拡大・向上に寄与するとともに、消費者にとっても、信頼性の指標として安心できるサービスを識別しやすくなります。

我が国では、現時点でサービス規格の開発や、その認証は限定的であることから、先行する海外を中心にサービス規格における適合性評価・認証について下記の事例を調査を実施しました。次頁以降で各適合性評価・認証制度概要や活用事例を紹介します。

ページ 番号	分野	規格番号	規格名称
40	コンタクト センター	<u>ISO 18295-1:2017</u>	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
41	通訳	<u>ISO 18841:2018</u>	通訳サービス - 一般的な要件と推奨事項
42	観光	<u>ISO 21101:2014</u>	アドベンチャーツーリズム - 安全管理システム - 要件
43	葬儀	<u>EN 15017:2019</u>	葬儀サービス - 要求事項
44	フィットネス	<u>EN 17229:2019</u>	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
45	カスタマー サービス	<u>BS 8477 + A1:2020</u> <u>ISO 10002:2018</u>	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
46	サービス エクセレンス	<u>BS 8477 + A1:2020</u> <u>ISO 10002:2018</u> <u>ISO 23592:2021</u>	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
47	在宅サービス	<u>NF X 50-056</u>	在宅サービス
48	高齢者	<u>KS S 2028-1</u>	老人療養施設サービス
49	コンタクト センター	<u>KS S 1006</u>	カスタマーコンタクトセンターサービス
50	翻訳	<u>ISO 17100:2015</u>	翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項

カスタマーコンタクトセンター認証



■対象国・地域

- ・ フランス、ドイツ他

■対象規格

- ・ ISO 18295-1:2017 (カスタマーコンタクトセンターの要件)、ISO 18295-2:2017 (カスタマーコンタクトセンターのサービスを利用するクライアントに対する要件)

■制度の概要

- ・ 欧州規格 EN15838 を元にイギリスが ISO に提案し開発された、ISO 18295-1、ISO 18295-2 にて規定される内容に基づき審査機関が実施する認証制度。ISO 18295-1 では、顧客関係の要件 (顧客とのコミュニケーション、情報の提供、顧客体験の測定とモニタリング、苦情対応、顧客保護) 顧客中心のリーダーシップ (顧客体験の設計と提供、従業員の満足度/エンゲージメント) 人的資源 (機能、能力、スキル開発、情報の伝達) といった事項が規定されている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 業界やコミュニケーションチャンネルを問わず、インハウス (社内) およびアウトソーシング (第三者運営) のカスタマーコンタクトセンター

■メリット

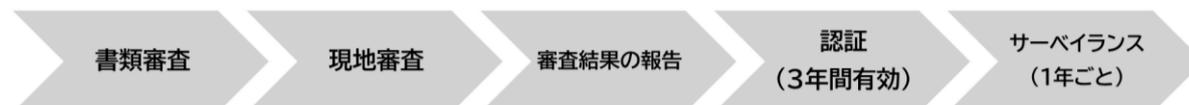
- ・ 組織、顧客、従業員、CCC(カスタマーコールセンター)に価値を創造する
- ・ 顧客の信頼と満足度を高める
- ・ 組織管理の改善
- ・ 競争力を高め、コストを削減
- ・ 意識を高め、従業員のスキルを向上させる、問題の特定と解決を改善する

■認証機関

- ・ AFNOR certification (仏)、BUREAU VERITAS (仏)、TÜV NORD (独) など

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ 審査機関の一つである AFNOR certification (仏) における審査プロセスは以下の通り。



■活用状況、普及方法

認証取得事業者は自社 WEB サイト等で認証取得を公表している。

■参考 URL

<https://certification.afnor.org/services/iso-18295-1>

■対象国・地域

- ・ イギリス、アメリカ他

■対象規格

- ・ ISO 18841:2018（通訳サービス一般要求事項及び推奨事項）

■制度の概要

- ・ 通訳者の資格と能力、および優れた実践の推奨事項を含む通訳サービスの提供に関する基本要件を規定した ISO 18841 に基づく認証制度。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 音声または手話を用いた対面、電話、およびビデオによる逐次通訳、同時通訳（企業、裁判所、法執行機関、医療提供者向け等）を提供する事業者 ※法廷通訳等の専門分野/専門通訳サービスについては、他の国際規格でカバーされる場合がある。

■メリット

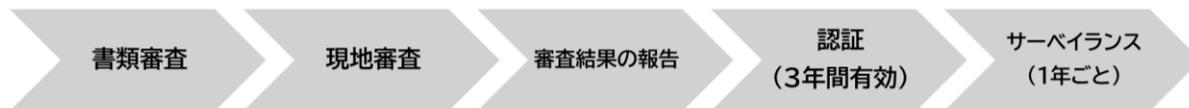
- ・ 通訳品質の向上:言語通訳の精度と有効性が向上。
- ・ 通訳者が様々な状況に適切に対応できるようにし、明確で正確なコミュニケーションを促進。
- ・ 高品質の通訳サービスを提供するというコミットメントを示し、顧客に信頼をもたらす。

■認証機関

- ・ ATC Certification（英）など

■認証の実施体制、審査・更新方法

審査機関の一つである ATC Certification（英）における審査プロセスは以下の通り。



※ATC Certification（英）では、可能な限りリモートで提供できるように認証スキームを設計し、認証取得までの時間とコストの削減を行っている。

■活用状況、普及方法

ATC Certification は翻訳業界に特化した ISO 認証機関として、ISO 17100（翻訳サービス要求事項）、ISO 18587（翻訳サービス-機械翻訳出力のポストエディット-要求事項）、ISO 9001 などの認証サービスを提供している。

■参考 URL

<https://atccertification.com/iso-18841-certification/>



■対象国・地域

- ・ 欧州、アジア

■対象規格

- ・ ISO 21101:2014 (アドベンチャーツーリズム-安全管理システム-要求事項)

■制度の概要

- ・ キャンオニング、ラフティングのようなアドベンチャー ツーリズムサービス提供者向けの安全マネジメントシステムの要件を規定している ISO 21101 に基づく認証制度。
- ・ ISO 21101 では、リスク管理、安全方針の策定と従業員に周知、従業員の安全に関する教育と訓練、緊急事態が発生した場合に備えた対応計画の策定と定期的な訓練、安全管理システムの効果を監視し、評価し、改善を行うといったことが規定されている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ さまざまな地理的、文化的、社会的環境で活動し、規模や提供されるトレーニングの種類に関係なく、アドベンチャーツーリズムアクティビティを提供する組織

■メリット

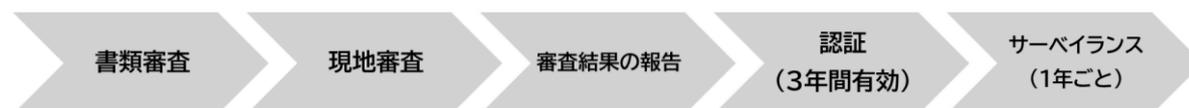
- ・ 安全性を高め事故を防止、リスク管理の改善、適用される法的要件へ準拠
- ・ 観光客/参加者の信頼度を高める、ステークホルダーとの関係改善、
- ・ 認証を取得した安全なプロバイダーとしての評判を守る

■認証機関

- ・ SGS (スイス)、EdelCert (スイス) など

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ 審査機関の一つである SGS (スイス) における審査プロセスは以下の通り。



■活用状況、普及方法

- ・ スイスでは、「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)」を通じて、特定の高リスク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。
- ・ マレーシア規格局が導入する企業向け規格コンプライアンス管理プログラム (ESCAPE) の 6 つの産業分野の 1 つとして ISO 21101:2014 に準ずるアドベンチャーツーリズム安全マネジメントシステム (ATSMS) がある。

■参考 URL

<https://www.viristar.com/post/outdoor-safety-in-switzerland-laws-and-regulations-on-high-risk-swiss-adventure-activities>

葬儀サービス認証



■対象国・地域

- ・ スペイン、イタリア他

■対象規格

- ・ EN 15017:2019（葬儀サービス—要求事項）

■制度の概要

- ・ 葬儀サービスの提供プロセス、施設、料金設定の原則、法律・規制の遵守などを規定した EN 15017 に準拠した葬儀サービスの質を保証する認証制度。EN 15017 では、事業者の透明な管理体制の促進、葬儀サービスの提供、施設、料金設定の原則などを定めている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 葬儀場や墓地など、葬儀サービスを提供する事業者

■メリット

- ・ リソース管理の最適化、コアリソースの専門化の向上
- ・ 提供されるサービスの管理
- ・ 認証取得により葬儀サービス業界において、競合との差別化を図る
- ・ 高い基準のサービス提供により、葬儀サービスを透明化し、お客様の信頼を強化する

■認証機関

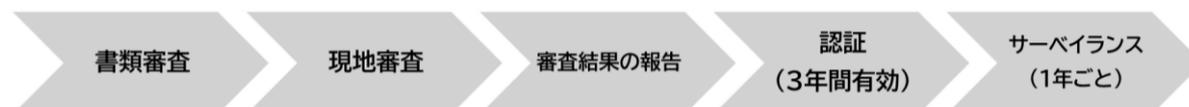
- ・ AENOR（西）など

■制度の検討時期、設計時期

- ・ 認証スキームの設計に 1～3 ヶ月

■認証の実施体制、審査・更新方法

審査機関の一つである AENOR（西）における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間

- ・ 費用：組織規模により \$1,000～\$10,000（およそ ¥150,000～¥1,500,000）
- ・ 期間：3～6 か月

■認証件数

- ・ スペインではすべての大手葬儀社を含む約 20 事業者が認証を取得

■活用状況、普及方法

- ・ イタリアには 8500 以上の葬儀社があり、年間の総費用は私費、公費合わせて 30 億ユーロ以上。しかし、税制回避が広がり、透明で公平な競争が難しい状況であったことから法案に基づき、UNI EN 15017:2019 規格を適用して葬儀サービスの再編が進められている。

■参考 URL

<https://www.en.aenor.com/certificacion/calidad/servicios-funerarios>

FITcert(欧州フィットネスクラブ認証制度)



■対象国・地域

- ・ 欧州

■対象規格

- ・ EN 17229 (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)

■制度の概要

- ・ 欧州規格 EN 17229 に基づいた認証制度。この制度は、クラブが独自に高い顧客サービス基準を満たしていること、および利用者に安全で適切な環境を提供していることを実証できるようにすることを目的に開発された。承認・認証はレベル 1 (取り組みへの参加)、レベル 2 (自己適合) レベル 3 (中核的な適合要件に合致)、レベル 4 (要件すべてに適合) の 4 段階となっている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ フィットネス事業者

■メリット

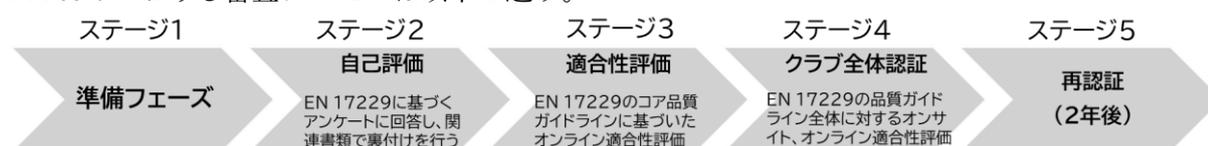
- ・ 認証を受けたクラブは、顧客に対して信頼性の高い施設であることを示すことができる。
- ・ 高い基準を満たすことで、顧客の満足度と信頼度を向上させる。
- ・ 全な施設運営が保証され、事故やケガのリスクを低減する。
- ・ 認証をプロモーションに活用し、新規顧客の獲得やブランドイメージの向上に寄与。

■認証機関

- ・ IFIC Register (蘭)、KIWA (蘭)、TÜV NORD (独)、SGS (スイス) の 4 社が審査を担当。

■認証の実施体制、審査・更新方法

FITcert における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間

- ・ 費用：審査料 999 ユーロ+NEN ライセンス使用料 192 ユーロの計 1,191 ユーロ (およそ ¥194,000 旅費等除く)。

■認証件数

- ・ 約 20,000 件

■活用状況、普及方法

- ・ 認証を取得したフィットネスクラブは、FITcert の WEB サイト (<https://www.fitcert.eu/fitcert-eu-directory>) で公開されている。

■参考 URL

<https://www.fitcert.eu/>

カスタマーサービス カイトマーク認証



■対象国・地域

- ・ イギリス

■対象規格

- ・ BS 8477:2014 (顧客サービスに関する実践規範)
- ・ ISO 10002:2018 (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)

■制度の概要

- ・ カスタマーサービスの品質と優位性を証明するための認証制度。認証を取得することで、企業が顧客の期待に一貫して応え、高いサービス基準を維持していることを示すことができる。
- ・ 対象規格である BS 8477 では、顧客サービスの原則、顧客サービスの戦略と文化、リソース、人材、テクノロジー、顧客サービスプロセス、パフォーマンスのレビューと改善について規定されている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 通信、金融、医療、観光、小売等全てのサービス事業者 (対消費者だけではなく、対企業取引含む)

■メリット

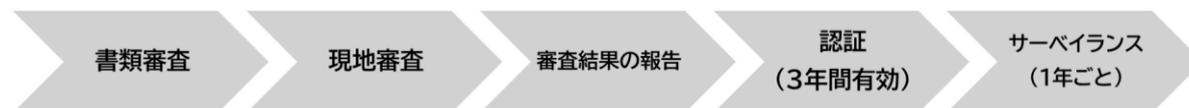
- ・ カスタマーファーストの文化を開発し、定着させる
- ・ 顧客の獲得と満足度を向上させる
- ・ 顧客ロイヤルティと支持を高める
- ・ ブランドと評判を高める

■認証機関

- ・ BSI (英)

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ BSI における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間

- ・ 企業規模による。

■認証件数

- ・ 6 件

■活用状況、普及方法

- ・ この認証制度は 2026 年 3 月 1 日をもって廃止され、次頁のサービスエクセレンス カイトマーク認証に置き換わることが予定されている。

■参考 URL

<https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/en-in/industries-sectors/product-certification/km-customer-service-factsheet-final-web.pdf>



■対象国・地域

- ・ イギリス

■対象規格

- ・ BS 8477:2014 (顧客サービスに関する実践規範)
- ・ ISO 10002:2018 (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)
- ・ ISO 23592:2021 (サービスエクセレンス－原則及びモデル)

■制度の概要

- ・ 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。前頁のカスタマーサービス カイトマーク認証の 2 規格に加え、ISO 23592 用いたサービスエクセレンスの要素が付加されている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 小売、公共事業、銀行・保険、自動車販売、接客業、通信、医療など、業種を問わず

■メリット

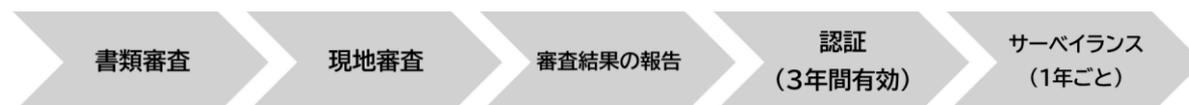
- ・ BSI カイトマークを店舗やウェブサイト、ソーシャルメディアで活用可能。
- ・ 優れた顧客サービス実現し、現在および将来的な顧客のニーズを満たすことができる。
- ・ 顧客体験を向上させ、顧客満足度を高めることができる。
- ・ 潜在的な問題を早期に特定、対処することでコストのかかる紛争や顧客不満の減少につながる。

■認証機関

- ・ BSI (英)

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ BSI における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間

- ・ 費用：企業規模による。
- ・ 期間：6～8 ヶ月

■認証件数

- ・ 複数の企業が認証取得に取り組んでいる。

■活用状況、普及方法

- ・ 現在はプロモーションの初期段階にあり、世界的普及を促進するため、ウェビナーの開催やソーシャルメディアへの投稿などを行っている。

■参考 URL

<https://www.bsigroup.com/en-GB/products-and-services/assessment-and-certification/product-certification/deliver-outstanding-customer-experiences-with-bsi-kitemark/>

在宅サービス認証(NF 311)



■対象国・地域

- ・ フランス

■対象規格

- ・ NF X 50-056 (在宅サービス)

■制度の概要

- ・ NF 311 は、NF X 50-056 (在宅サービス) に基づいた、在宅サービスの品質向上を目的とした認証制度。NF X 50-056 の要求事項には、倫理的原則、サービスを受ける人々、住居、環境についての理解、サービスの提供に関する戦略的な指針と品質管理システムの設定、提供されるサービスの内容とその質、提供のための組織全体の構造と運営、具体的なサービス提供方法、継続的な品質改善といった要素が含まれている。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 家事や高齢者生活支援に関連するサービスを含む、在宅支援および介護サービス、在宅看護サービス、多目的在宅介護および看護サービス

■メリット

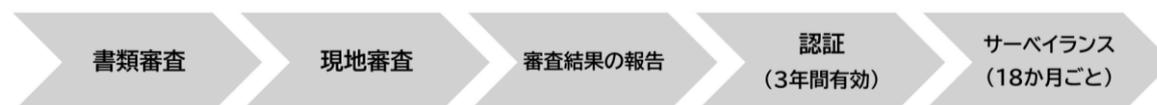
- ・ フランス国内で 2,000 以上の機関がすでに取得している NF Service ロゴを貼り付けることで、競合他社との差別化を図る。
- ・ 具体的かつ共有された取り組みを通じて、職場全体で実務を統一するとともに向上を図る。
- ・ HAS (※後述) 評価の実施を円滑に進め、HAS の推奨する優良実務基準への適合を示す

■認証機関

- ・ AFNOR Certification(仏)

■認証の実施体制、審査・更新方法

AFNOR Certification における審査プロセスは以下の通り。



■活用状況、普及方法

- ・ 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 の基準が用いられている。

■参考 URL

<https://certification.afnor.org/services/certification-nf-service-services-aux-personnes-a-domicile?form=MG0AV3>

韓国産業標準 (KS) サービス認証 高齢者施設サービス



■対象国・地域

- ・ 韓国

■対象規格

- ・ KS S 2028-1 (高齢者施設サービス)

■制度の概要

- ・ 高齢者療養施設で提供するサービスの手続きと内容等を規定した KS S 2028-1 に基づいた KS サービス認証制度。KS S 2028-1 の要求事項では、誇大広告の禁止および事前情報提供、事前相談サービス、契約手続き、利用料金の算定・支払い、高齢者施設におけるサービス提供（食事、相談、健康管理、排せつ、褥瘡の予防、機能訓練、レクリエーション他）、退所（退所後の生活案内、費用精算）、苦情および被害処理について規定している。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 高齢者福祉法による入所者 10 人以上の高齢者療養施設

■メリット

- ・ 世界標準の日及び国家品質マネジメント大会政府賞推薦を受けられる。
- ・ 認証を受けた者は、サービスが韓国産業標準に適したものであることを国内外に広報できる。

■認証機関

- ・ KSA (韓)

■制度の検討時期、設計時期

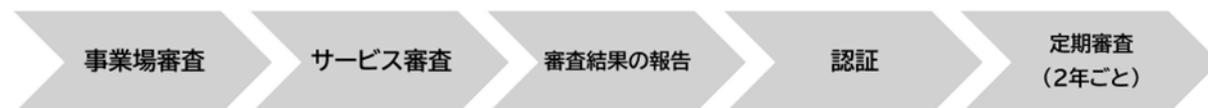
- ・ 2010 年 KS 規格制定

■実施までの経緯 (社会的・文化的背景等含む)

- ・ 高齢人口の増加に伴う老人介護施設に対する需要及びサービス品質の重要性の高まり、規制緩和により老人療養施設個人事業者の市場参入が容易になり、老人療養施設が大幅に増加したが、転倒事故、施設火災などの人身事故が発生するなどの課題を解決するため制度創出。

■認証の実施体制、審査・更新方法

KSA における審査プロセスは以下の通り。



■費用や期間 費用：400～500 万ウォン (約 43 万～54 万円) 期間：約 6 ヶ月

■認証件数 1 件 (現在は返却済み)

■活用状況、普及方法

- ・ 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、公団側にメリットがなく合意に至らなかった。

■参考 URL

https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01_01.php

韓国産業標準 (KS) サービス認証 カスタマーコールセンター



■対象国・地域

- ・ 韓国

■対象規格

- ・ KS S 1006-1 (カスタマーコールセンターサービス)

■制度の概要

- ・ ISO 18295-1,2 (カスタマーコンタクトセンター) を引用し、コールセンターサービスの要件を規定している KS S 1006-1 に基づいた認証制度。
- ・ KS S 1006-1 の要求事項では、サービス遂行の基本事項 (顧客志向性、顧客情報保護、顧客アクセスの容易さ、一貫したプロセス顧客対応サービス) 、サービス障害及び危機対応苦情、被害補償の処理等について規定している。

■対象となるサービスの範囲

- ・ コールセンターサービス運営者 (国内外の顧客を対象としたインバウンドコールセンターサービスおよび顧客満足(CS)に関連するフォローアップコールなどの顧客サービスを行う事業者)

■メリット

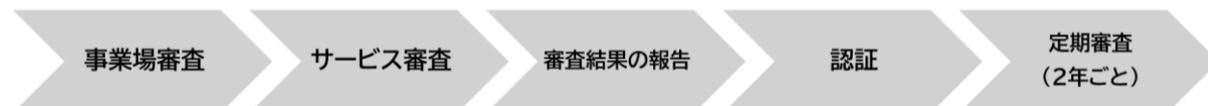
- ・ 公共調達市場で当該規格を使用している。
- ・ 世界標準の日及び国家品質マネジメント大会政府賞推薦を受けられる。
- ・ 認証を受けた者は、サービスが韓国産業標準に適したものであることを国内外に広報できる。

■認証機関

- ・ KSA (韓)

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ KSA における審査プロセスは以下の通り。



■活用状況、普及方法

- ・ ISO 規格を引用し、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から、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。

■参考 URL

https://sks.ksa.or.kr/sub/sub01_02.php

翻訳サービス提供者認証



■対象国・地域

- ・ イギリス、日本 他

■対象規格

- ・ ISO 17100:2015 (翻訳サービス-翻訳サービスの要求事項)

■制度の概要

- ・ ISO 17100:2015 にもとづく認証制度。2021年3月には JIS Y17100 も制定され、日本国内でも認証取得事業者が増加している。ISO 17100 要求事項では、翻訳実務者の力量・資格、翻訳プロセスの管理、品質保証、顧客とのコミュニケーション、文書管理等の事項が規定されており、認証審査では翻訳サービス提供者の翻訳プロジェクトがこれらの要求事項を満たしているかを確認する。

■対象となるサービスの範囲

- ・ 翻訳サービス提供組織 (翻訳サービスの仕組みの審査であり、翻訳の品質の良し悪しは審査対象外)

■メリット

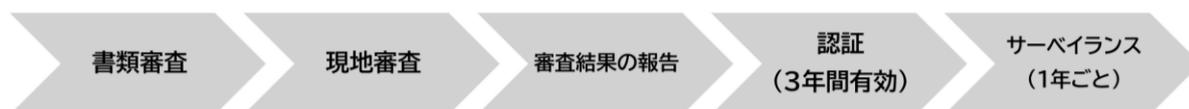
- ・ 国際規格に適合した信頼性の高い翻訳サービスを提供できることを顧客や翻訳実務者に PR できる。
- ・ 取引先から ISO 17100 の対応が要求されてもビジネスチャンスを逃すことが無い。
- ・ 社内ルールに国際規格の要求事項を取り入れることで業務プロセスを改善できる。

■認証機関

- ・ 日本規格協会ソリューションズ (日)、ATC Certification (英) 他

■認証の実施体制、審査・更新方法

- ・ 日本規格協会ソリューションズにおける審査プロセスは以下の通り。



- 認証件数 57 件 (日本規格協会ソリューションズ)

■参考 URL

<https://shinsaweb.jsa.or.jp/MS/Service/ISO17100>

(参考) 自己適合宣言と第三者意見書

適合性評価は、手続きや更新・維持に必要なリソース（人員、予算、時間）、信頼性の度合い、消費者・市場での需要、企業・団体の状況や目的を踏まえ、コストとクオリティのバランスが取れ、かつニーズに最も適しているスキームを選択することが重要です。ここでは、第一者による適合性評価である自己適合宣言適合、自己適合宣言の信頼性を高めるための支援文書である第三者意見書を紹介します。

① 自己適合宣言（第一者による適合性評価）

制度概要	組織・企業が自身で規格を満たしているか適合性を評価し、適切であると判断すれば組織・企業みずからの責任において規格への適合を宣言するもの。 以下の規格が自己適合宣言の参考となる。 JIS Q 17050-1 適合性評価－供給者適合宣言－第1部：一般要求事項 JIS Q 17050-2 適合性評価－供給者適合宣言－第2部：支援文書
メリット	第三者による適合性評価に比べ、費用や手間の負担が軽く、実施しやすい。実施により、顧客満足さらなる向上やサービスの品質改善等につながる。
活用状況	第三者による適合性評価同様に、HP 等で対外的に適合している旨を公表することができる。

② 第三者意見書（第一者適合性評価（自己適合宣言）の支援文書）

ISO 10002/JIS Q 10002（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）の例（ACAP）

制度概要	自己適合宣言の信頼性を高めるために利用される支援文書。公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の場合、意見書の信頼性を高めるため、外部有識者による審議委員会において3次審査を実施する。 適合性評価の第三者意見書と適合性評価報告書を発行し、これを支援文書としてJIS Q 17050に基づいて「自己適合宣言」を行う。
メリット	お客様対応/苦情対応を実施する経営組織において、トップ方針に従った社内体制の計画・設計、苦情対応プロセスの実施、維持・改善につながる。
審査方法	第1次審査（社内規程審査、トップ面談、現場面談・業務審査等） 第2次審査 第3次審査(大学教授が審査委員長)、 理事会承認、適合性評価報告書と第三者意見書を発行
活用状況	第三者による適合性評価同様に、HP 等で対外的に適合している旨を公表することができる。
参考 URL	https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/isosengen-shien/

【ご相談・問い合わせ先】 ※サービスにかかる規格開発に関する全般的な内容
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

【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/