第5回 サービス標準化ワーキンググループ 議事概要

1. 日時： 令和7年2月6日（木） 10:00～12:00
2. 場所： 経済産業省別館5階 526 会議室（事務局）及びオンライン会議室（Microsoft Teams）
3. 出席者： 持丸委員長、朝日委員、伊藤委員、岡本委員、釘宮委員、齊木委員、菅委員、水流委員、戸谷委員、近藤委員、野沢委員、原委員、福士委員、太田委員（代理：外山様）、橋本委員（代理：山崎様）、佐伯委員（代理：中村様）、小太刀委員
（委員全19人中、本人出席14名、代理出席3名、欠席2名（河村委員、高橋委員（書面提出あり））
4. 議題： 分科会からの報告
事務局の今年度の取組報告
討議

5. 議事概要

事務局から資料2に基づき説明があり、議論が行われた。委員等からの主な意見は以下のとおり。

- ・ 標準化活動の具体的なイメージが掴みづらいことから、図らずも産業界にとって敷居が高いものとなってしまっている。特にIT業界ではデファクト標準が主流であるため、デジュール標準の重要性が認識されにくい。しかし実際にはIT業界において、MPEG等をはじめデジュール標準として策定され、広く業界に採用されている規格も多く存在している。そのため、デファクト標準とデジュール標準それぞれの標準化の目的や活用方法、違いなどを情報として整理して示した上で、デジュール標準の策定をリードすることの意義を産業界に啓発していくことが必要である。
- ・ 標準化は、技術、ビジネス、法律、標準化手順などの様々な分野の専門家が熱意をもって取り組むことが重要。標準化手順の専門家に限らず、こうした人材に関する情報提供の枠組みがあるとより標準化が進むのではないか。
- ・ 標準化は学術的な要素があり難しいというイメージが先行しているため、相談窓口の設置やフランクなディスカッションの場を設けるなど、敷居を下げる取り組みがあると良い。ISOやIECに関する入門ガイドもあると良い。
- ・ サービス分野におけるJISのメリットはまだ認知が進んでいない。消費者安全や産業振興への寄与、市場の拡大や個別事業者の売上増加といった具体的な事例を通じてJISの最終的な活用への理解を促進するために、広報や見せ方を工夫していく必要がある。

- ・ 家事代行サービス業界でも介護周辺分野のニーズが増えており、各社が介護に近い高齢者支援サービスを行っている。保険外介護サービス事業者・家事代行サービス事業者それぞれが提供する生活支援サービスの違いに関する消費者の認識合わせのためにも、家事代行サービスの事業運営者として、保険外介護サービスの標準化にも協力できる。
- ・ 国際標準に関する部会を新設し、普及啓発に取り組んでおり、標準化のモメンタムの維持・強化が必要と考えている。
- ・ 次年度以降の案件開発と環境整備の二本柱のうち、案件開発が特に重要と考える。案件開発を通じて生まれた成功事例を入門ガイドに反映し、サービス産業全体へその成果を広く普及啓発すべき。加えて、規格開発と並行した認証スキームの開発、および業界ごとの認証取得によるインセンティブに関する議論が肝要。
- ・ 介護サービスの標準化に期待。介護サービスは利用者と選択者が異なる場合が多いため、標準化により一定のサービス品質であることが見えるようになる意味は大きい。日本の介護サービスは国際競争力があると考えており、サービス輸出につながることを期待。
- ・ 介護サービスを含む公的サービスは一定の基準をクリアしているが、さらに高いクオリティを提供する企業を認証する仕組みがあれば、事業者と消費者双方にメリットがあり、選択の基準として広がるだろう。
- ・ サービス標準の対象分野を体系化・明確化するとよいのではないか。すべてのサービス分野から注力する分野を抽出して検討すべき。
- ・ 標準化による事業者と消費者のメリットを明確にすることも重要。事業者の集客力とブランド力の向上をどのように見える化するかに加え、消費者へのフィードバックも考慮すべき。カスタマーエクスペリエンス（CX）の視点を取り入れることで、より実務的で実践的な内容になるだろう。
- ・ サービス産業ではカスタマーハラスメントから従業員を守ることが重要であり、企業が従業員を守る姿勢を強調すべき。
- ・ 入門ガイドのサービス品質の尺度として SERVQUAL が例に挙げられているが、再現性がないという論文もある。
- ・ JIS に比べ ISO はルールが複雑なため、対応するガイドが作成されることで取り組みやすくなる。
- ・ 学生を含む若年層が消費者として悪質なサービスの契約に陥るケースを目にする。サービス事業者が適切に対応すべきだが、悪質な事業者に与信を出すクレジット会社にも疑問を感じる。標準があることで与信調査やトラブル発生の調査も改善されていくと思われ、事業者にとって標準化のメリットの1つではないか。
- ・ 入門ガイドについては、用語の説明の追加やデジタル化を行うなど、次年度以降さらに使いやすい形にする必要がある。委員会の構成等のノウハウ部分は実体験に基づくポイントを掲載する必要がある。サービスの質については、今回はより深く踏み込むべ

き。

- ・ ISO 文書に記載されるためにはエビデンスが必要となるので、アカデミアとビジネスの融合を図るためにも、日本の成功事例の早期論文化が重要。
- ・ 入門ガイドや講演に加え、解説記事のようなものがあるとアカデミアも含め、一般にもすそ野が広がる。
- ・ 入門ガイドについて、パイロット案件の実施を踏まえた改訂のサイクルは大事。質評価の手法については昨年度から議論しているが、引き続き検討が必要。
- ・ 学術界において、標準化と研究のマインドセットの使い分けが必要だが、連携することは重要。経済産業省や経団連、横幹連合と連動し、アカデミアとサービス分野の人材交流が求められる。
- ・ 標準化を進められる分野と難しい分野が明確になった。標準化が難しい分野においても掘り起こしが重要であり、各業界向けの入門ガイドセミナーも役立つ。
- ・ 今後は規格開発の経験値を増やし、パイロット案件の知見を入門ガイドに反映する循環を作る必要がある。
- ・ 消費者としては、高齢者、介護、サステナビリティ分野の標準化を期待する。サステナビリティ分野においては特に古着回収サービスに注目している。新しいサービス産業を強化することが同時に消費者保護にもつながるという認識が広がっていくことを期待。
- ・ 消費者のニーズを集め、新たな JIS 開発につなげることが重要。消費者にとって JIS は信頼できる製品・サービスを選ぶ手助けとなり、事業者にとっても市場拡大や信頼性向上の手段となる。消費者・利用者の双方が JIS の価値を認識することで JIS の活用拡大が期待されることから、普及啓発が重要。
- ・ ISO 5665（消費者事故調査～要求事項とガイダンス）が 2024 年 4 月に発行。事故調査での活用が再発防止につながるとともに、それを発信することで、消費者が企業価値や姿勢を認識する機会になることを期待。
- ・ JISC の HP 更新はモメンタム維持には有効なツール。継続的な HP 更新が本委員会の成果を示すものになる。
- ・ 昨年度の WG 以降、JIS Y 部門で 5 件の増加があり、合計で 20 件に到達したことは大きな成果。この勢いを維持し、さらなる成長を遂げるためには、国際的なサービス規格を JIS 化することも有効な手段。
- ・ 介護、高齢社会対応、観光、物流、エネルギー、教育などの分野で必要な規格を積極的に JIS 化していくことが重要。また、国際規格の議論と並行して JIS 化の検討を行うことは、我が国の国際的な発信力を強化するためにも有効。
- ・ 調査結果を踏まえると、国際的に見ても我が国の規格数は少ない。英国や韓国では、国家レベルの認証スキームにサービス認証が組み込まれている。必ずしも JIS マーク認証である必要はないが、認証のスキームオーナーのマインドをサービスに向けていくこ

とも必要。

- ・ 中小規模事業者が多いサービス分野では、規格開発とその活用プロセスおよびメリットへの理解が広まっていない。BtoC ビジネスにおいては、消費者を含めた規格開発メリットの訴求や、消費者から業界・事業者への還元を言語化してインセンティブを見出すことが重要。
- ・ どの業界も人手不足が課題であり、特にサービス業界は今後さらに深刻化する懸念がある。標準化によって人材育成や生産性向上が期待でき、最終的にはスキル認証にもつながる可能性がある。サービス業界の課題と標準化のインセンティブを結び付けた広報活動の推進が必要。
- ・ 質の高いヘルスケアサービスの浸透と新規サービス創出につながるビジネス環境整備の観点から、業界自主ガイドラインの策定支援を行い、毎年アライアンス会合で品質向上に向けた取組の共有を実施。エステ JIS で得られたノウハウは入門ガイドに反映いただきたい。
- ・ 昨年 11 月には健康経営のエッセンスを取り入れたウェルビーイングの規格である ISO 25554 を日本主導で策定。今後もヘルスケアサービス品質向上のために支援メニューを拡充すべく、国際標準課と連携して取り組んでいく。
- ・ 昨年 7 月に複数課室が統合して発足し、所管する業種は多岐に渡る。標準活用については今後検討していきたい。
- ・ 生成 AI や量子コンピュータの普及により、技術とサービスの境界線上の標準化ニーズが高まると思われるが、技術の進展が早い分野は将来の不確実性が高く、標準化の議論が進みにくい。標準化のすそ野を広げるとともに、知財の活用を組み合わせ適切な標準化支援体制が必要。
- ・ 標準化とアカデミアの連携を強化し、成果を発表できる場を設けることで、標準化の取り組みを進めたい。
- ・ 消費者がエステティックサロンを選ぶ基準について調査した結果、JIS 等の公的な評価があればサロン選択の基準にするという結果が出た。業界内の事業者は JIS 化の意義を理解いただき、合意形成を進め JIS 化に邁進したい。
- ・ 英国から提案された ISO 25557 に代表されるように、各国で文化やルールが違うものを標準化する意味を考えてもらいたい。国際標準化によって日本独特の文化や慣習に守られてきた産業の一部が別の産業になってしまったり、海外の脅威にさらされたりする可能性がある。
- ・ 欧州ではコンサルティングファームの中でも規格のローカライズをビジネスにしている事業者等が積極的に標準化に参画している。日本は国際的に見てもアカデミアと業界の人材が中心でコンサルティングファームの関与が少ないと感じる。サービス標準化においてもコンサルティングファームが参画し、ビジネスも含めて協力してくれると良い。