

サービス標準化ワーキンググループ 中間取りまとめ【概要】

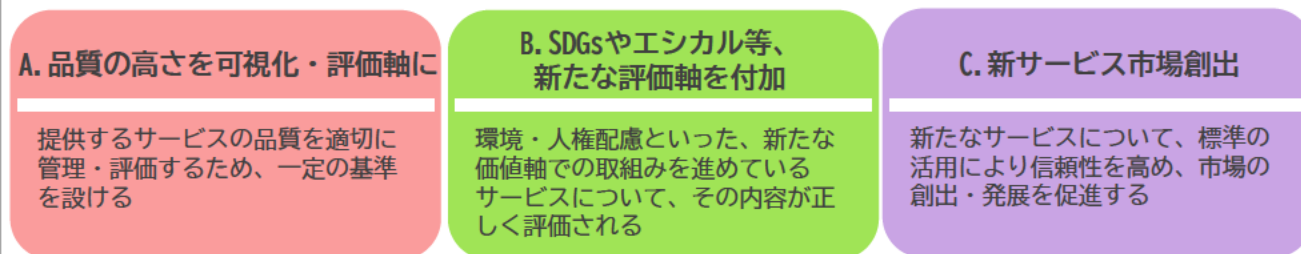
サービス分野での標準化の意義

- 我が国のサービス産業では、安全・丁寧・迅速といったサービス品質の高さに見合った価格設定を行う、同時に労働生産性を高めるといった課題が存在。
- これら課題に対し、品質の高さを見える化し、業界内でサービス手順を共通化するなど、戦略的な標準化の活用は、有効な方策。
- そのため、標準化の活用方法を類型として示すと共に、具体的なサービス規格開発促進のためのマニュアルを作成した。

標準化の活用類型

- 市場の成熟度、業界の状況・課題によって、それに対応する標準の活用類型は異なるが、まずは類型D, E, F, G（下段）で市場の基盤・信頼性を確立したうえで、類型A, B, C（上段）で品質の強みや新たな価値を出すために戦略的に活用されていく傾向がある。

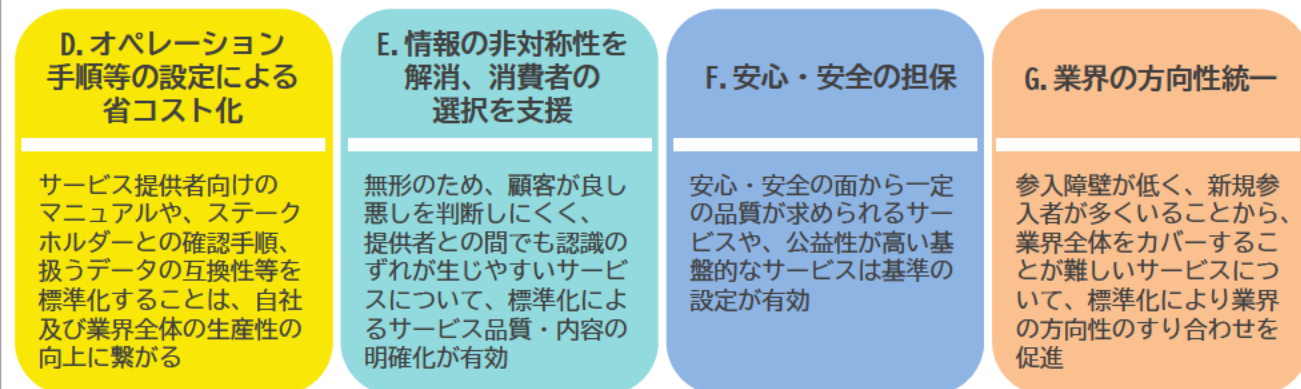
<品質の強みと標準化>



<生産性の向上と標準化>

<消費者からの信頼と標準化>

<多様なプレイヤーの標準化>



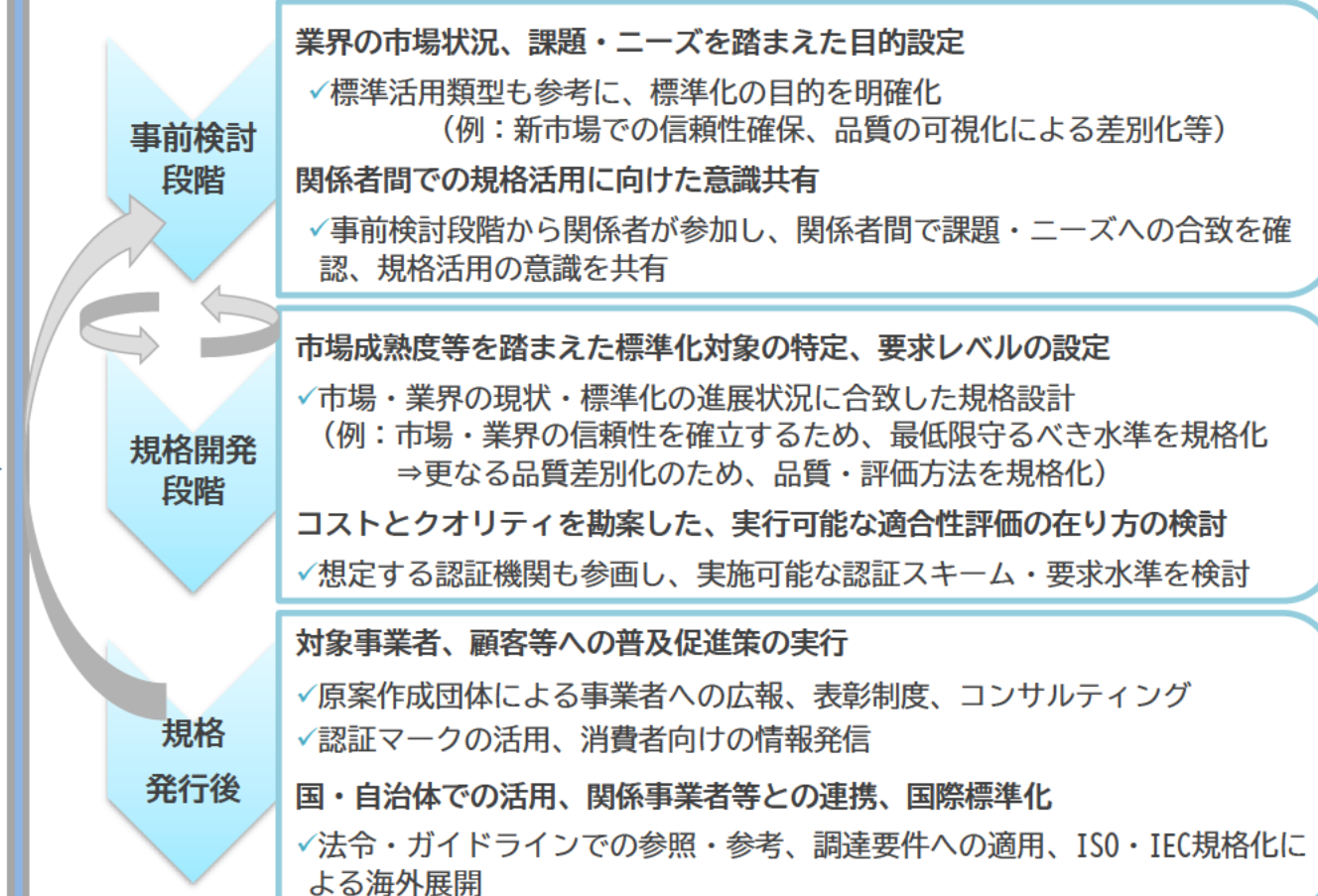
入門ガイド（マニュアル）

- 開発の背景
 - － 標準化の活用ポテンシャルに関わらず、国内ではサービス規格開発の具体的事例が少なく、規格開発経験が無い業界団体も多い。
 - － そのため、サービス規格開発に初めて取り組む者が、円滑に原案作成等を進める上で参考となる、サービス規格作成のための入門ガイド（マニュアル）を作成した。
- 期待される効果
 - － 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、その作成の手順を提示。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。
 - － JISのサービス規格の構成要素や、その解説、参考規格（JIS/ISO規格）を提示。必要な構成要素を抽出できると共に、解説や参考規格を参照し、円滑な原案作成の促進が期待される。

標準化・普及促進のポイント

- 規格活用はあくまで任意のため、実際に社会で普及させることを強く意識して進める必要がある。
- 規格が広く活用されるために、標準化の各段階で重要なポイントや、中でもJIS化/ISO・IEC規格化のメリット・留意事項をまとめた。

標準化・普及促進のステップ・留意事項



デジュール標準（JIS・ISO・IEC）策定のメリット・注意点

- メリット
 - － JIS化/ISO・IEC規格化のプロセスで広く関係者が規格作成に参画し、意向を反映して、国家規格・国際規格として発行されることで、より信頼性を獲得。
 - － 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。
 - － ISO・IEC規格化・活用による、海外市場・事業者・投資家等へのアクセスの向上。
 - － JISの実績による円滑なISO・IEC提案の可能性。
 - － （デジュール標準に限らないが）規格化に向けた「プロセス」として、課題認識をすり合わせや、コミュニケーションする標準化活動自体の価値。
- 注意点
 - － 座組作りにおいて、JISではサービスの生産者（提供者）・使用者（ユーザー）・中立者の参画・人数バランスが求められ、ISO・IECでも広くステークホルダーの参画が必要。
 - － 業界規格とJIS・ISO・IEC規格で構成要素が異なり、修正が必要なケースが大半。
 - － 特定の業界団体だけでなく、他の機関が認証できるような規格とする必要あり。
 - － 分野によっては、国際市場でISO・IEC規格ではなく、フォーラム・業界規格が中心。