

サービス規格作成マニュアル及びサービス規格の振興調査事業  
サービス標準化WG分科会  
事業概要説明

# 1. 事業目的

標準化を戦略的に活用することは、サービス産業及び企業が成長するに当たって課題解決に有効な手段である。他方、サービス分野は標準化の成功体験が少ないため標準化の価値が認識されておらず、ノウハウや人材が乏しい。そこで、産業界や有識者の意見を幅広く取り入れながら、標準化の活用類型を、精査分析・識別したうえで、類型に対応するサービス産業における標準化の有用性を整理し、そのうえで、サービス分野における規格開発を促進するためサービス規格のマニュアルを策定する。

このマニュアルによってサービス分野での規格開発を促進・普及させ、サービス品質の向上や生産性の向上等、サービス産業における標準化戦略的活用を促進する。

これによって我が国のサービス産業の国際競争力と付加価値を高め、更には国際標準化も視野に入れ市場の拡大を図る。

### 3. 国際調査 ①目的と進め方

#### ■調査の目的

サービス標準の活用類型の分析、及びそれに対応した有用性の整理、サービス規格のまとめ方(事例集)の作成のために、既存のサービス規格の海外での活用事例、既存のサービス規格の国内での活用事例、海外施策、個社事例等について、規格の内容、運用方法等の調査を行い、効果等の分析を行う。

#### ■調査の進め方

①対象とする国(標準化機関)の決定

②サービス規格の一覧化

国際・海外規格のDBから、ICSコードとserviceという用語を使用している規格を検索する。

③調査対象とする規格の絞り込み(販売数、日本国内における規格の有無 等)

④対象規格のWEB検索⇒活用事例を調査

規格名+「入札(bid)」、「認証(certification)」、「●●●」、「●●●」

⑤各規格の概要、活用のされ方等をまとめ、活用類型に分類※ ※分類案については次頁参照

# 3. 国際調査 ②サービス規格の活用類型案(METI資料から抜粋)

## 3. 標準化の活用類型の例

- サービス産業において、標準化を活用するとした場合、例えば以下のような類型がある。
- これらについて、業態毎に環境が異なることから、複数の業態について、標準化の活用イメージを整理した（次スライド以降）。

### <品質の強みと標準化>

#### A.品質の高さを可視化・評価軸に

提供品質は高いものの、市場からその高さが評価されておらず、正しく測定・評価されるために品質・効果の基準を設けることが有効

例) 小口保冷配送サービス  
観光・集客サービス 等

#### 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、新たな価値観に対応しているサービスについて、その内容が正しく評価されることは、提供者・消費者双方にとって有益

※多くの分野で適用し得る

#### C.新サービス市場創出

新たなサービス/業態であり、規制的手法（ハードロー）のみならず、標準（ソフトロー）を活用することで市場の創出・発展が促進される可能性

例) BC活用コンテンツ提供サービス、  
シェアリングエコノミー関連サービス 等

### <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

例) エステ、リラクゼーション 等

### <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

情報が集まりにくい、ないし、口コミ等不確実な情報しかなく、顧客が良し悪しを判断しにくいサービスについて、標準化による価値表示が有効

例) 家事代行サービス、  
婚活マッチングアプリ 等

### <多様なプレイヤーの標準化>

#### F.安心・安全の担保

公益性が高いインフラ基盤的なサービス、及び、安心安全の面から一定の品質が求められるサービスは、基準の設定やそれに基づく行政の取組が有効

例) 物流サービス、  
介護・保育サービス 等

#### G.業界の方向性統一

参入障壁が低く、個人経営、フリーランスといった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は、標準化により業界の方向性をすり合わせられる可能性

例) エステ、フィットネス 等

### 3. 国際調査 ③調査対象機関

|   | 対象              | 進捗(10/18現在) |                  |
|---|-----------------|-------------|------------------|
| 1 | ISO             | リスト作成済み     |                  |
| 2 | IEC             | リスト作成済み     |                  |
| 3 | CEN-CENELEC(欧州) | リスト作成済み     |                  |
| 4 | UL、ASTM(アメリカ)※1 | リスト作成済み     | ICSコードでの絞り込み不可※2 |
| 5 | BSI(イギリス)       | リスト作成済み     | ICSコードでの絞り込み不可※2 |
| 6 | AENOR(スペイン)※3   | リスト作成済み     | ICSコードでの絞り込み不可※2 |

※1:アメリカにはついてはANSI規格の抽出が困難なためまずはUL、ASTMのみ対象とした。

※2:WEBサイト上で詳細なICSコードの絞り込み不可のため可能な範囲で抽出。

※3:欧州サービス規格開発全体の幹事国を務めていたため対象に加えている。

#### ICSコードとは・・・

ICS(国際規格分類: International Classification for Standards)とは、国際規格、地域規格、国家規格などについて、国際的に共通の分類を行うことを目的にISOによって作成されたコード体系です。

JIS、ISO及びIEC等に付与されており、地域規格、各国家規格にも次第に付与されるようになっていきます。

# 4. ヒアリング項目(案)

| ①業界・サービスについて                                |
|---------------------------------------------|
| 1)サービス領域、サービスの特徴                            |
| 2)対象顧客                                      |
| 3)業界概況(業界概況、有力企業、参入条件、競争の状況等)               |
| 4)業界全体の(課題産業拡大の阻害要因(サービス規格の活用類型A～Gにあてはめたい)) |
| 5)課題解決に向けた取組み(クレームがある場合、その状況と改善策を伺う)        |

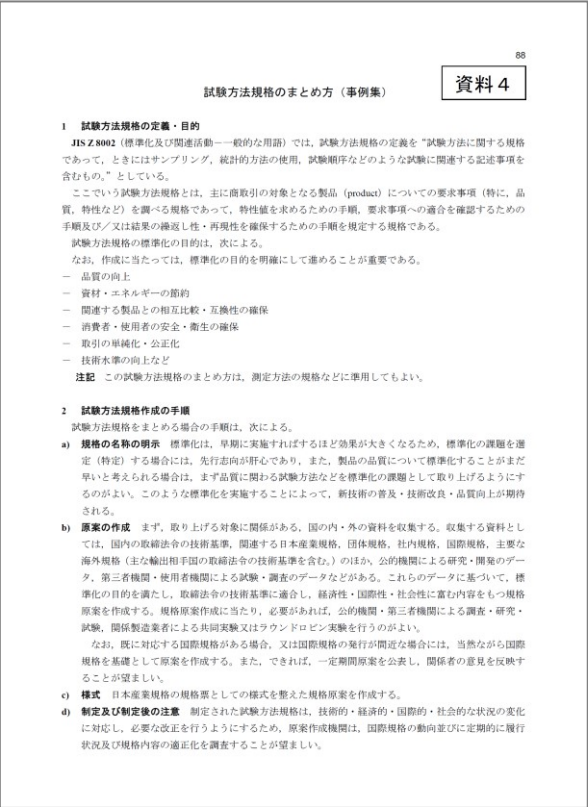
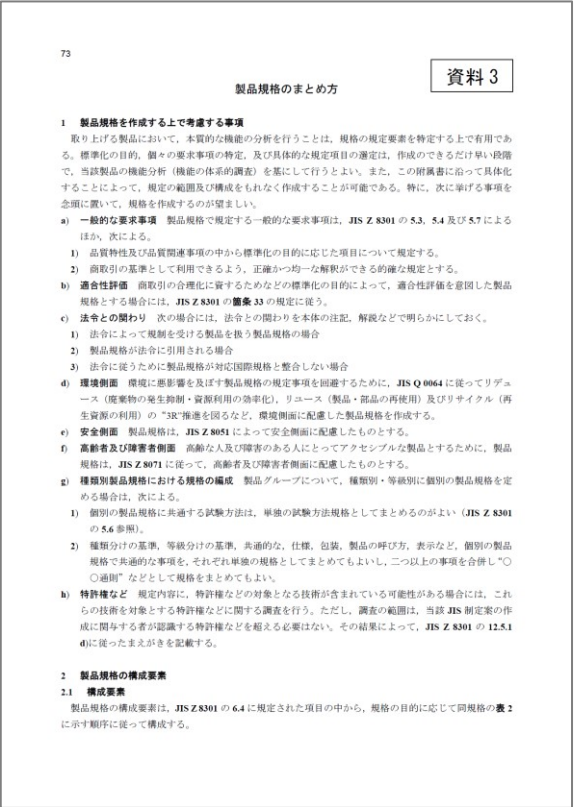
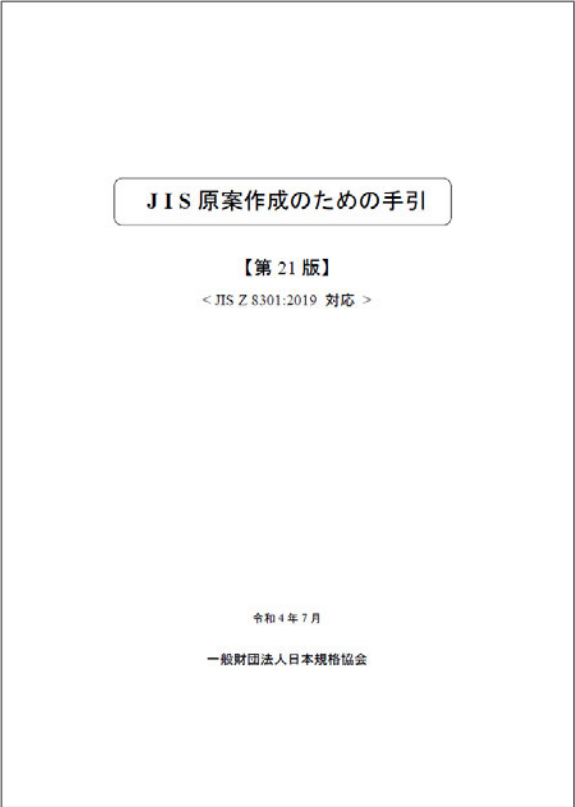
| ②-1すでにガイドライン等のある業界向けの標準化に関する質問事項 |
|----------------------------------|
| 1)業界基準、ガイドラインの概要                 |
| 2)対象、範囲、審査方法(あれば)                |
| 3)策定の背景、経緯、目的                    |
| 4)策定方法                           |
| 5)活用のされ方                         |
| 6)業界基準、ガイドラインの効果                 |
| 7)事業者、消費者への普及状況、普及方法等            |
| 8)業界基準、ガイドライン以外にルール化の必要な部分       |
| 9)JIS化の意向、推進要因または阻害要因            |

| ②-2ガイドライン等のない業界向けの標準化に関する質問事項         |
|---------------------------------------|
| 1)標準化・ルール化が必要と思われる事項                  |
| 2)想定される対象者、範囲、評価方法                    |
| 3)標準化に向けた推進・阻害要因(JIS化の要望、JIS化の問題点を伺う) |

# 5. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成 ①概要

「1. サービス標準の活用類型の分析、及びそれに対応した有用性の整理」によって明らかになったサービス規格に必要な要素の基本体系を踏まえ、サービス規格作成の基本的な流れやポイント、注意事項などを分かりやすく説明した規格作成の実務者用のマニュアルを作成する。

## 作成するサービス規格のまとめ方(事例集)は、 「JIS原案作成の手引き」における製品規格のまとめ方、試験方法規格のまとめ方のサービス版



# 5. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成 ②対象とするサービス分野

- サービス産業の一律の定義は存在せず、用途等に応じ多様に捉えられてきたが、一般的に広義と狭義に大別される。
- 広義のサービス産業とは、農林水産業、鉱業、製造業、建設業を除く第3次産業を指し、具体的には電気・ガス・水道、卸・小売、金融・保険、不動産、運輸、情報通信、サービス産業(狭義)、政府サービス、民間非営利サービスを指す。
- 狭義のサービス産業とは、娯楽、飲食、旅館(宿泊)、洗濯・理容・美容・浴場、教育、医療・福祉等の対個人サービス、広告、業務用物品賃貸、自動車・機械修理、研究等の対事業所サービスが含まれる。

(経済産業省「サービス産業の高付加価値化に関する研究会」報告書より抜粋)

[https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoujo/service\\_koufukakachi/pdf/007\\_03\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoujo/service_koufukakachi/pdf/007_03_00.pdf)

## 日本標準産業分類

- A. 農業, 林業
- B. 漁業
- C. 鉱業, 採石業, 砂利採取業
- D. 建設業
- E. 製造業
- F. 電気・ガス・熱供給・水道業
- G. 情報通信業
- H. 運輸業, 郵便業
- I. 卸売業, 小売業
- J. 金融業, 保険業
- K. 不動産業, 物品賃貸業
- L. 学術研究, 専門・技術サービス業
- M. 宿泊業, 飲食サービス業
- N. 生活関連サービス業, 娯楽業
- O. 教育, 学習支援業
- P. 医療, 福祉
- Q. 複合サービス事業
- R. サービス業(他に分類されないもの)
- S. 公務(他に分類されるものを除く)
- T. 分類不能の産業

— 広義のサービス産業

狭義のサービス産業  
サービス規格のまとめ方(事例集)の  
主な対象とする

5. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成 ③構成(案)

|    | 項目                | 内容                                                      |
|----|-------------------|---------------------------------------------------------|
| 0. | はじめに              | サービス規格が求められる社会的背景やサービス規格の意義、本マニュアルの意図を記載。               |
| 1. | 標準化とは・サービス規格とは    | 標準化とは、サービスの定義、サービス規格の定義、製品規格やマネジメント規格との違いを解説。           |
| 2. | サービス規格の活用類型       | 活用類型ごとのメリットを紹介するとともに活用目的に応じた標準化のポイントを示す。                |
| 3. | サービス規格の構成要素       | JIS化に対応したサービス規格の構成要素を一覧で紹介。                             |
| 4. | サービス規格の構成要素の解説    | サービス規格の各構成要素についてどのようなことを規定、記載すべきか箇条ごとに解説を行う。            |
| 5. | 規格を作成するうえで考慮すべき事項 | サービスの効率など構成要素の箇条としては登場しないが規格を作成する上で考慮すべき重要な項目をまとめて解説する。 |
| 6. | サービス規格の作成手順       | 規格名称の明示、原案作成、制定、制定後の注意事項などを示す。                          |
| 7. | 認証制度              | 認証制度の作り方を解説。                                            |
| 8. | 規格の例              | 規格づくりの参考となる先行規格の例は最後にまとめて掲載。                            |

## 5. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成 ④サービス規格の構成要素(案)

規格の活用目的に応じて必須・選択  
を選ぶようにする

| 規格の構成要素                                           | JIS Z 8301の<br>箇条番号 | 必須 / 選択        |
|---------------------------------------------------|---------------------|----------------|
| 規格名称                                              | 11                  | 必須             |
| まえがき                                              | 12                  | 選択             |
| 序文                                                | 13                  | 国際規格を基礎とする場合必須 |
| 1 適用範囲                                            | 14                  | 必須             |
| 2 引用規格                                            | 15                  | 必須             |
| 3 用語及び定義                                          | 16                  | 必須             |
| 4 基本原則                                            |                     | 選択             |
| 5 PDCA                                            |                     | 選択             |
| 6 消費者問題への対処方法                                     |                     | 選択             |
| 7 法的要求事項                                          |                     | 選択             |
| 8 苦情処理                                            |                     | 選択             |
| 9 サービスの内容及び品質                                     |                     | 認証に関する規格の場合必須  |
| 10 サービスの信頼性・アクセシビリティ・セキュリティ                       |                     | 選択             |
| 11 資源(ヒト)                                         |                     | 選択             |
| 12 設備・資材                                          |                     | 選択             |
| 13 環境保護・安全対策                                      |                     | 選択             |
| 14 サービスの評価・測定<br>(リピート率、顧客満足度、従業員満足度、正味推奨者比率を含む。) | 18                  | 認証に関する規格の場合必須  |
| 15 適合性の宣言*                                        | 33                  | 認証に関する規格の場合必須  |
| 参考文献一覧                                            |                     | 選択             |

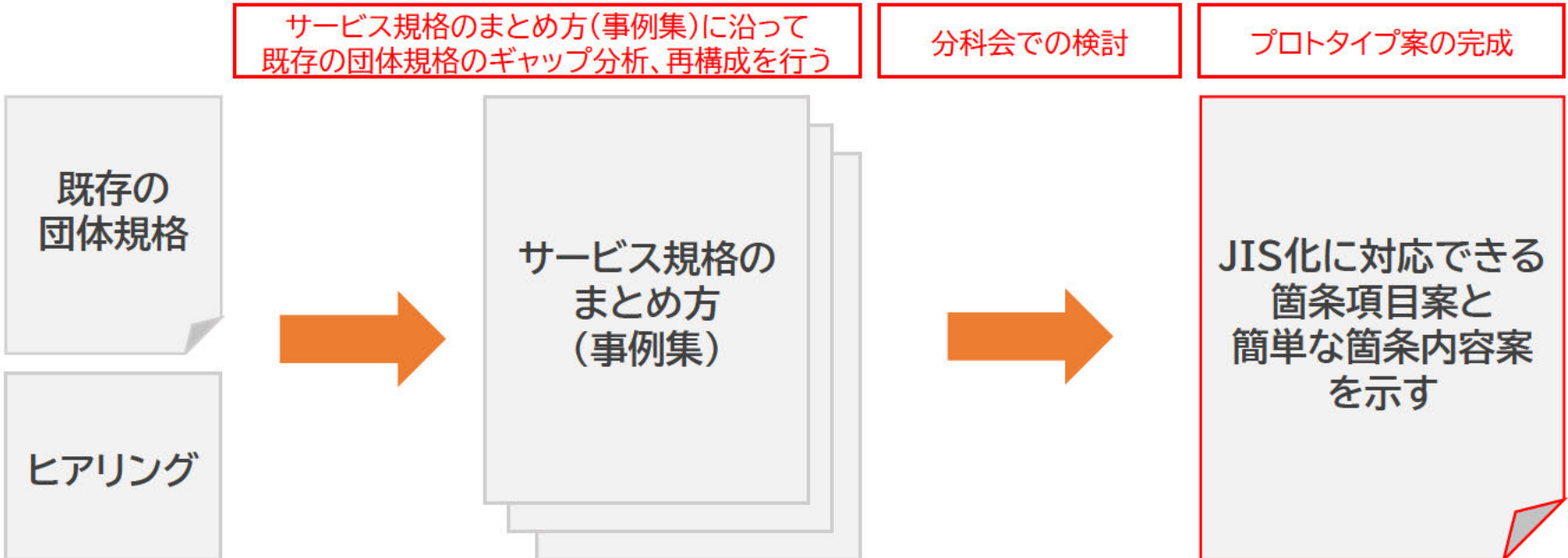
## 6. 特定業種の規格例(プロトタイプ)の検討

「1. サービス標準の活用類型の分析、及びそれに対応した有用性の整理」、「3. サービス規格のまとめ方(事例集)」を踏まえ、特定業種のプロトタイプ規格を検討する。  
分析結果の検証、及びサービス規格のまとめ方(事例集)が実態に即しているか確認を行うとともに、今後サービス規格になり得る可能性があるものを探す。

### ■対象業種

| 団体                | 既存規格                                    |
|-------------------|-----------------------------------------|
| (一社)全国家事代行サービス協会  | 家事代行サービスの品質保証 – 家事代行サービス提供者に対する要求事項 –   |
| (一社)日本リラクゼーション業協会 | リラクゼーション業界におけるヘルスケアサービス品質向上に向けた自主ガイドライン |
| (一社)日本フィットネス産業協会  | FIA加盟企業施設認定制度 認定基準(ガイドライン)              |
| (特非)日本エステティック機構   | エステティックサロン認証 認証基準                       |

### ■大まかな作業の流れ



7. スケジュール

|                         | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 |
|-------------------------|----|-----|-----|-----|----|----|
| 1. 国際調査                 |    |     |     |     |    |    |
| 1) サービス規格DB作成           |    |     |     |     |    |    |
| 2) 調査対象絞込・活用事例調査        |    |     |     |     |    |    |
| 3) 類型化                  |    |     |     |     |    |    |
| 2. ヒアリング調査(MRIと連携して進める) |    |     |     |     |    |    |
| 1) 調査対象選定               |    |     |     |     |    |    |
| 2) 調査票作成                |    |     |     |     |    |    |
| 3) アポ取り                 |    |     |     |     |    |    |
| 4) 実査                   |    |     |     |     |    |    |
| 3. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成  |    |     |     |     |    |    |
| 1) 素案作成                 |    |     |     |     |    |    |
| 2) 調査結果のインプット           |    |     |     |     |    |    |
| 4. 特定業種の規格例(プロトタイプ)の検討  |    |     |     |     |    |    |
| 1) 素案作成                 |    |     |     |     |    |    |
| 5. 分科会                  |    |     |     |     |    |    |
| 参考) サービス標準化WG           |    |     |     |     |    |    |

8. 分科会 議題

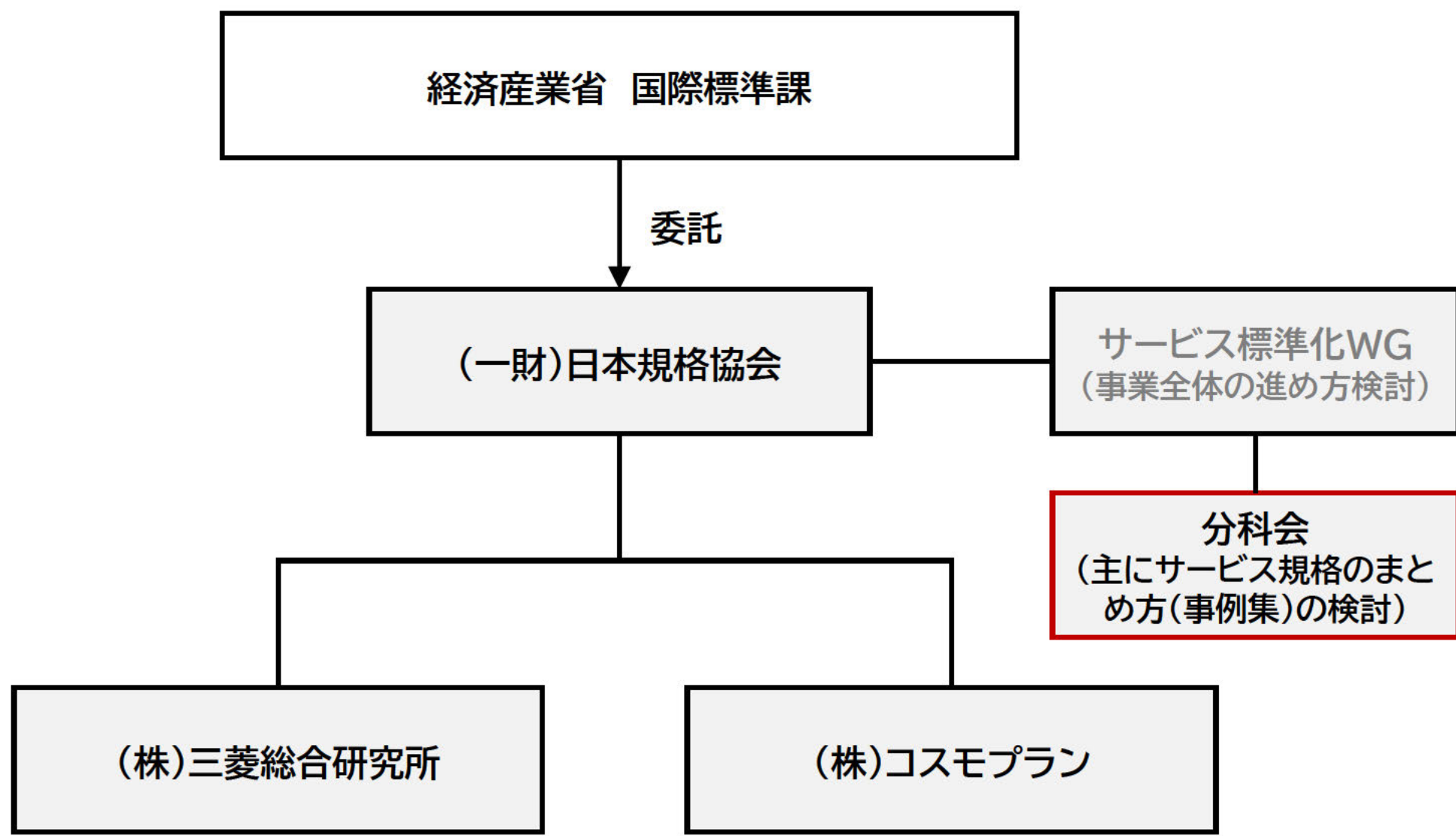
|              | 日程                        | 議題案                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一回          | 令和5年10月26日<br>15:00～17:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>・キックオフ、自己紹介</li><li>・事業概要説明</li><li>・海外規格事例調査(途中経過)の報告</li><li>・マニュアル案 のスコープ、項目の議論</li><li>・プロトタイプの対象業種に関する議論</li></ul> |
| 第二回          | 令和5年11月下旬                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・国際調査、ヒアリング調査の進捗報告</li><li>・本委員会提出用マニュアル案 の議論</li><li>・プロトタイプ of 進捗報告</li><li>・(普及啓発に関する議論)</li></ul>                   |
| 第三回          | 令和6年1月中下旬                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・マニュアルのとりまとめ(国際調査、ヒアリング調査含む)</li><li>・プロトタイプ of とりまとめ</li><li>・普及啓発策の議論</li></ul>                                       |
| (予備日)<br>第四回 | 令和6年2月中旬                  | <p>※第三回WG本委員会議論によって分科会での議論が必要になった場合のみ開催</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・WG本委員会の議論を受けた、改正資料の検討、確認</li></ul>                                         |

## 9. 検討分科会委員

(敬称略 順不同)

|    | 氏 名       | 所属                                             |
|----|-----------|------------------------------------------------|
| 1  | 水流 聡子(主査) | 東京大学 総括プロジェクト機構 特任教授                           |
| 2  | 原 辰徳      | 東京大学 大学院工学系研究科 人工物工学研究センター 准教授                 |
| 3  | 安井 清一     | 東京理科大学 創域理工学部 経営システム工学科 准教授                    |
| 4  | 浅羽 登志也    | ガイアラボ合同会社 代表社員                                 |
| 5  | 新倉 健一     | インフロニア・ホールディングス株式会社 グループマネジメント部 秘書室<br>室長      |
| 6  | 河村 真紀子    | 主婦連合会 会長                                       |
| 7  | 釘宮 悦子     | 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会<br>標準化委員会 委員長 |
| 8  | 松村 剛      | 一般社団法人 日本フィットネス産業協会 事務局長                       |
| 9  | 二瓶 拓穂     | 一般社団法人 日本リラクゼーション業協会 理事                        |
| 10 | 高橋 ゆき     | 一般社団法人 家事代行サービス協会 会長                           |
| 11 | 高橋 博忠     | 特定非営利活動法人 日本エステティック機構 理事兼事務局長                  |

10. 事業の実施体制



- 1. サービス標準の活用類型の分析、及びそれに対応した有用性の整理
- 2. 普及のための簡素版マニュアル作成
- 5. サービス規格の普及啓発に関する検討

- 3. サービス規格のまとめ方(事例集)の作成
- 4. 特定業種の規格例(プロトタイプ)の検討
- 5. (サービス規格の普及啓発に関する検討)