

サービス標準化WG 中間取りまとめ

2024年2月29日

産業技術環境局 国際標準課

1. サービス規格の意義とその対象・定義

2. 標準化の活用類型の例

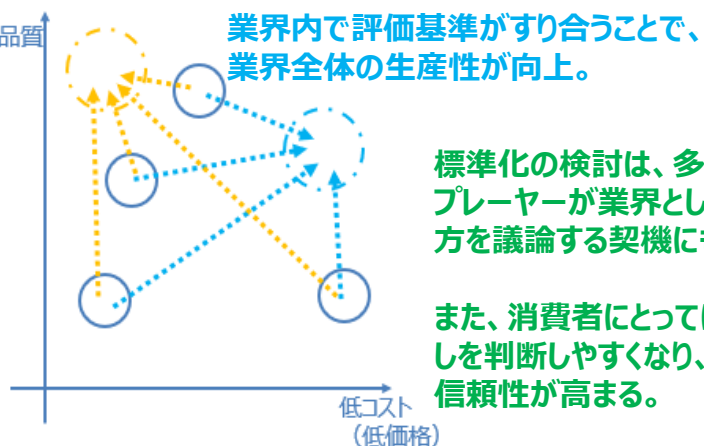
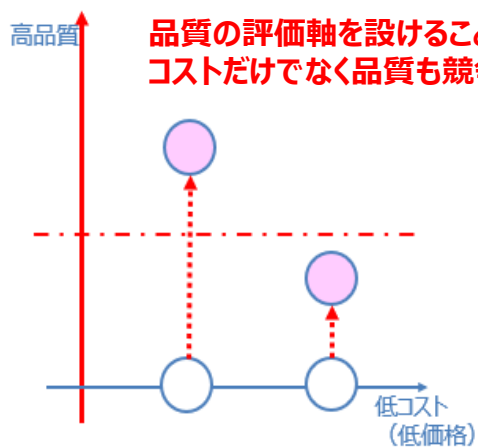
3. 標準化・普及促進のポイント

サービス分野の標準化の意義

- 我が国のGDPの約7割を占めるサービス産業は、国際的にも品質が高いというイメージが形成されており、その品質を強みとして、さらなる競争力強化や、市場の確立・確保が期待される。
- 一方、サービス産業の抱える課題として、相対的に労働生産性が低く、小規模かつ多種多様なプレイヤーが存在し、業界団体のカバー率・牽引力が低いほか、評価軸がないため品質の高さに見合う価格設定が難しい場合等もある。

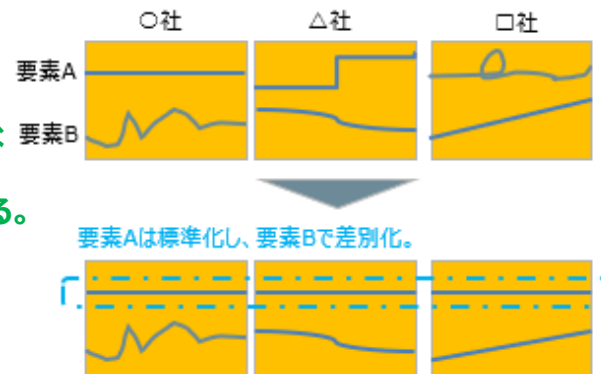
- 
- こうしたサービス産業の課題解決のための一つの方策として、サービス標準化の戦略的な活用が有効である。

平成30年の法改正で「工業標準化法」が「産業標準化法」となり、製品だけではなく、サービス分野での規格開発が可能となった。



標準化の検討は、多種多様なプレイヤーが業界としての在り方を議論する契機にもつながる。

また、消費者にとっては良し悪しを判断しやすくなり、市場の信頼性が高まる。

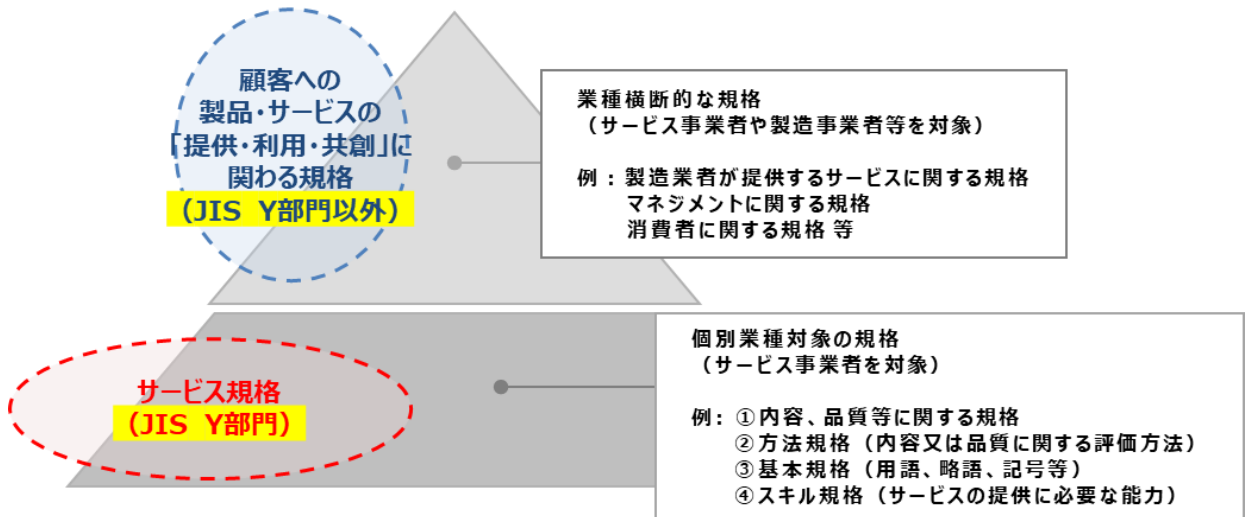
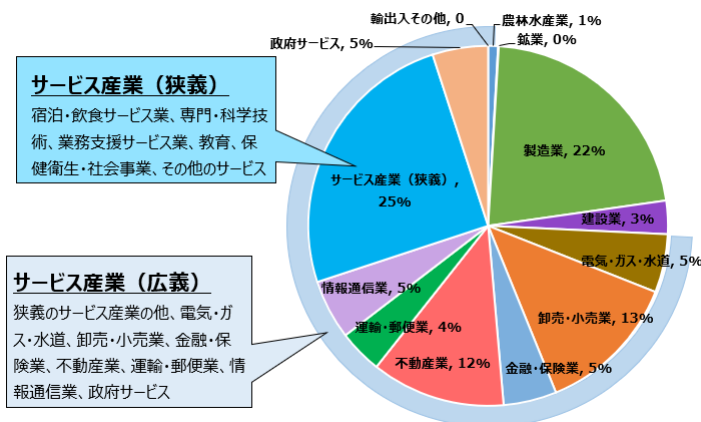


サービス標準化WGの議論対象となるサービス分野について

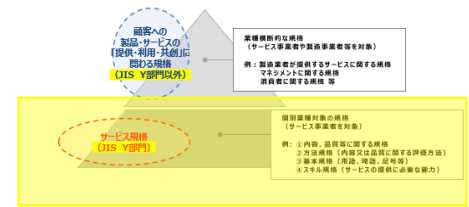
- サービス産業の定義は一律には存在しないが、一般的には広義と狭義に大別され、広義は第3次産業を指し、狭義では飲食、宿泊などの業種が対象とされる。
- 本WGの対象として、①広義のサービス産業に加え、②その他の産業を含め、顧客への提供・利用、顧客との共創についても（サービスビジネス等）、スコープに含める。
- 規格体系としては、①個別業種を対象としたサービス規格に加え、②一般的な業種横断的な規格において、顧客への製品・サービスの提供・利用、顧客との共創に関するものについても、議論対象とする。（他方、「製品規格」のように、製品製造に関する規格については、議論対象外とする）

サービス分野の規格体系のイメージ

各業種の実質GDPに占める割合(2021)



(参考) サービス分野の個別業種対象の規格例



介護 (ISO)

ISO 25551
 (Ageing societies – General requirements and guidelines for carer-inclusive organizations、
 高齢化社会—介護者を含む組織のための一般的な要件とガイドライン)

発行：2021-11
 改正：-

- 成人の介護受給者（高齢者等）や長期の保育受給者（身体的障害者等）にケアを提供するワーキングケアラーのための組織的プログラムのガイドライン
- 対応する国内規格はなし

学習 (ISO)

ISO 29993
 (Learning services outside formal education - Service requirements、
 公式教育外の学習サービス — サービス要求事項)

発行：2017-08
 改正：-

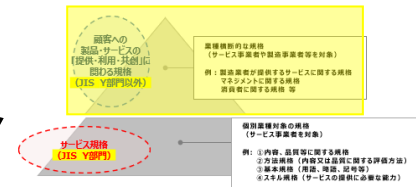
- あらゆる種類の生涯学習（職業訓練や社内研修、アウトソーシング等）を含む、公式教育以外の学習サービスの要件を規定
- 対応する国内規格はなし

その他（欧州規格）

- クリーニングサービス
 EN 13549:2001 Cleaning services - Basic requirements and recommendations for quality measuring systems
- 葬儀サービス
 EN 15017:2019 Funeral Services - Requirements
- ビューティーサロン
 EN 17226:2019 Beauty Salon Services - Requirements and recommendations for the provision of service
- 不動産業者のサービス
 EN 15733:2009 Services of real estate agents - Requirements for the provision of services of real estate agents
- 害虫管理サービス
 EN 16636:2015 Pest management services - Requirements and competences -

(参考) 一般的な業種横断的規格例

顧客への製品・サービスの「提供・利用・共創」に関わる規格



顧客満足 (苦情対応)

ISO 10002
(Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations、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)

発行：2004-07
改正：2018-07

- 消費者保護・顧客満足の視点で、顧客からの苦情に対して、組織が適切・迅速な対応するプロセスを構築・運用するためのガイドライン
- JIS Q 10002 (IDT)

シェアリングエコノミー

ISO 42500
(Sharing economy — General principles、シェアリングエコノミー — 一般原則)

発行：2021-11
改正：-

- モノ・スキル・スペース・移動など様々な資産をシェアするシェアリングエコノミーにおいて、安心・安全に利用できる環境の整備を目指し、一般的な原則を説明
- 対応国内国内規格なし

安全側面

ISO/IEC Guide 51
(Safety aspects Guidelines for their inclusion in standards、安全側面 — 規格への導入指針)

発行：2014-04
改正：-

- 規格者が消費者による使用を含め、製品・サービスのリスクを減らすことを目的に、規格に安全側面を導入するための要求事項及び勧告を規定。
- JIS Z 8051 (IDT)

1. サービス規格の意義とその対象・定義

2. 標準化の活用類型の例

3. 標準化・普及促進のポイント

標準化の活用の7類型とそのメリット

- サービス分野における標準化の活用方法は、大きく以下の7類型に分類される。
- 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>

A.品質の高さを可視化・評価軸に

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

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、新たな価値軸での取組み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

C.新サービス市場創出

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

<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

<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

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

F.安心・安全の担保

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

<多様なプレイヤーの標準化>

G.業界の方向性統一

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

<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（事例）

- 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
(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～

<品質の強みと標準化>

A. 品質の高さを可視化・評価軸に（事例）

～日本の高品質な物流事業者の国際展開を促進～

■ 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（JIS Y 23412 / ISO 23412）

（背景）

電子商取引市場拡大に伴い小口保冷配送サービス需要が増加。日本の高品質な小口保冷配送サービスの海外展開を開始したが、アジア新興国では小口保冷配送市場は未確立で、一部事業者の冷蔵小包の温度管理が不適切であった。

（目的）

アジア新興国において、日本の高品質な小口保冷配送サービスを普及させ、市場を確立する。国際的な小口保冷配送の物流ネットワークを構築する。

（標準化の概要）

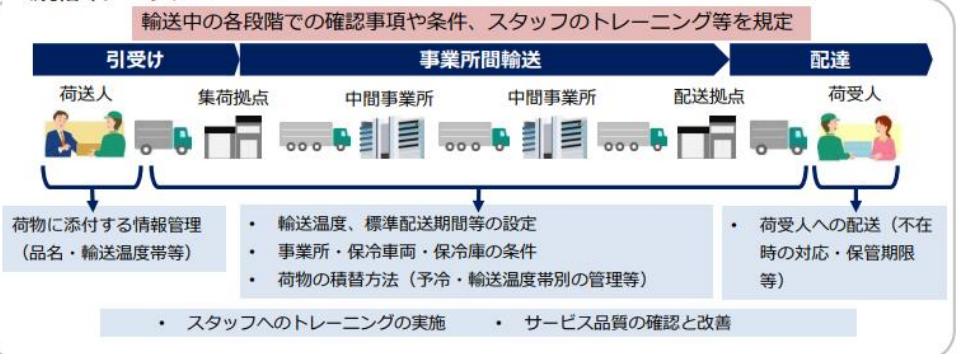
ISO 23412（小口保冷配送サービス）は、日本からの提案で設置されたISO/PC315で国際標準化が討議され、2020年に発行された。

陸上輸送において温度に敏感な商品（食品を含む）を含む冷蔵小包を適切に温度管理する、保冷配送サービスの提供と運用の要件を指定している。

（標準化のメリット・活用状況）

- ① ISO 23412が活用され、アジア新興国における事業者の冷蔵小包の温度管理が適切になった。
例：日本で獲れた魚介の鮮度を保って海外の飲食店に配送し、顧客にお刺身として提供
- ② 高品質な小口保冷配送サービスの提供により、アジア新興国の荷受人の信頼を獲得し、小口保冷配送サービスの市場が確立・拡大した。
- ③ 日本の物流事業者の小口保冷配送サービスの品質が適切に評価され、国際競争力が強化された。

<規格イメージ>



出典) JIS Y 20252発行記念講演会 JIS規格のサービス産業分野への拡張 (jmra-net.or.jp)

<品質の強みと標準化>

B.SDGsやエシカル等、新たな評価軸を付加（概要）

概要	<ul style="list-style-type: none">● 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	<ul style="list-style-type: none">● 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）	<ul style="list-style-type: none">● 観光及び関連サービス－宿泊施設の持続可能性マネジメントシステム－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～

<品質の強みと標準化>

B.SDGsやエシカル等、新たな評価軸を付加（事例）

～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～

■ 観光及び関連サービス－宿泊施設の持続可能性マネジメントシステム－要求事項（ISO 21401）

（背景）

宿泊施設はあらゆる観光活動の中心であり、環境への影響を改善し、社会交流を促進し、地域経済に積極的に貢献する大きな可能性がある。しかし、旅行業者や商業的利害関係を持つ他の組織によって提唱された、多くの持続可能な観光プログラムが世界中に存在するにもかかわらず、宿泊施設に特化した真に公平な国際基準がなかった。

（目的）


あらゆるタイプの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役立てる。

（標準化の概要）

観光宿泊施設に持続可能性管理システムを実装するための環境的、社会的、経済的要件を規定。人権、顧客と従業員の安全衛生、環境保護、水・エネルギー消費量・廃棄物削減、地域経済の発展といった、広範な内容が含まれている。

（標準化のメリット・活用状況）

- ①サステナビリティ面で観光宿泊施設に対する利用者からの信頼性が高まり、アピールすることができる。
- ②自然環境や地域社会に対して活動が与える悪影響を最小化し、それらに対する貢献を最大化するための組織的な取組を促進することができる。
- ③地域コミュニティとの関係を向上させることができる。
- ④サステナビリティに対する取組の姿勢を、国際的に認知されたISO規格に基づいて対外的に示すことができ、ブランドイメージを高めることができる。



持続可能性への取組

- 当ホテルはグリーンエネルギーを使用し、高レベルの品質を保証する認定サプライヤーからの調達しています。
- 当ホテルは省エネ対策を講じた効率的なホテルです。
- 当ホテルは地元の認定された高品質の農業食品生産者を選びます。
- 当ホテルは人的資本を大切に、スタッフをサポートし、地域社会と協力します。

ISO 21401認証ホテル（例：Hotel Bertelli（イタリア））

（出典） <https://www.hotelbertelli.it/it/attivita/primo-hotel-certificato-in-italia-iso-21401>

<品質の強みと標準化>

C.新サービス市場創出（概要）

概要	<ul style="list-style-type: none">● 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	<ul style="list-style-type: none">● 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ことができる。
活用している分野（例）	<ul style="list-style-type: none">● 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～

<品質の強みと標準化>

C.新サービス市場創出（事例）

～サービスロボットの普及に向けた環境整備～

■ 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）

（背景）

労働力不足の課題を解決するため、様々な産業においてサービスロボットを用いたサービスの導入が始まりつつある。

（目的）

サービスロボットは人がいる場所や人に対するサービスで使われるため、人に危害を加えることのないよう安全性の確保が重要。サービスロボットに対する利用者の信頼を得て、サービスの普及を促進する。

（標準化の概要）

ISO 31101（サービスロボットの安全な運用）は、JIS Y 1001を基に日本が主導して国際標準化を進め、2023年に発行された。

サービス事業者がロボットによるサービスを提供する際に必要となる安全運用マネジメントの基本的な内容を示し、サービス事業者が実施すべき事項について規定している。

（標準化のメリット・活用状況）

- ① サービス事業者が標準を活用することで提供するロボットサービスの安全性を高め、サービスを受ける利用者の信頼を獲得していくことに繋がる。
- ② 今後普及が期待されるリスクレベルが高いサービスロボットにおいても、重大事故を未然に防ぐことで、飲食店や物流倉庫他におけるサービスロボットの利用が拡大、ロボットによるサービスの市場創出・発展に貢献する。

例：レストランでの配膳、物流倉庫内での商品棚の移動、駅や空港などでの床清掃や警備・案内、介護施設や医療施設などでの介護や物品の配送



サービスロボットの活用事例（出典：川崎重工、パナソニック）

出典）日本発のサービスロボットの安全な運用に関する国際規格が発行されました（METI/経済産業省）

<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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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）	<ul style="list-style-type: none">ファシリティマネジメント—マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引（JIS Q 41001 / ISO 41001） ～不要・不足・不適當な施設の使われ方を可視化～

<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（事例） ～不要・不足・不適當な施設の使われ方を可視化～

■ ファシリティマネジメント—マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引（JIS Q 41001／ISO 41001）

（背景） 企業や団体などがもつ、建物や設備等（ファシリティ）について、その価値を最大化するために適切な企画・管理・活用を行う経営活動。人事、財務、情報システムと並ぶ経営基盤の1つ。

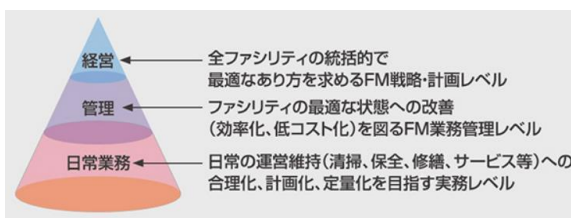
（目的）

①ファシリティマネジメント(FM)の手法（共通の解釈及び理解の基礎）を提供。②サービス水準の引き上げ、品質レベルを高めることにより、組織の成熟度及びFMを提供する企業間の競争を刺激③事業の効率化・企業力の向上等

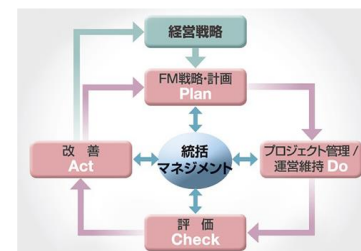
（標準化の概要）

JIS Q 41001の要求事項の対象はFM組織（総務部や子会社等、又は外部のサービス提供会社等）であり、FM組織が実行するマネジメントシステム（FMシステム）が満たすべき事項を規定。PDCA標準サイクルを使った、目標管理の枠組みによるアプローチを採用。2018年に国際規格（ISO 41001）として制定された。

（標準化のメリット・活用状況） ①不要な施設、不足な施設、不適當な施設の使われ方が明らかになり、経営にとって最適なファシリティのあり方が示される。②ファシリティの改革、有効活用によって、経営の効率が最高度に向上する。③施設関連費用を最小に抑えることができる。④顧客、従業員その他のファシリティ利用者にとって快適・魅力的な施設を実現するとともに、組織、社会へ貢献。⑤安全・安心で省エネルギーを実現し、コスト低減とともに環境問題、事業継続性にとって効果的な解決手段となる。⑥ファシリティを通じて、モチベーション向上、イノベーションや働き方改革へ貢献することができる。



FMの3つのレベル



FMの標準業務サイクル

（出典）FMとはどのようなものか - JFMA 公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

<消費者からの信頼と標準化> 修正案

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と提供に関する要件とガイドライン（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～

<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（事例）

～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～

■ 消費者の脆弱性 – 包括的サービスの設計と提供に関する要件とガイドライン（ISO 22458）

（背景） 国内では高齢者人口の増加や成年年齢の引下げ等を背景に、また国際的にも、事業者に対して積極的に消費者の脆弱性を察知し、公正に対応すべきとの意識が醸成されてきた。

（目的） サービス提供側の行動や組織のあり方を変えることで、脆弱な状況にある消費者にとって良い結果をもたらす、害が生じるリスクを最小限に抑える。

（標準化の概要）

顧客の脆弱性への配慮を事業者推奨する英国規格 BS 18477（2010年発行）を基に草案が作成され、2022年4月に発行された。

あらゆるサービスを対象に、アカウントビリティ、共感、エンパワメント、公正性、柔軟性、包摂性、革新性、プライバシー、透明性の9つの原則に加え、全体を貫く「結果重視」アプローチ（事業者の努力を消費者が実感する）、および「プロアクティブ」主義（脆弱性がもたらす影響に目を向けて先回りして対応する）を事業者に求めている。

（標準化のメリット・活用状況）

ISO 22458は、あらゆるサービスを提供する全ての事業業者に適用される。当該標準が活用され、正しい合意形成と誠意ある適合を重んじた標準化が進むことによって、あらゆる消費者が公平・公正に恩恵を受けられるようになることが期待される。

消費者だけでなく事業者にも以下のメリットがある。

- ① 顧客基盤の拡大
- ② サービス提供と顧客対応の質向上
- ③ 問題となる可能性が減り、苦情対応コストを削減
- ④ 顧客の満足度と信頼度を高め、評判を高める
- ⑤ エシカルや社会的責任を示す
- ⑥ 従業員のロイヤリティとエンゲージメントを高める



BSI Kitemark™ for inclusive serviceはISO 22458の要件を満たしていることを示すBSIの認証プログラム。事業者が提供するサービスに認証マークがあることで消費者の信頼度を高めることができる。

<消費者からの信頼と標準化>

F.安心・安全の担保（概要）

概要	<ul style="list-style-type: none">● 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	<ul style="list-style-type: none">● 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）	<ul style="list-style-type: none">● 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～

<消費者からの信頼と標準化>

F.安心・安全の担保（事例）

～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～

■ レクリエーションダイビングサービス-レクリエーションスキューバダイバの訓練のための要求事項（ISO 24801-1）

（背景）

レクリエーションとしてのスキューバダイビングの人気の高まってきていた。水中に潜ることで命に関わる問題が起きる可能性があるため、消費者は適切なトレーニングサービス提供者を選択する必要があった。

（目的）

レクリエーションダイビングサービスの安全性向上。

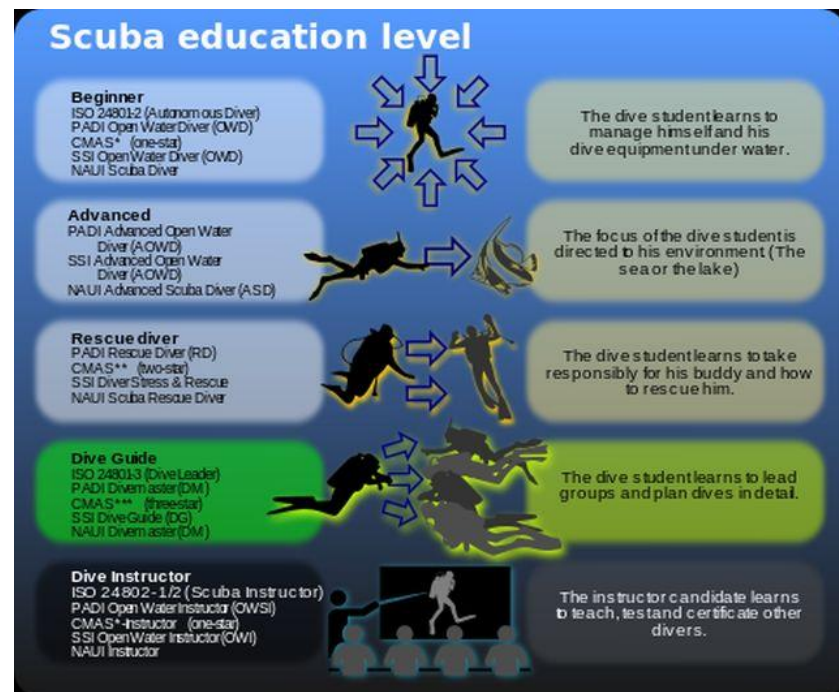
（標準化の概要）

欧州標準化委員会（CEN）にて、レクリエーション・ダイバーとスキューバ・インストラクターのトレーニングにおける品質と安全面に対する要求事項を扱う欧州規格（EN 14153-1）が2004年に発行。2007年に国際規格（ISO 24801-1）となり、2014年に改訂された。

ISO 24801-1:2014では、スキューバダイバーレベル 1（監視下のダイバー）を超えていることを証明するトレーニング機関からスキューバダイバー資格を取得するために必要な技能・知識と評価基準を規定している。

（標準化のメリット・活用状況）

- ① 世界中のダイビングトレーニングサービスの連盟や事業者によって採用、活用されている。
- ② 質の高いトレーニングが要求されるダイビングにおいて、安全性と品質を向上させることで、業界の信頼性を向上させることに貢献した。



（出典） Scuba education levels - Best Diving Stuff

<多様なプレイヤーの標準化>

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（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～

<多様なプレイヤーの標準化>

G.業界の方向性統一（事例）

～国際規格に適合した信頼性の高い翻訳サービスを提供～

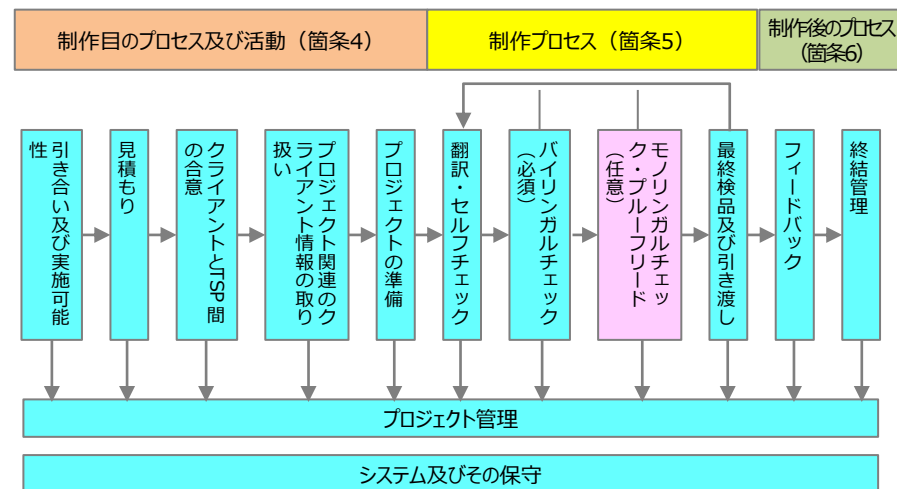
■ 翻訳サービス – 翻訳サービスの要求事項（JIS Y 17100/ISO 17100）

（背景） ヨーロッパでは欧州議会参加国の個別言語との翻訳・通訳が盛んで、翻訳・通訳に関するヨーロッパの規格がすでに存在していた。質の低い翻訳は情報流通にとって大きな障害であり、ヨーロッパの規格をベースにしつつ、国際標準化が進められたが、アジアの諸言語は欧米の言語とは大きく異なる場合が多く、資格についても考え方が異なるため調和を図る必要があった。

（目的） 翻訳サービスの品質を確保し、そのための方法を国際的に共有する。

（標準化の概要） 翻訳サービス提供者（TSP：Translation Service Provider）が満たすべき要件（①発注者の要求条件をあらかじめ仕様書としてなるべく詳細に規定する、②その実現に必要な資源を確保する、③翻訳者の作成した訳文に校閲を行う）などを規定。翻訳案件を1つのプロジェクトと見なし、仕様書に従って適切なプロジェクト管理のもとで遂行することを基本としている。

（標準化のメリット・活用状況） ①国際規格に適合した、信頼性の高い翻訳サービスの提供を顧客や翻訳実務者にアピールすることが可能。②ISO 17100に基づく翻訳サービスの実施により、翻訳サービス提供者（TSP）・クライアント間の誤解に基づく翻訳完了後のトラブル等を防止。③ISOにもとづくTSP認証は、翻訳サービスの利用者が翻訳の依頼先を選択する一つの指標を提供。



ISO17100 翻訳ワークフロー 附属書A

（出典）JIS Y 17100発行！ 翻訳サービスの標準化 | 日本規格協会 JSA Group Webdesk

【業界標準】エステティック業界での活用イメージ例【類型A・E・F・G】

- 独自の業界認証（サロン・試験・機器）で、業界全体の品質を担保し、悪質なサービスと差別化。現在、サロン認証をベースにしつつ、JIS化を推進中。

（背景）

- 余暇・健康市場の中でも高成長が見込まれる市場として期待される一方、多くの消費者問題が報告されており、適正な契約・取引や必要な技能を有する者がサービスを行う等、消費者の信頼を得ることが不可欠。
- 法的に参入規程がなく業界団体への参加も不要。業界団体への加入割合も低い。
- 特商法に関する法令遵守が曖昧。不当な契約を行う事業者で産業自体の信用毀損。

（目的）

- 相談・苦情件数の多い不当な契約や取引への適切な対応
- 消費者への情報提供の枠組みを構築し、エステティック産業の信頼性を向上
- 適正なサービスを提供できる施術者を育成し、産業発展に貢献

（標準化の概要）

- 既存の業界認証をベースに要件事項を追加してのJIS化を目指した取組。
- **エステティックサロン認証**：エステティックサロン認証とは経済産業省の報告書に基づいた「認証基準」に見合っていると総合的に認められたサロンに対し認証を付与。安心安全なサロンを証明
- **エステティシャン試験制度認証**：「エステティシャン指針」に基づき、エステティシャンの能力養成と能力試験を実施する試験制度を公平・中立的な立場で第三者的に認証。信頼できるエステティシャンを実証
- **エステティック機器認証制度**：エステティシャンがサロンで使用するエステティック機器に関する安全性を確保。

（標準化のメリット）

- 業界全体の健全化と品質担保
- 標準に基づく施術者の育成による安定したサービスの提供
- エステティック業界の信頼性の向上
- 消費者との間で適正な契約により、公正・公平にサービスを提供

【参考】エステティック業界での標準の活用イメージ例【類型A・E・F・G】

【標準化の概要】（詳細）

エステティックサロン認証	<ul style="list-style-type: none">● 安全・安心なサロンを証明● 認証範囲<ul style="list-style-type: none">➢ 消費者との間で適正な契約・取引等を行っている（契約の適正化）➢ 安全なエステティックサービスを提供する上で必要な知識と技能等を有した者がエステティックサービスを行っている（施術者の質の担保）● 認証基準の内容<ul style="list-style-type: none">➢ サロンの運営管理体制、集客・広告、消費者相談窓口の設置、契約の適正化、確認及び改善
エステティシャン試験制度認証	<ul style="list-style-type: none">● 信頼できるエステティシャンを実証● 「エステティシャン指針」に基づき、エステティシャンの能力養成と能力試験を実施● エステティシャン指針<ul style="list-style-type: none">➢ エステティックの基礎的知識・技術、ホスピタリティ精神の尊重・接客マナー、法令遵守
エステティック機器認証制度	<ul style="list-style-type: none">● 機器の安全性を確保● 認証プロセス<ul style="list-style-type: none">➢ 共通規格と個別規格が定められており、認定試験機関での「製品試験」、機械の安全性や使用者への配慮を確認する「システム審査」（書類）を実施➢ 認証判定委員会にて合格した製品に、機器認証シールを付与

エステティック業界での今後の展開可能性について

- 事業者の業界団体への加入が部分的。業界標準・認証を策定するも浸透が課題。
- 不当な契約による消費者トラブル等が増加中。業界標準・認証の必要性の高まりからJIS化に向けて原案を作成中。

(現状・課題)

- 業界団体への事業者加入は1割程度にとどまっている。事業者認証は300サロン程度。
- 認証マークを取得することで健全なサロンの保証を狙ったが、業界内で認証が周知されなかったことや事業者へのメリットが限定的であることから普及がなされていない。
- その結果、特商法に関する法令遵守が曖昧で不正な手法にて利益を追求する事業者が流入し、契約・返金などの消費者トラブルが急増した。
- エステサービスに関する法的な参入規程もなく、業界への参加も不要であり、団体に加入をせずともPRや集客方法のノウハウがあれば認証を受けずとも事業が成立する。

(今後の方向性・狙い)

- エステ業がわかりやすく広く理解され、差別化され、安心安全な業態として普及するために、JISが事業者の健全性を評価する基準として消費者だけでなく、ステークホルダーすべてに対して取引の基準とすること。
- 現在、JIS化に向けて業界標準・認証基準から原案を作成中。消費者利益、脆弱な消費者への対応、会計処理上での注意事項などを追加要件として盛り込む予定。
- 各団体へのヒアリングを実施予定。対象は、同じ業界内で適正に対応している団体、小規模団体、信販業界、損害保険業界、広告宣伝等を予定。

(普及拡大に向けた取組案)

- 業界内での基準を統一したうえで、信販・損保・大規模商業施設・情報産業（集客サイトおよび求人サイト等）及び、地方自治体を含む行政機関等との理解と協力を得て、まずは自己適合宣言をしている事業者等とビジネスを行う予定。

活用イメージ（エステティックサービス）

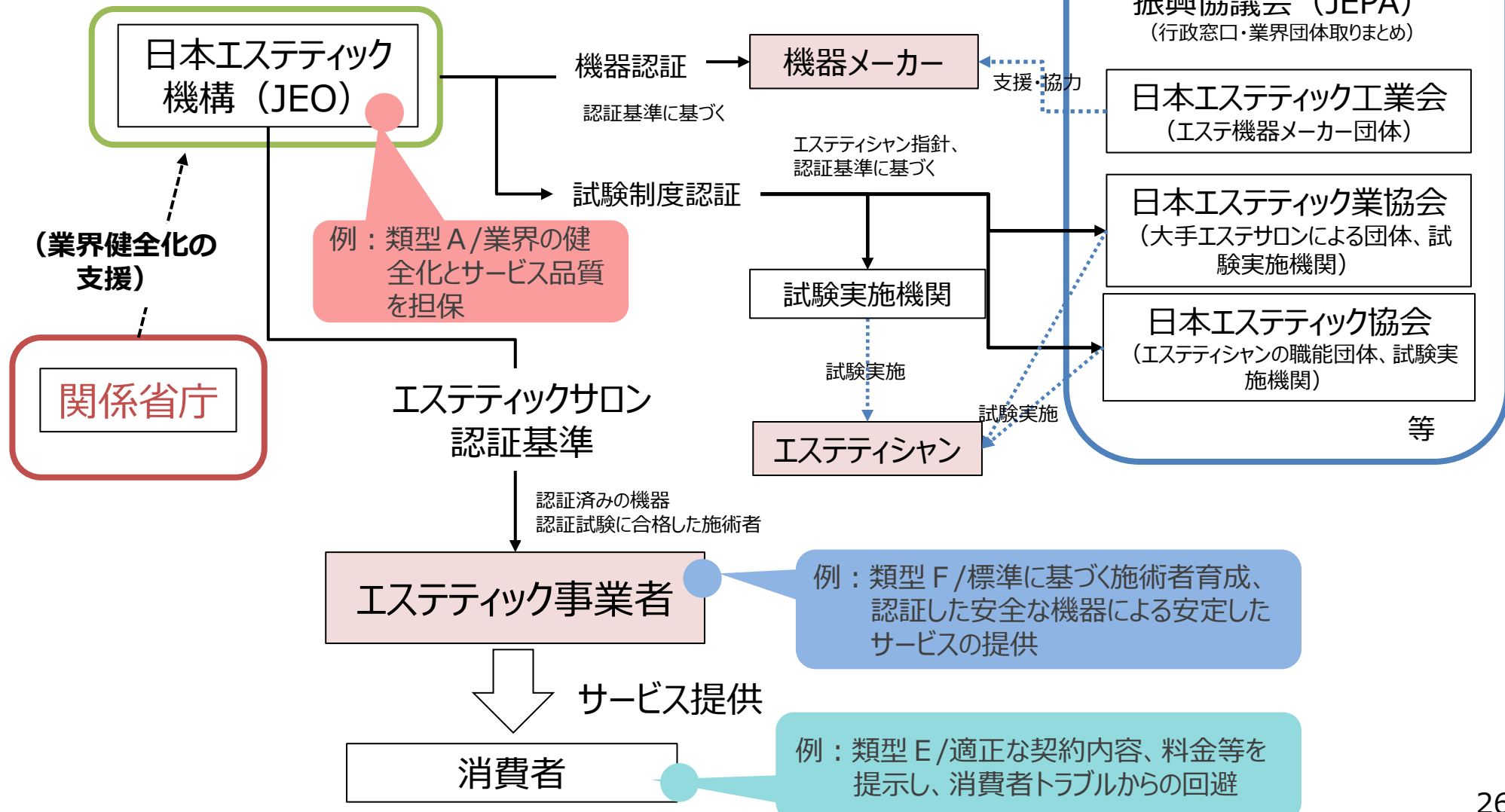
<類型A、E、F、G>

A.品質の高さを可視化・評価軸に
E.情報の非対称性を解消、消費者の選択を支援
F.安心・安全の担保
G.業界の方向性統一

第三者
認証機関

例：類型G/業界基準の統一によるエステ業への信頼性の向上

業界団体



【業界標準】家事代行サービス業界での活用イメージ例【類型A・C・F・G】

- 業界独自の認証制度で、質の高いサービスを提供する仕組みが備わっていることを証明。新たな市場の創出・発展促進へ。

（背景）

- ①価格が高い、②他人が家に入ることへの心理的抵抗、③良いサービス提供者を判別しにくい、といった不安感により、サービスの利用が広がらない。
- 女性活躍の推進には家庭の負担軽減が必要とし、経産省主導の下、安価で安心な家事代行サービスの利活用を推進。

（目的）

- サービスの品質を評価・公表することで、利用者の効率的、合理的な事業者選択に役立つ。
- あらゆる業態・規模の家事代行サービス事業者が、認証制度によって利用者のサービス利用への不安を解消することにより、家事代行サービス市場におけるプレゼンスの向上を図る。

（標準化の概要）

- **家事代行サービス認証制度**：家事代行サービスの三つの品質（安全安心、機能同等性、接遇）を評価し、公表。

- 第三者性を確保するため、全国家事代行サービス協会がスキームオーナーとなり、審査は第三者機関である日本規格協会が担当。

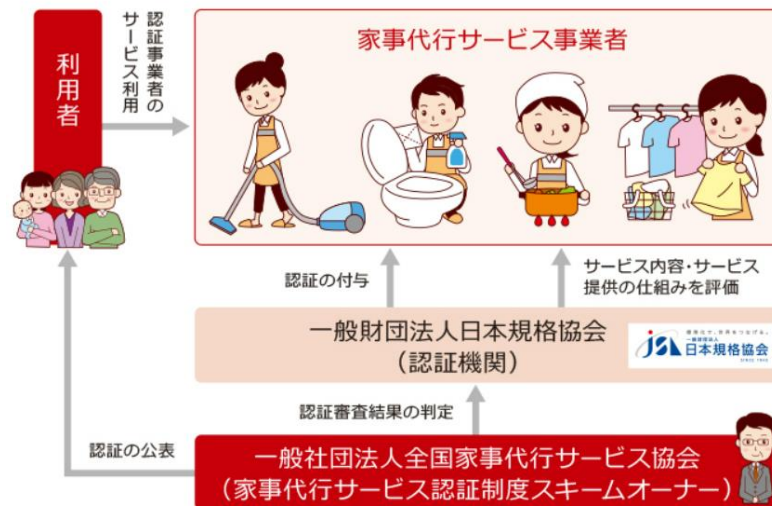
（標準化のメリット）

- 認証取得により、サービス事業者は、一般消費者、提携先企業、潜在的パートナー企業等に対し、客観性・信頼性をもって以下の情報を対外的に発信し、訴求することが可能。
 - ①質の高い家事代行サービスを提供する仕組みが備わっていることの証明
 - ②家事代行サービスに必要とされる三つの品質が備わっていることの証明
- 認証制度により利用者のサービス利用への不安が改善され、家事代行サービス市場の健全な発展に繋がる。

【参考】家事代行サービス業界での標準の活用イメージ例【類型A・C・F・G】

【標準化の概要】

認証主体	● 全国家事代行サービス協会、日本規格協会グループ（審査）
認証対象	● 12か月以上の家事代行サービス提供実績のある法人、かつ以下に該当する事業者（シェアリングエコノミーでプラットフォームを提供する事業者は対象外） <ul style="list-style-type: none"> ➢ 事業の運営に関わり違法行為を行っていない ➢ 公序良俗に反する事業を行っていない ➢ 反社会的勢力及び団体と関係を有していない
認証範囲	● 申請者からの要請に応じて本社を含む複数店舗に対して一括して認証を付与 ● 一般的な家事を超えたサービス内容を含まない、定期サービス、スポットサービス
有効期間	● 3年間（但し、1,2年目に書類によるサーベイランス審査有）
認証基準	● 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 —
認証の公表	● 全国家事代行サービス協会のHPで公表



(出典) 一般社団法人 全国家事代行サービス協会 <http://kaji-japan.com/>

家事代行サービス業界での今後の展開可能性（業界団体の検討状況）

家事代行サービスに従事するスタッフに必要な能力の明確化等を通じて、より多くの顧客が家事代行サービスを活用できる環境を整備

（現状・課題）

- 人手不足等が進展する我が国において、働く人がライフイベントやキャリア形成を両立する上で家事負担の軽減等は企業における多様な人材の活躍を後押しする観点から重要。
- 2023年の経産省の調査では「家事代行サービスを利用している」は1.8%にとどまっている。これは費用に加えて、他人が家の中に入ることへの抵抗や、セキュリティ・プライバシーへの不安、といった心理的抵抗感が大きな要因。
- サービス利用に対する不安を解消するため、業界認証制度を創設したが、認証取得率は低く、更なる普及が必要。
- 家事代行サービスの国内における需要創出と利用基盤の整備も必要である。

（今後の方向性・狙い）

- より多くの顧客が安心して家事代行サービスを活用できる環境を整備するため、家事代行サービスに従事するスタッフに必要な能力の明確化等(JIS化/ISO規格化を含む)について検討。
- 外国人材を含めスタッフ本人にとっても自信を持ってサービスを提供できる環境づくりを目指す。

（普及拡大に向けた取組案）

- 現行の特区制度で活用するフィリピン人スタッフのみならず、第2・第3の国からのスタッフ受入も視野に、アジア規模での家事代行サービス協会を立ち上げ、スキルの横展開を図ることも考えられる。

活用イメージ（家事支援サービス） ※業界団体の検討状況

< 種類A、C、F、G >

A.品質の高さを可視化・評価軸に
C.新サービス市場創出
F.安心・安全の担保
G.業界の方向性統一

例：種類F/消費者トラブルを防ぐため、一般的な契約手順や確認事項をマニュアル化

例：種類A/提供するサービスの品質に対し一定の基準を設ける

海外



認証機関

日本規格協会
ソリューションズ

認証審査
結果の判定

業界団体

一般社団法人全国
家事代行サービス協会 等

認証の付与

日本での従事

サービス内容・サービス
提供の仕組みを評価

認証の付与

関係省庁

(サービス市場拡大の支援)

家事代行サービス
事業者
事業者認証

従事者
スキル認証

サービス提供

利用者

例：種類C/標準の活用により信頼性を高め、市場の拡大を促進

例：種類G/信頼性向上・品質の担保により、サービスへの信頼を醸成し、市場の拡大と健全な市場形成を促す

サービス市場拡大

【現状】ブロックチェーン業界での活用イメージ例【類型C・E・F・G】

- NFT市場で消費者と権利者が安心・安全に取引できる環境整備に業界団体(JCBI)主導で取り組み中。加盟企業によるリファレンス実装からISO提案へ向けて実証事業中。

(背景)

- ブロックチェーン（トークン）を利用した、デジタルコンテンツの取引市場を構築する動きがグローバルで活性化。一方、現状では、トークンの保有者が取得する又は利用許諾される権利の内容が不明確なケースが多い。
- 権利の内容が明示されている場合も、ブロックチェーン上ではなく、事業者のWebサイトなどに掲載されることも多く、トークンとの一体性が確保されていない。また、ブロックチェーン上又はWebサイトなどに掲載される利用条件も統一されておらず、トークンの流通促進の阻害要因となっている。
- 令和5年度に経産省補助金事業の採択を受け実証事業を開始。

(目的)

- トークン（NFT等）を介したデジタルコンテンツの取引において、ブロックチェーン上で、コンテンツに関する権利の内容を明確化。
- コンテンツの保護、および流通の拡大（新サービス市場創設）。
- 権利者が安心して創作活動ができ、消費者が安全に楽しめるNFT等のトークン市場の育成（安心・安全の担保）。
- 相互運用性（インターオペラビリティ）の確立。

(標準化の概要)

- トークン上の契約条件の記録方法・内容の標準化：権利者等がコンテンツに関するトークンを発行する際に、以下の契約条件（例）をブロックチェーン（トークン）上に記録。

< NFTの発行関連 >					
コンテンツに関する情報			トークンに関する情報		発行者
コンテンツの名称	コンテンツの説明	ファイルの保存先 (URL)	最大発行数量	シリアル No.	発行者 (ウォレットアドレス)

< NFTの移転関連 >					保有者
契約条件に関する情報					保有者
二次流通の可否	二次利用の可否	二次利用の許諾内容	著作権利用料 (%)	その他の契約条件	保有者 (ウォレットアドレス)

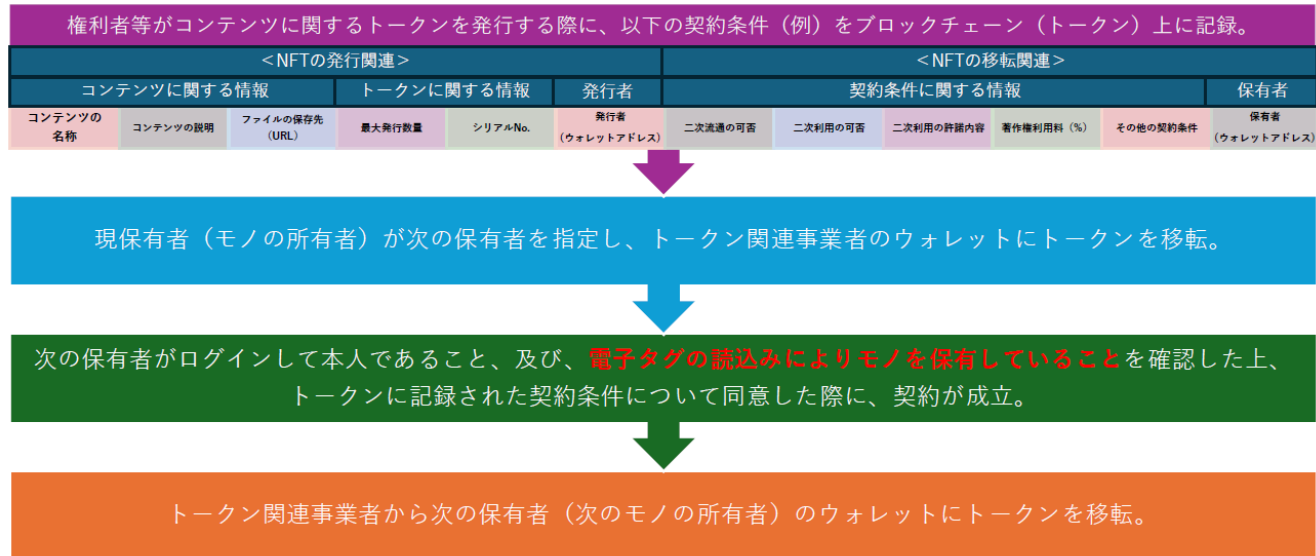
(標準化のメリット)

- 権利処理の円滑化によりグローバル新取引市場を創出。
- 許諾範囲の限定化により権利侵害から権利者を保護。
- 許諾内容の透明化により詐欺販売から消費者を保護。
- 相互運用性によりWeb3オリエンテッドな新事業を創発。

【参考】ブロックチェーン業界での活用イメージ例【類型C・E・F・G】

【標準化の概要】

標準規格案	求められる要件	ステータス
トークン上の契約条件の記録方法・内容の標準化	<ul style="list-style-type: none"> 権利の譲渡、利用許諾等に関する必要な契約条件が、ブロックチェーン（トークン）上に記録 ブロックチェーン（トークン）に記録される契約条件その他の情報、及びその記載方法がある程度統一 記録された契約条件が、ブロックチェーン上で公開され、利用者が参照可能 	ISO提案へ向けて、標準規格案に準じたプロトタイプを実装して実証する事業を実施中。
デジタル上で完結するトークン、及びフィジカルなモノと紐付いたトークンの取引方法の標準化	<ul style="list-style-type: none"> トークンが現保有者から次の保有者に移転される際、次の保有者が契約条件に同意した上でトークンを受領 トークン関連事業者が、「トークンの次の保有者が、現保有者が指定した者であること」の本人確認を行う トークン関連事業者が、トークンの次の保有者に対して、契約条件を表示し、その同意を得た上で移転に関する契約を成立 トークンが、上記の本人確認及び契約成立の後、次の保有者のウォレットに移転 	今後のISO提案に向けて、継続検討中。



フィジカルなモノと紐付いたトークンの取引方法の標準化の要件（例）

（出典）JCBI「デジタル上でトークンを介して契約に基づき適法かつ継続的にコンテンツの権利を許諾等するための標準化」

ブロックチェーン業界における標準化の具体的な取り組みの現状と今後の見通し

標準化検討の初期段階から業界各社の声を傾聴することを通じた“幅広い市場ニーズの取り込み”と共に、プロトタイプの実装により“抽象的な標準規格の見える化”をして議論を具体化。

(標準化に向けた課題意識)

- 資料策定中心のトップダウン/押し付け型ではなく、対話・議論中心のボトムアップ/積上げ型での取り組みを通じて、業界全体で一体感をもって検討すること
- ウォーターフォール方式による固定的な標準規格にならないように、実装によるトライアンドエラーを取り入れ、アジャイル方式による柔軟にアップデート可能な取り組みとすること

(解決の方向性)

- 標準化検討の初期段階より、業界各社の声を広く取り入れるためにオープンな標準化検討研究会を発足及び運営
- 抽象的な標準規格をプロトタイプとして具現化し、フィードバックを通じて繰返し検証可能なPDCAサイクルを構築

(具体的な取り組み)

- 標準規格の検討に先立って、業界各社に対してヒアリングを行い、ブロックチェーン（トークン）上に契約条件を記録することの事業上のメリット/デメリットを把握。
- ヒアリングから得られた業界各社の声を踏まえて標準規格案を策定するとともに、当該規格案を実装したコンテンツ取引システムのプロトタイプをSanpō Blockchain（※）上に開発。
- 業界各社によるプロトタイプ試用結果を規格案へフィードバック。

（※）一般社団法人JCBIが支援するコンテンツ領域に特化した日本発のパブリックブロックチェーン

(今後の見通し)

- 第1弾のPDCAサイクルを通じて策定した標準規格案、プロトタイプ及び検証結果を業界各社に公表し意見募集。

・ 経産省 国際電気標準課、JICDEC等と連携してISO提案。

<Sanpō Blockchain上に開発したプロトタイプを通じた標準化によってコンテンツ保護が適切になされる環境下におけるUI/UXの検証>

NFTメタ情報定義

コンテンツのジャンル横断的なメタ情報の体系整理

プロトタイプ開発アクション

- ① 設計素案の作成
- ② コンテンツ関連企業に対するヒアリング
- ③ 設計案のとりまとめ

取引プロセス定義

コンテンツの流通プロセスの定義

<プロセス>

一次流通
発行者確認、NFT販売など

二次流通
出品者確認、個人間取引など

プロトタイプシステム 開発/検証

実装・検証を通じたUI/UXの課題の洗い出し

- ④ システム設計
- ⑤ システム実装/テスト、UI/UX検証

<主なシステム機能>

コンテンツ発行者登録	コンテンツ発行者情報の閲覧
コンテンツ登録	コンテンツ検索・参照
コンテンツ出品者登録	コンテンツ購入
コンテンツ二次流通販売	DRM対応 コンテンツ再生

<オンチェーンデータ>

ジャンル	共通情報	ジャンル別情報 (例)
出版	タイトル	著者、出版社
映画	説明, 著作権 利用規約, 発行者 登録日時, 所有者	制作会社、配給会社、監督、脚本
アニメ		制作会社、監督、声優、アニメータ

活用イメージ（ブロックチェーンを活用したコンテンツファン向けサービス）

<類型C、E、F、G>

C.新サービス市場創出
E.情報の非対称性を解消、消費者の選択を支援
F.安心・安全の担保
G.業界の方向性統一

一般社団法人ジャパン・コンテンツ・
ブロックチェーン・イニシアティブ
(JCBI)

業界団体

例：類型G/権利処理の円滑化により、国内及びグローバルで事業を展開する際の権利者、サービス提供者、消費者等による負担の軽減を図り、参入障壁を下げ、新市場の新興を後押しする。

デジタル上でトークンを介して契約に基づき適法かつ継続的に
コンテンツNFTの権利を許諾等するため国際標準化
(他業界におけるブロックチェーン関連のISO等は別途存在)

関係省庁

(新サービス市場創出の支援)

新サービス市場

例：類型C/標準を活用した品質の担保により、サービスへの信頼を醸成し、市場の拡大と健全な市場形成を促す

例：類型E/許諾内容の透明化により、消費者が権利内容を確認した上で、安全にコンテンツサービスを楽しめるようにする。

サービス提供者
(ライセンサー)

コンテンツ取引サービス

ファンコミュニティサービス

2次創作サービス

コンテンツの提供

権利者
(ライセンサー)

コンテンツ企業

ライセンス管理会社

個人クリエイター

サービスの提供

消費者

(コンテンツファン)

例：類型G/取引ルール
の統一によりサービス
間の相互運用性を
高め、Web3オリ
エンテッドな新事業
の創発を後押しする。

例：類型F/許諾範囲の
明確化により、不
意な権利侵害を
抑制するなど、
権利者が安心
してコンテンツを
提供可能にする。

1. サービス規格の意義とその対象・定義
2. 標準化の活用類型の例
3. **標準化・普及促進のポイント**

サービス分野で標準の活用が進まない背景・課題

- 業界団体等へのヒアリング、基本政策部会、第1・2回WG及び事前説明の意見を整理すると、**サービス産業での標準化・規格の普及が進まない要因**としては、例えば以下のような背景・課題がある。

<標準化のメリットが見えない>

- どのような内容で標準化を進めれば、企業にメリットが生じるか分からない。
- 標準の活用・普及の仕方がわからず、ニーズが発生しない。
- 会員企業からのニーズが見えないため、業界団体としての優先度が上がらない。
- 手続きが煩雑でコストがかかり、労力をかけた分のリターンが見えない。
- 標準化活動の前提となるインセンティブを整備、可視化する必要がある。

<ニーズに合わない規格>

- 関係者にニーズのない規格は普及しない。
- 要求事項が多く、費用を含めた対応コストが高すぎると普及しない。
- ニーズのある業種を特定し、規格を作ることを理解したうえで攻めていくべき。

<合意形成が困難>

- 悪質事業者は排除したいが、自分たちのビジネスモデルは維持したいという思いから、総論賛成、各論ネガティブとなり、業界内コンセンサスが難しい。

<対応力不足>

- 事業者の人材や資金不足、それによる認証が困難という印象

<認証スキームの特定>

- 認証を取得する側のビジネスもだが、与える側のビジネスも成立しないといけない。価格設定と品質のバランスが重要となる。ビジネスの枠組みの検討が必要である。

<認証を取るメリットが不明確>

- 認証を取得することで得られるメリットやビジネスとしてどう役立つかが見えないと、活用は進まない。
- 認証がなくても業務ができているので、積極的に導入しない。

<小規模事業者等への情報発信・周知>

- 団体に加入していない小規模事業者等は規格の情報を得る機会がなく、規格の周知が困難。

<ステークホルダー及び消費者への情報発信・周知>

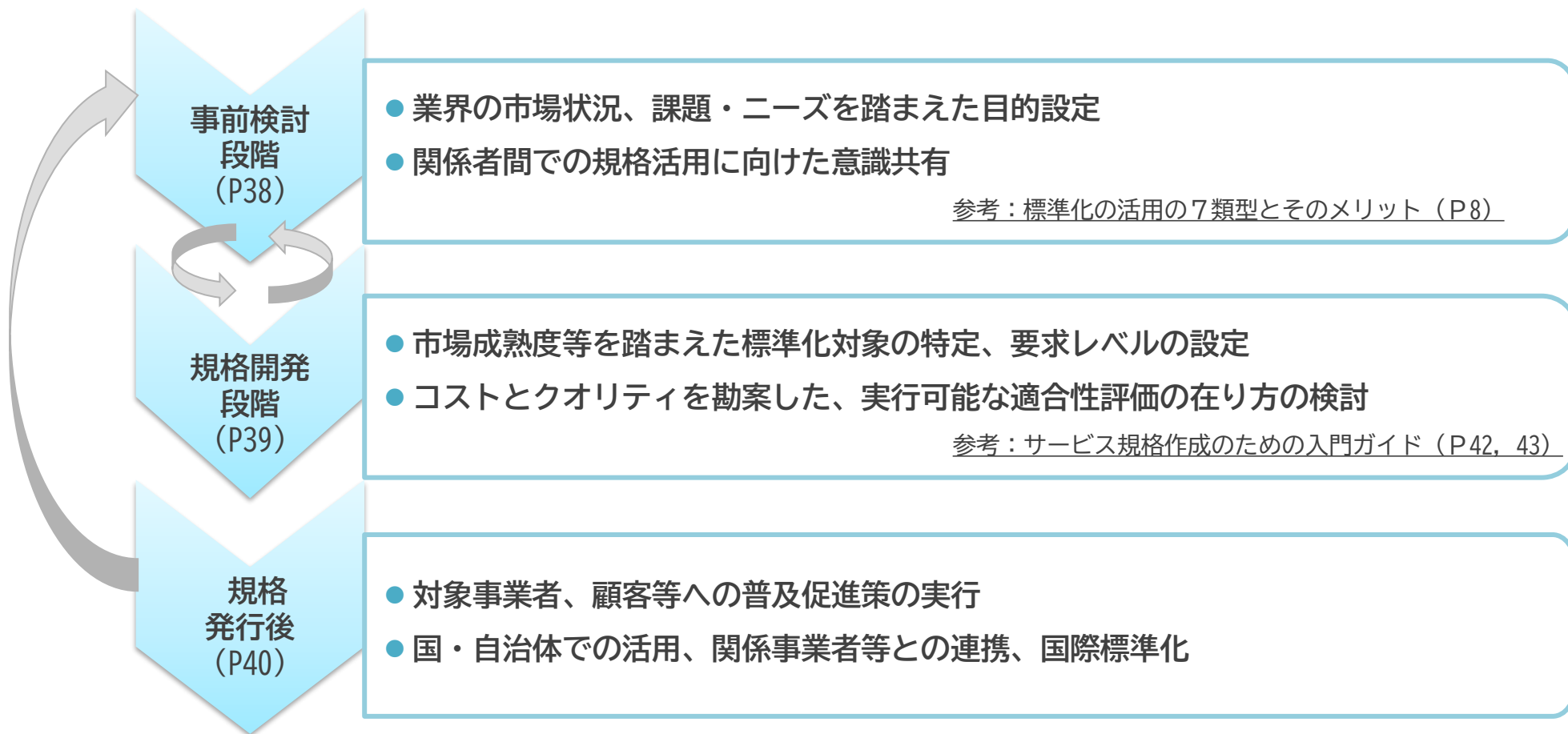
- 関係者の巻き込み不足・認識不足、標準化前段階における周知不足
- 一般国民が理解できる方法での情報発信の不足

<海外企業やグローバルな事業者への普及>

- 海外への普及啓発を進める場合、現地の文化や考え方の違いが障壁になる場合がある。
- グローバルに生産拠点やサプライチェーンを有する事業者に対しては、ISOでないと普及が難しい。
- 海外の提携事業者と共同で独自の試験方法を採用している場合は参入が難しい。

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、実際に社会で活用されることを強く意識して進める必要がある。標準化の各段階で重要なポイントは以下の通り（デジュール標準を前提としているが、フォーラム標準にも適用可能）。
- なお、規格開発後、当初の目的の達成に向けて、課題や状況の変化等が生じた場合は、改めて標準化の「事前検討段階」から（方策としての規格の妥当性や、規格以外の選択肢も含め）検証の上、対応を検討していく必要がある。



※分かりやすさの観点から段階毎のポイントとしてまとめているが、事前検討段階でも規格内容・認証スキームや、普及促進策等も視野に入れて検討が必要。
※また、事前検討段階と規格開発段階は、一方通行ではなく、ある程度一体的に実施することや、フィードバックしながら検討することが重要。

標準化の事前検討段階でのポイント

- 事前検討段階では、業界の市場状況、抱えている課題・ニーズを明確化し、その対応策の一つとして「標準化」が適当かを検討するとともに、**関係者間において規格活用に向けた意識共有を図ることが重要。**
- **業界の市場状況、課題・ニーズに合った目的設定**
 - 業界の現状分析を踏まえ、p 8の標準活用の7類型を参考にしつつ、標準化の目的を明確化する。
(標準化は目的達成のための一つの「手段」であり、手段として「標準化」が適切か、併せて検討が必要)
 - 例えば、市場の成熟度に応じて、標準化の目的は異なる。
 - ① 新しい市場の場合
 - ✓ 新市場創出・拡大、市場の信頼性確立（悪質サービスの回避、安全・品質担保）、生産性向上（協調領域の設定による競争領域の限定）
 - ② 一定程度成熟した市場の場合
 - ✓ 品質や新しい評価軸による差別化（評価の尺度）、新たに生じた課題の解決
- **関係者間での規格活用に向けた意識共有**
 - 事前検討段階から、関係者（事業者、業界団体、消費者団体、流通業者、認証機関、関係省庁・自治体、有識者等）で、標準化の目的が、関係者間の課題感・ニーズに合致していることを確認すると共に、規格活用（・認証取得）に向けた意識共有を進めていくことが重要。
 - 規格の内容に加え、関係者の意向が反映され、規格が策定されたというプロセス・座組が重要。特に顧客・需要家側からの要求は規格活用・認証取得の大きな誘因であると同時に、共創によりサービスの発展に貢献しえることから、その関与は必須。

規格開発（・適合性評価スキーム開発）段階でのポイント

- 関係者の参加を前提として、業界の成熟度・業種・標準化レベルに合った規格を作成すると共に、必要に応じてコストとクオリティのバランスが取れており、かつニーズに合った要求事項・適合性評価スキームを検討することが重要。

- **市場・業界の成熟度、標準化レベルを踏まえた①標準化対象の特定、②規格内容・要求レベルの設定**

※検討にあたっては、サービス標準化WG分科会で策定した、「サービス規格作成のための入門ガイド」を参照のこと

- ①標準化の対象を特定する。（サービスの内容・品質等に関する規格、内容・品質に関する評価方法の規格、用語等の基本規格、サービス提供に必要な能力に関するスキル規格等）
- ②具体的な規格内容（要求事項・推奨事項等）を設定する。
- ①②の検討にあたっては、「標準化の事前検討段階でのポイント」で明確化した標準化の目的を前提として、市場・業界の現状・標準化レベルに合致した、標準化の検討を行う。段階的な標準化も選択肢。

例：業界としてサービス提供で最低限守るべき内容を要求事項として規格化し、業界の信頼性を担保した上で、更なる品質向上・差別化のため、サービスの品質やその評価方法に関する規格や、より高い要求レベルの“上乗せ”規格を策定。

- **コスト（採算性）とクオリティ（信頼性）を勘案した、実行可能な適合性評価の在り方の検討**

- 顧客等に対し、規格の活用を通じた品質、信頼性を示す上では、認証による可視化は有効な手段。
- 認証を行う上では、認証のコストとクオリティのバランスが重要。実務的に認証可能で、活用されるように、認証スキーム・要求レベルの水準検討には、認証取得対象者や、認証を参考にする顧客、更に想定される認証機関も関与することが望ましい。
- なお、「認証」は第三者による適合性評価であるが、第三者認証により信頼性を重視するのか、自己適合宣言を含めてすそ野を拡大するのか、認証する場合も、第三者の認証機関を活用するのか、業界団体において認証を行うのかなど、状況に応じた適切な適合性評価スキームを設計する必要がある。

(参考) 適合性評価

- 一般に、標準・規格・規定といったものが必要とされる場合、さらに、その標準・規格・規定を、**製品・サービス・プロセスといったものが満たしているかどうかを確認する行為（適合性評価（Conformity Assessment））が必要。**
- 種類は、供給者である供給者（＝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種類がある。

➤ 第一者による適合性評価

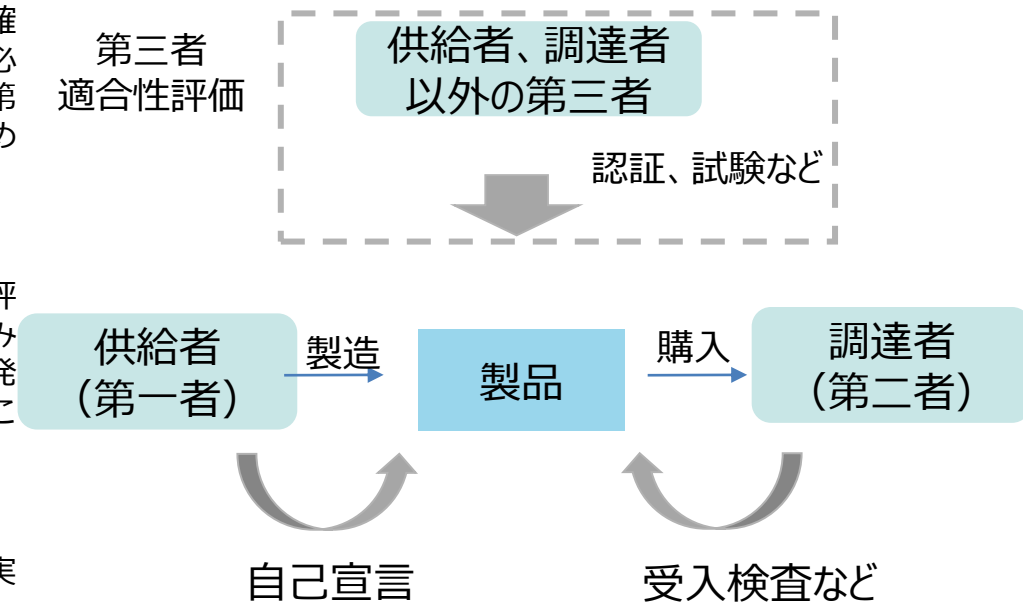
- 供給者自らが適合性を評価し、適合している旨を宣言する（自己適合宣言）もの。認証にかかる費用や手間の負担が軽く、供給者として実施しやすいメリットがある一方、自己宣言のため、信頼性の確保が課題。そのため、自らの評価結果を客観的に裏付けるため、必要な情報を開示することが重要。例えば、組織の代表の署名や、第三者意見書の発行により、第一者による適合性評価の信頼性の高められる。

➤ 第二者による適合性評価

- 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。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。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る。

➤ 第三者による適合性評価

- 中立の第三者が規格に適合しているかを評価するもの。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る。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る。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る。



国際規格としては、ISO/IEC 17000「適合性評価-用語及び一般原則」（JIS Q 17000）シリーズがある。

規格発行後段階でのポイント

- 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**。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当然として、顧客側へのアプローチも必要。（以下は例示）

● 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

(参考) 入門ガイド (マニュアル) 活用のポイント・今後の課題

入門ガイド (マニュアル) 活用のポイント

1. サービス規格作成の流れ

- JISのサービス規格 (JIS Y部門) について、その概念を示すとともに、その作成の手順を提示。
- 具体的には、7つの活用類型を参考とした標準化の目的の明確化、規格での要求事項の抽出、適用範囲の設定、原案作成という流れを解説。
- これにより、サービス規格作成に初めて取り組む者としても、サービス分野での標準化のメリットを理解し、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。

2. サービス規格の構成要素・参考規格

- サービス規格 (JIS Y部門) の構成要素・解説、各構成要素の参考規格を提示。
- これにより、新規に原案を作成する場合に参照できるだけでなく、既存の業界規格を元にJIS原案を作成する場合も、構成要素を比較することで、JIS規格化する上で追加すべき構成要素を抽出できる。
- 構成要素を追加する際は、各構成要素ごとの記載すべき事項や考慮点、留意点、参考規格 (JIS、ISO) を参考にすることで、円滑な原案作成の促進が期待される。



今後の課題

- サービス規格の事例が少ない中、サービス品質の測定手法、適合性評価手法が十分確立されていない。
- 今後、サービスの品質やその評価方法の規格化を進めるには、その考え方の整理を進めていく必要がある。

(参考) サービス規格作成のための入門ガイド (マニュアル)

- 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分科会にて作成。

サービス規格作成のための入門ガイド

目次

入門ガイド作成の経緯	2
1 標準化とは・サービス規格とは	3
2 サービス規格の活用類型	7
3 サービス規格の作成手順	8
4 サービス規格の構成要素	13
5 サービス規格の構成要素の解説	15
6 サービス規格の「専門的内容」の解説	22
附属書	
附属書 1 規格の例	30
附属書 2 適合性評価	57
附属書 3 規格を作成するうえで考慮する事項	59

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.16 (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.16 (5.2)	12	必須
序文	P.16 (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.17 (5.4)	14	必須
引用規格	P.18 (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.18 (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.19 (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.19 (5.8)	—	必須
附属書	P.21 (5.9)	—	選択
参考文献	P.21 (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。

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.19	—
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.20	18
サービス提供に必要な能力	P.21	—

活用された規格例①JIS Z 2801（抗菌加工製品）

- 抗菌マークを付けることが付加価値。積極的な広報活動に加え、コロナ禍で更に普及

（背景）

- O-157の発生を機に1996年～1997年に市場に多数流通。SIAA（抗菌製品技術協議会）登録抗菌加工製品は、2007年の約1,700点から、2020年には約5,600点に拡大。
- 1999年12月に通商産業省（当時）は、抗菌加工製品に関する健全な市場が形成されることを目的として「抗菌加工製品のガイドライン」を策定。これを基に、関係業界団体が業界自主基準を策定。
- コロナ禍で、抗菌及び抗ウイルス試験の申請が急増したほか、製品のSIAAマークの登録が大きく拡大。

（目的）

- 自主基準による品質管理
- 消費者の生活環境向上のため、適切な表示、評価基準及びその他の認証基準に基づく認証マーク製品を提供
- 認証マーク制度のグローバル化の推進



（出典）抗菌製品技術協議会ウェブサイト

（標準化の概要）

- 2000年にSIAAが原案作成団体となり抗菌試験法と抗菌効果のJIS Z 2801を制定、2007年にはJISをそのまま取り込んだISO 22196を発行、2019年5月、抗ウイルス試験法の国際規格ISO 21702を発行。

（標準化のメリット）

- 消費者に対し、製品が安心・安全な抗菌関連製品であることを証明（信頼性の向上）

（普及啓発のための工夫・方策）

- コロナ禍以前から、広報委員会を設置し積極的に周知・広報活動に注力。地下鉄広告掲載、展示会、ウェブへの動画広告、カタログ等を積極的に実施。
- 海外普及啓発にも注力。ISO 22196をAPEC小委員会での周知活動を実施。抗菌への認知が高い中国、韓国などのアジア地域に向けて発信。
- コロナ禍で川下企業からのニーズ増、登録加工製品を拡大。日本人の衛生観念も相まって普及が更に促進。
- 会員企業の拡大に伴う収入増分は周知・広報活動に有効活用。若年層向けにキャラクター考案、SNSの活用も検討中。

活用された規格例②JIS Z 2305（非破壊試験技術者）

- 団体間での規格を整合、統一化し、さらに一元化。多様な産業に活用される汎用性

（背景）

- 非破壊試験結果の精度は、非破壊試験技術者の技量に因りばらつく。日本非破壊検査協会（JSNDI）は関連団体と連携して日本非破壊検査協会規格（NDIS）・JIS・ISOにより規格化し、検査技術の標準化とその普及を推進。

（目的）

- 同一の規格に従って行う検査に対し、誰が行っても同じ結果が得られるよう、非破壊試験技術者の技術レベルを一定にする。
- 製造時における非破壊検査は品質保証が主目的で、供用中における非破壊検査は予防保全や寿命評価を主目的としている。

（標準化の概要）

- JIS Z 2305は規格化が可能な製品分野（鋳造、鍛造、溶接、管、鋳造を除く圧延製品等、複合材料等）、工業分野（製造、供用前・供用期間中試験（製造を含む。）、鉄道保守、航空宇宙等）を規定。
- JSNDI非破壊試験技術者認証制度は、その内の「供用前・供用期間中試験（製造を含む。）」分野を対象。
- 現状、約9万件の資格を発行し、約5万人が有資格者。

（標準化のメリット）

- 検査基準を一定にすることで、製品品質及び技術者レベルを担保。
- 見逃し等のミスの低減、製造時及び供用中における検査時間を大幅に短縮。
- 機械・構造物における安全確保や補修の計画が精度よくできる。

（普及啓発のための工夫・方策）

- 世界各国で実施されている技量認証制度を国際統合化。
- JIS Z 2305の制定に伴い、協会規格NDIS 0601、NDIS J001による制度をJIS Z 2305に基づく認証制度へ融合、一元化。
- 各産業やセクターに分けるのではなく、汎用性の高いセクターに一本化して幅広い産業で活用。

活用された規格例③JIS Z 3410（溶接管理－任務及び責任）

● 溶接工程管理者を認証、資格者を工事発注の際の必須条件として普及拡大

（背景）

- 産業界に於ける溶接技術の普及と向上。
- 少子化に加え高齢化による労働人口減少により、今後、溶接技能者不足が常態化する懸念。因って、ロボット化や外国人労働者の雇用が進むことにより、溶接管理技術者への依存度が高くなる可能性あり。
- JIS Z 3410の上位規格のJIS Z 3400（金属材料の融接に関する品質要求事項）にて溶接管理の詳細が3410で定義されているため、品質要求事項の一環として溶接管理技術者の認証を実施。

（目的）

- 溶接・接合工程は、後工程として行われる試験・検査によって、要求された品質基準を満足しているか十分には検証できないため、設計段階から材料選定、施工、検査に至るまでの管理を行う
- 溶接に関わる製品・構造物に対する信頼性を確保するためには、施工管理・非破壊検査などによる品質管理を支える仕組みが必要であり、客観性をもって評価する資格認証・認定制度を継続的に開発・運用する
- アジアを中心とした海外認証活動を軸に国際貢献を推進

（標準化の概要）

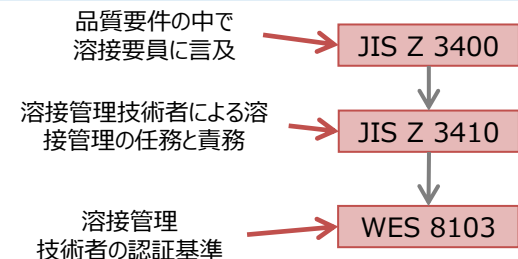
- 溶接管理技術者とは、溶接技術に関する技術知識と施工及び管理に関する職務能力を持つ技術者のための資格。溶接管理技術者資格の認証制度はISO14731およびJIS Z 3410を規范文書とした民間規格（WES 8103）により運用される。溶接管理技術者はJIS Z 3410に基づいて任務と責務を果たす。
- 新規受験者数は年間4,500人程度。他資格を受けている人もいる。

（標準化のメリット）

- 認証による社会貢献活動の拡大（製品・構造物の信頼性確保）
- 既存認証制度の有効性を広く説明し利用拡大を図ることで溶接品質を向上させる
- 社会資本整備・長寿命化（社会資本メンテナンス）事業への貢献

（普及啓発のための工夫・方策）

- 要員認証機関として認定する資格としての信頼性。
- 国交省建築工事共通仕様書などでの必須条件として、認証者保有又は、常駐を要求されていることで資格取得が必須となる。また、民間で仕様書を作成する際にも官公庁仕様書に倣うケースがあることで資格取得者が増加。
- 資格試験受験のための研修を協会主催で開催し、自前で研修が困難な企業に対して、教育機会を提供。
- 工程管理資格のなかったアジア諸国へ該当国の溶接関連団体と展開。



活用された規格例④ISO56002（イノベーション・マネジメントシステム）

- 国内団体が、ビジネス化を含め、精力的に普及啓発を実施

（背景）

- 既存組織からイノベーションを起こす活動が世界各国で近年加速。①既存事業や経営の慣習・常識がイノベーション活動を阻害し、本業を持つ組織からイノベーションが起こりにくいという問題意識が生まれ、②各国に実践的な知恵が蓄積したことにより、国際規格 ISO56002 を策定。

（目的）

- 企業の一連のイノベーションの活動をサポートする戦略・システムの管理を体系的に行うIMS（イノベーション・マネジメントシステム）を組織に導入し、組織としてイノベーションを起こし続け、効率的なイノベーション創出を可能とする。

（標準化の概要）

- 既存組織の状況を踏まえ、リーダーシップの下でイノベーションのためのコミットメント、ビジョン、戦略、方針が示される。それに基づき機会に関する意図を整理、イノベーションのための試行錯誤を行い、イノベーションによって新たな価値を創造。その活動を計画、支援体制を構築、評価、改善していくプロセスをIMSで定める。

（標準化のメリット）

- 個人ではなく、組織としてイノベーションに関する活動に取り組むことができる。
- 経済産業省が示すイノベーション創出のための行動指針に準じた活動が可能。
- 組織の成長、競争力の向上に繋がる。
- 失敗から学びうることをカルチャーにすることができる。
- 社内外からイノベーションに積極的な会社であると認識されることで信頼性の向上につながる。
- コスト削減による生産性・リソース効率の向上

（普及啓発のための工夫・方策）

- IMSの規格開発を行う国内審議団体（Japan Innovation Network）が国内の意見を集約し、規格開発・国際交渉を推進。
- 企業の経営者、ミドル層へのセミナー・コンサルティングサービス等を通じたIMSの打ち込み
- IMSをリードするプロフェッショナル人材育成の検討
- 中小企業・自治体（行政）への普及の検討

活用された規格例⑤おもてなし規格認証

● 海外優位性を確保するため、ISO規格に日本の独自項目を加えたおもてなし規格認証

(背景)

- サービス提供事業者の事業目標が、顧客満足からカスタマーデライト（顧客感動）へと転換。カスタマーデライトを実現する優れたサービス（サービスエクセレンス）を一貫して提供するための組織能力の重要性が高まる
- デジタル化の進展により国境を越えたサービス提供の競争が激化する中、高品質なサービスに対して、それにふさわしい評価が受けられる制度的な枠組みが必要
- サービス品質の“見える化”を図るために、検討会を開催し「おもてなし規格認証」の運用が開始。2023年2月末時点で認証取得事業者は529事業所。

(目的)

- サービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的にサービス品質の可視化を目指す（おもてなし規格）
- ISO規格の適用により、組織がサービスエクセレンスを実装し、カスタマーデライトを永続的に達成する（ISO 23592）

(標準化の概要)

- ISO 23592は、サービスエクセレンスの用語、原則、モデルを規定。また、サービス提供組織の能力を4つのレベルに分類。
- 「おもてなし規格認証」には全30の規格項目と、3つの認証ランク（金・紺・紫）が設定されている（おもてなし規格認証を取得しても、ISO 23592認証を取得したことにはならない）。

(標準化のメリット)

- 事業所・施設等のサービス品質を客観的な指標で評価
- 強み弱みを把握し、従業員の意識変革や教育に活用
- 業務プロセスの継続的改善を促し、働きやすい職場づくり、従業員満足度の向上、新規雇用等に繋げる
- 企業の生産性向上推進、地域経済の活性化等に寄与

(普及啓発のための工夫・方策)

- 認定機関（おもてなし認証機構）と認証事業者（現在4事業者）の体制を構築し、おもてなし認証制度の普及啓発活動を行っている。オフィシャルパートナーを設け企業・団体等からのサポートも得ている。
- ISO 23592に基づき、当初作成のおもてなし認証規格を2022年4月に改訂し、信頼度を高めた。
- 認証事業者のビジネスを成り立たせるため、規格の設計段階からビジネスモデルの設計とパートナーを確保していくことが有効。当該業界への貢献があることも重要。



★（金認証）



★★（紺認証）



★★★（紫認証）

活用された規格例⑥JIS Z 8210（案内用図記号）

- 地域性による変更を認めた上でデザインの一貫性を維持し、国際レベルの理解度の向上を図る

（背景）

- 1964年に開催された東京オリンピックで案内や誘導、競技種目表示に図記号を採用、世界から注目される
- 1970年、ISOにTC145図記号専門委員会が発足
- 社会の変化により利用者ニーズが多様化し、バリアフリーの観点から案内用図記号の統一化と充実の必要性が高まった
- 2002年の日韓共催サッカー・ワールドカップ開催を契機に、（公財）交通エコロジー・モビリティ財団（エコモ財団）で統一基準を作り、JIS化（2002年）とともにISOへの提案を通じて国際標準化に寄与
- 2017年、ISO7001との整合及び2020東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえて全面改訂、オリパラ対応図記号（外国人旅行者のニーズが高いと思われる15種の案内用図記号と、「ヘルプマーク」）を追加
- ISO7001への対応、図記号デザインは各国で異なる

（目的）

- 視力の低下した高齢者や障害のある方、外国人観光客等も理解が容易な情報提供手法を規定
- 外国人観光客を含め多くの人に、よりわかりやすい案内表示を構築する

（標準化の概要）

- JIS Z 8210は施設（交通・商業施設含む）、安全に対する図記号等の日常生活関連規格で、不特定多数の人々が利用する場所、建物、印刷物等に、言葉によらない表現による“案内”に用いる図記号を規定（約150種類）
- 図記号デザイン作成のポイント
 - 幅広い利用者にとって、見やすく、わかりやすい図形
 - 図形間に整合性があり、スタイル上の統一がとれている
 - 審美性において、国際的にも評価される水準
- 表示者判断で選択して表示できる
図記号あり（例：温泉）



（標準化のメリット）

- 今まで施設ごとで異なっていた案内用図記号の統一化が進展し、施設利用者の利用促進及び一般の人々の認知度が高まる

（普及啓発のための工夫・方策）

- 1964年、東京オリンピックで導入されて以降、大規模な国際イベントの開催に伴って、国・文化等の変化にあわせて改訂している。（例：ユニバーサルデザインの要素を入れる等）

活用された規格例⑦今治タオルブランドの品質の高さを示す試験方法のJIS

- JISを主体とした従来の品質基準よりも高い吸水性等の基準を設定し、顧客から「安心・安全・高品質」というブランドイメージを獲得

(背景)

- 品質担保のために行う検査におけるJIS 活用は、1957年「輸出検査法」当時から行われており、日本タオル検査協会では、本法に基づく検査実施以外にも、1970年代より「JTIF・C 評価基準」を独自に基準化し、タオルの品質検査を担ってきた。
- 1994年にPL法が制定されると、取引先からの求めに応じて検査をする事業者が増えたが、海外製の安価なタオルに市場を奪われ、2009年には1991年の5分の1以下まで生産量が減少。
- 2006年経産省JAPANブランド育成支援事業に「今治タオルプロジェクト」が採択される。プロジェクト開始3～4年で認知度が向上、生産量がプラスに転じる。現在では約80事業者がブランドを利用。

(目的)

- 適正価格による高付加価値商品の維持。特に国内外のタオルとの差別化を図る。
- 高品質タオルを求める顧客への対応。

(標準化の概要)

- 今治タオルブランドの最大の顧客価値である「優れた吸水性」を確実に顧客に約束するために、「JTIF・C 評価基準」をベースにした上で、「吸水性」の合格基準等を一般よりも高水準に設定。組合が設定した全4項目を満たした商品のみ「今治タオルブランドマーク」を付与。



ブランドロゴ

今治タオルブランド商品品質基準(例)

今治タオルブランドマークの要件

- ① 今治タオル工業組合員が製造
- ② 今治産地で製織・染色加工
- ③ 国内で縫製・加工したタオル製品
- ④ 組合独自の品質基準に合格

試験項目	試験方法	合格基準	
		JTIF・C 評価 (従来のタオル)	今治タオル ブランド
吸水性	JIS-L1907 沈降法	60秒以内	5秒以内

(標準化のメリット)

- 顧客から「安心・安全・高品質」というブランドイメージを高く獲得。

(普及啓発のための工夫・方策)

- 国内外の製品との差別化を図る上で適切な認定基準を設定する一方、組合が市場に流通している商品を抜き打ちでランダム検査し、品質水準の維持を継続的に実施している。

(参考) デジタル標準 (JIS・ISO・IEC等) 策定のメリット・注意点

- 業界団体等へのヒアリングを整理するとデジタル標準化する上でのメリット、注意点としては、以下が挙げられる。

【メリット】

- デジタル標準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、より信頼性を獲得できる。
- 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が使われる傾向にある。
- ISO・IEC規格化・活用により、海外市場・事業者・投資家等へのアクセス向上が期待できる。
- JISの実績により、円滑なISO・IEC提案に繋がり得る。
- (デジタ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、事業価値の創造の可能性についてコミュニケーションする標準化活動自体に価値がある。

【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多い。
- 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・業界規格が中心であり、見極めが必要。

