

サービス規格作成のための入門ガイド

令和 6 年 2 月

サービス標準化ワーキンググループ 分科会

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

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5年度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」で実施したものの成果である。

入門ガイド作成の経緯

サービス産業は、我が国の GDP の約 7 割を占め、就業者の約 7 割が従事する一大産業です。その品質の高さを強みとして、今後の更なる競争力強化及び、市場確立・確保が期待されますが、そのためには、生産性の向上、品質の強みを前面に出すことなどの課題があります。また、多くのプレーヤー間で何が強みなのか、何を各社で最低限守るべきか、といった方向感をすり合わせることも必要になります。こうした課題を解決していくための一つの方策として、サービス分野でも標準化を戦略的に活用することが有効と考えられます。

しかし、日本における標準化活動の基盤となっている工業標準化法が、産業標準化法（平成 30 年通常国会で可決成立、5 月 30 日公布）に改正され、サービス分野にも対象が拡大されたものの、2024 年 2 月現在、JIS Y（サービス）部門の規格数は 15 件にとどまっています。

2023 年 6 月、日本産業標準調査会（JISC）基本政策部会において取りまとめた「日本型標準加速化モデル」が公表されましたが、その中で「サービス分野における規格開発を志向する場合のマニュアルを策定することが必要である」と提言されました。取りまとめを受けて設置されたサービス標準化ワーキンググループの分科会にて、これからサービス規格（JIS）を作成しようと考えている方々を支援することを目的として、この入門ガイドを作成しました。

本ガイド附属書の規格の例では、サービス規格作成の参考となるよう、JIS 又は ISO で規格化されているサービス関係の規格を調査し事例として多く取り上げています。

1. 標準化とは・サービス規格とは

1.1 標準化・規格・標準の国際的な定義

標準化又は関係する規格の統一（若しくは「統合化」）という、融通の利かない堅苦しいもの、面倒くさいものと思われがちですが、本来標準化・規格は、きわめて自然に、かつ空気のように意識せず、社会生活を営むうえで知らず知らずのうちに使われています。

人類が集団的な生活を営むようになったころからその標準化の例を見ることができます。当時は、自然発生的なもので、例えば、言葉、文字、各種の道具、儀式、行事などの生活様式など何度も繰り返して経験を積む間に標準化が進んでいき、人から人へと広範囲に普及していったものと考えられます。

人間社会が高度化するにつれて、標準化も進歩し、もの（物）の取引の交渉に必要な、数の数え方、度量衡（長さ・体積・質量）、貨幣制度など、文化の基礎となるような標準化が進められました。この種の標準化は、文明圏の確立及び国家権力の発生とも密接なつながりをもっています。

技術の発達とともに標準化の範囲も広がり、経済的に大量生産を可能にする技術仕様の性格のものが多くなってきました。この種の標準化は、産業革命以降、飛躍的に発達し、産業の技術基盤としての役割を担ってきました。

現在、日本を含む世界各国に存在する 165 の標準化組織から構成される非政府組織である ISO（国際標準化機構）では、“標準化”(standardization)について次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

実在の問題又は起こる可能性がある問題について、与えられた状況において最適な程度の秩序を得ることを目的として、共通に、かつ繰り返して使用するための記述事項を確立する活動。

注記 1 この活動は、特に規格を作成し、発行し、実施する過程からなる。

また、“規格”(standards)については次のように定義しています。

(JIS Z 8002:2006, ISO/IEC Guide2:2004 から引用)

与えられた状況において最適な程度の秩序を達成することを目的に、共通に、かつ繰り返し使用するために、活動又はその結果に関する規則、指針又は特性を規定する文書であって、合意によって確立し、一般に認められている団体によって承認されたもの。

さらに、産業標準化法では、「産業標準化」と「標準化するサービス（役務）の対象」について、以下のように定めています。

産業標準化法

第 2 条 この法律において「産業標準化」とは、次に掲げる事項を全国的に統一し、又は単純化することをいい、「産業標準」とは、産業標準化のための基準をいう。

(略)

十 役務（農林物資の販売その他の取扱いに係る役務を除く。以下同じ。）の種類、内容、品質又は等級

- 十一 役務の内容又は品質に関する調査又は評価の方法
- 十二 役務に関する用語、略語、記号、符号又は単位
- 十三 役務の提供に必要な能力

1.2 サービス規格とは

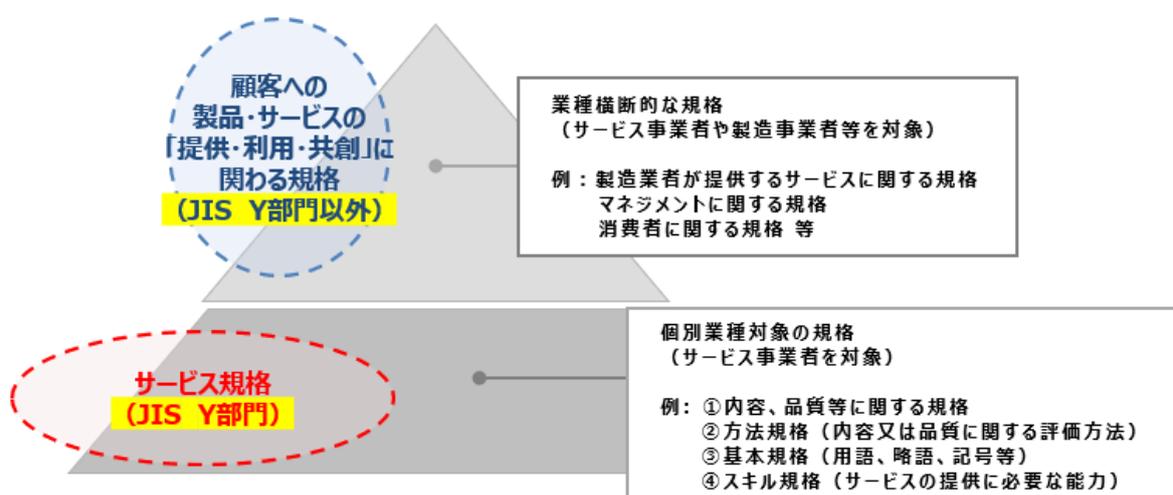
サービス規格は、サービス事業者が提供する個別業種を対象とした規格で、JIS 部門では JIS Y 部門に分類されます。サービス規格は、規格の性質によって以下の 4 種類に分けられます。

- ① 内容、品質等の規格（サービスの種類、内容、品質、等級）
- ② 方法規格（サービスの内容又は品質に関する調査又は評価方法）
- ③ 基本規格（サービスの用語、略語、記号等）
- ④ スキル規格（サービスの提供に必要な能力）

考慮事項として、サービス分野の規格では、サービス事業者だけではなく、製造業者なども含めた横断的な業種が対象となることや、サービスの提供に加え、顧客による利用、更に提供者と顧客で共に価値を作り上げる共創も含めて広い概念を検討する必要があります。この規格の具体例は、製造業者やサービス事業者が提供するサービスに関する規格、マネジメントに関する規格、消費者に関する規格などがあります。なお、本ガイドでは前者のサービス規格（JIS Y 部門で、サービス事業者のみ）を対象としますが、後者のサービス分野の規格（JIS Y 部門以外で、サービス提供事業者及び製造業者等）にも参考になります。

下図は、サービス分野全体の規格体系をイメージした図です。三角形の下段は本ガイドの対象とする個別業種のサービス規格を示し、上段は業種横断的な顧客への製品・サービスの「提供・利用・共創」に関する規格を示し、全体をサービス分野の規格としています。

サービス分野の規格体系のイメージ



1.3 マネジメントシステム規格(MSS)

マネジメントシステム規格は、組織を対象とし、方針及び目標を達成するためのシステム、手順を定め、PDCA サイクル (Plan(計画)・Do (実行)・Check (評価)・Action (改善)) の概念が盛り込まれる規格です。JIS Q 9001 (ISO 9001) 品質マネジメントシステム及び JIS Q 14000 (ISO 14001) 環境マネジメントシステムのようにどのような事業を営む事業者も対象となり得る業種横断的な規格のほか、JIS Q 13485 (ISO 13485) 医療機器－品質マネジメントシステム－規制目的のための要求事項のように特定の事業を営む事業者だけを対象とする業種限定的な規格があります。

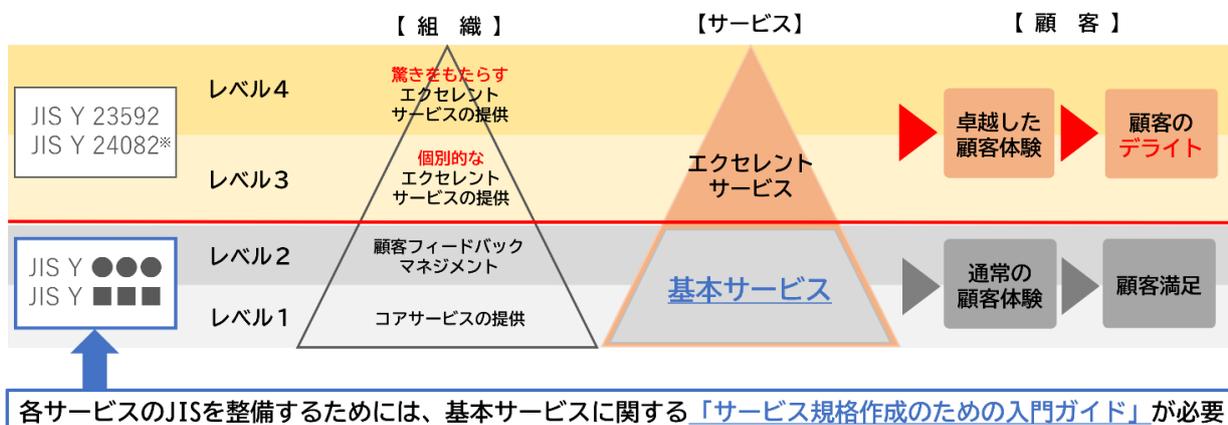
サービス分野においても、個別業種に特化したマネジメントシステム規格を用いて、組織を適切に管理する仕組みを作ることは、サービスの生産性向上や、品質向上などに効果的です。

1.4 サービスエクセレンス

一定の基準を満たしたサービスの提供を受けた顧客は、その体験を通して満足を感じます。優れたサービスの提供を受けた顧客は、卓越した体験をすることで、デライト(大切にしてもらえたという感情。驚き・感動するような優れた体験からくる感情)というポジティブな感情を感じます。これくらいだろうと期待した普通のサービスの上を行く、期待を超える優れたサービス(エクセレントサービス)を顧客に持続的に提供することができる組織能力を「サービスエクセレンス」といいます。この組織能力をサービス提供者が獲得して、エクセレントサービスを提供できるようになるための規格として、**JIS Y 23592 (ISO 23592) サービスエクセレンス－原則及びモデル**があります。

下図はエクセレントサービスと基本サービスの関係を示した図です。本ガイドでは、下図レベル1・2に相当する基本サービスの規格作成を念頭に解説を行っていますが、下図レベル3・4に相当するエクセレントサービスを目指すことで顧客ロイヤルティの向上やリピーターの獲得等につながることから、作成するサービス規格においては、将来を見据えて、エクセレントサービスにつながる視点を取り入れることも重要です。

エクセレントサービスの設計につながるように、**基本サービスのサービス規格を創る必要がある**



※JIS Y 24082 (サービスエクセレンス－卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計)

コラム

標準化は、よいとわかっているコトやモノをみなで安心して使えるようにするための「みえる化（可視化）」のための活動と言えます。つまり「標準」は、それらコトやモノにかかる人々の叡智を結集した「叡智のかたまり」となっています。

標準化は、これまでの経験から、知識（人々の叡智を含む）を抽出して、整理して、使いやすくする活動です。標準化によって人々の経験知が、個人知から組織知へと変換され、利用者が安心して使えるようになった叡智の結集が標準となります。そうであるなら、標準化を進め、多数の標準を整備していくことは、よりよい社会システムの構築に貢献する重要な活動として認識できると思われれます。

「モノ」は人々に見えるので、その大きさや強さの程度などを表す情報があると、該当する「モノ」を比較したり、イメージしたりすることができます。またその情報を関係者の間で共有することができるため、関係者又は関係者間の意思決定が合理的に進みます。「モノ」に対し、「サービス」は見えません。見えないサービスを、まずはなんらかの形で「みえる化（可視化）」する必要があります。「みえる化（可視化）」することで、利用者はそのサービスがどのようなもので自分にとってどのようなメリットがあるかを、サービスを選択する前に考えることができるのです。

標準化を進めていくときに、見えるモノと、見えないコト（サービス）では、後者には少し工夫が必要ということが理解できます。これまでに製品の国内規格（JIS）は多数整備されてきましたが、JISが日本産業規格として改正されてからも、コト（サービス）の国内規格（JIS）整備はなかなか進みませんでした。その理由としては、見えなくて多様性があるというサービスの特性が起因している可能性があります。さらに、サービス規格が少ないゆえに、サービス規格を活用する方法がわからなくてメリットを感じない、よってサービス規格が整備されない、という悪循環に陥っていた面があります。

以前から、製品には、製品規格の作り方に関する知見をまとめた文書がありました。当該製品が一定の品質をもって存在するようにするための規格を整備する活動は、この文書に沿って実施することで、効率的によりよい規格を作っていくことができました。しかしながら、サービスは、見えないこと及び多様性があることなどから、同様な文書が整備できていません。

提供するサービスを、利用者・提供者の双方にとってより良いサービスとするために、サービス規格を作成する際に、標準的な手順書のような文書があると、より良いサービス規格を効率的に作成できることが期待されます。

また、規格は作成されても、活用されないと存在意義がありません。活用の目的又はやり方にも多様性があると思われれます。2023年度の日本産業標準調査会（JISC）基本政策部会では、サービス規格の7つの活用類型が整理されました。

この活用類型を用いることで、サービスの利用者・提供者が、どのような活用の仕方をしたいから、その活用ができるような形態のサービス規格を開発するというプロセスが踏めるようになる可能性がでてきたと考えられます。そこで、サービス規格の活用を意識した、サービス規格の開発を支援する手順書（マニュアル）を、「サービス規格作成のための入門ガイド」として整備することになりました。

（サービス標準化ワーキンググループ分科会 主査 水流 聡子）

2. サービス規格の活用類型

サービス産業が抱える課題に対して、標準化によって得られる効果、利点から以下の A~G の 7 類型に整理できます。

<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

3. サービス規格の作成手順

3.1 目的の明確化

まずは、どのような目的でサービス規格を作成、活用したいのかを明確にする必要があります。前章の活用類型を参考にし、現状の課題と、課題に対する標準化の活用目的、達成するために必要な事項（ニーズ）を精査します。

標準化の課題を選定（特定）する場合には、先行志向が肝心です。サービスの品質について標準化することがまだ早いと考えられる場合は、まず品質に関わる指標の特定、それらの測定方法などを標準化の課題として取り上げるようにします。

<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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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(例)	<ul style="list-style-type: none">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～

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～

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

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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-安全管理システム要求事項 (ISO 31101) <p>～サービスロボットの普及に向けた環境整備～</p>

<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) <p>～不要・不足・不適当な施設の使われ方を可視化～</p>

<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(概要)

概要	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「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、選択しやすくなるのが期待できる。 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)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の脆弱性-包摂的サービスの設計及び提供に関する要件及びガイドライン (ISO 22458) <p>～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～</p>

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ー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～
-----------------	---

<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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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(事例)	<ul style="list-style-type: none"> 翻訳サービスー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～

3.2 要求事項の抽出

分析したニーズに応えるために、規格を適用するサービスが実現する要件（要求事項）の抽出を行います。以下の6W1Hのポイントを意識することで、より明確に抽出することができます。

何を (what)	顧客の立場でサービスの提供は何で構成されているか。
誰が (who)	サービスの提供者又はサービスレベルや法令順守を保証し、不順守の場合には責任を負う者は誰なのか。
誰に (Whom)	サービスを受ける顧客として誰を対象としているか。
いつ (when)	サービスが提供される時又は期間はいつか。
どこで (where)	サービスはどこで提供されるか。
どのように (how)	サービスはどのように提供(順序又はプロセス)されるか。
なぜ (why)	なぜ規格を作るのか、規格の達成目的は何なのか。

3.3 適用範囲の特定

次に、作成する規格内容をどこまでの範囲（対象者、種類など）で適用するか、現状をよく確認した上

で特定します。規格の外延を示す適用範囲は、規格作成の中で重要な項目の1つです。円滑な規格作成のためにも、曖昧さをなくし、焦点を絞って特定する必要があります。

なお、適用範囲に規定した内容に含まれるものの中で、対象外のものがある場合には、それを明示します。

3.4 原案の作成

産業標準化法（JIS法）はじめ、以下の文書に原案作成から発行までの詳細な手続きや様式等がまとめられていますので、必ず内容を確認してください。本ガイドでは、入門編としてそれらの文書のうち、特に重要な点又はサービス規格に特化する点を分かりやすくまとめています。

- ・JIS等原案作成マニュアル(経済産業省局基準認証調査広報室)¹
- ・JIS原案作成のための手引(日本規格協会)²
- ・JIS Z8301 規格票の様式及び作成方法

3.4.1 原案の内容

原案の作成に当たっては、作成する規格の対象に関係がある国内外の資料を収集します。収集する資料としては、法令、日本産業規格、団体規格、国際規格、主要な海外規格のほか、公的機関等による研究・開発のデータなども参考になります。これらに基づいて、標準化の目的を満たし、経済性・国際性・社会性に富む内容をもつ規格原案を作成します。

規格に含める要素については「4 サービス規格の構成要素」(P.13～)を参照してください。

なお、既に対応する国際規格がある場合、又は国際規格の発行が間近な場合には、その国際規格を基礎として原案を作成する必要があります。

3.4.2 原案の検討体制

JIS制定には、JIS法第13条第2項(※)を踏まえ、全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映しなければいけません。したがって中立者(学識経験者、国など)、サービス提供事業者、使用・消費者のいわゆる三者構成からなる「原案作成委員会」を設置する必要があります。原案作成委員会の委員構成は、利害関係者の意向を反映するために重要なポイントですので、上記「JIS等原案作成マニュアル」の該当部分を確認し、設置に当たっては経済産業省の担当者によく相談してください。

(※) JIS法第13条第2項

¹ 経済産業省局基準認証調査広報室「JIS等原案作成マニュアル」(令和5年12月)

² 日本規格協会「JIS原案作成のための手引」(令和4年7月)

主務大臣は、調査会が制定すべきものと答申した産業標準の案が全ての実質的な利害関係を有する者の意向を反映し、かつ、その適用に当たって同様な条件の下にある者に対して不当に差別を付するものでなく、適当であると認めるときは、これを産業標準として制定しなければならない。

4. サービス規格の構成要素

まず表1で、サービス規格全体の構成要素と、一般的な記載順序を示します。次に表2で、標準化の中核となる表1の「専門的内容」の具体的な例をまとめ、更に広い概念を含む「サービスの内容」について表3で解説します。

ただし、サービス分野によって異なる可能性があるため、目安として参考にしてください。

規格の構成要素及び記載順序【表1で紹介】

サービス規格の構成要素
規格名称
目次
まえがき
序文
適用範囲
引用規格
用語及び定義
記号及び略語
専門的内容
附属書
参考文献
索引

専門的内容の具体例【表2で紹介】

「専門的内容」の要素
サービスの種類、 内容 、品質又は等級
サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法
サービス提供に必要な能力

「サービスの内容」の具体的な項目例

サービスの内容	
基本的要件	「何を提供するのか」という具体的な事項
基本的要件以外の具体的な項目例【表3で紹介】	・教育訓練
	・設備・機器の管理
	・テクノロジーの積極的活用
	・契約・取引
	・安全(利用者・従業員保護含む)
	・環境保護
	・苦情対応と利用者へのサポート

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
<u>専門的内容</u> (※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。

次に、標準化の中核となる要求事項である表1の「専門的内容」について、サービス規格の場合の具体例3つを示しています(表2)。このうち1つの要素でも、複数の要素を組み合わせても、規格を作成することができます。

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	—

備考: JIS 法第2条第1項10~13を基に作成。

備考: サービス規格の専門的内容のうち、一部のみでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

表2の要素の2つ目に書かれている「サービスの内容」には広い概念が含まれます。何を提供するのかという、サービスが備える基本的要件だけではなく、サービスの仕組みを開発する際又はサービス提供時に留意する点もサービス規格の「内容」に含めて、標準化要素として規定することができます。ここでは、広い意味での「サービスの内容」の具体的な例を7つ挙げています(表3)。サービス規格の専門的内容については、「5.サービス規格の構成要素の解説」(P.15~)、「6.サービス規格の「専門的内容」の解説」(P.22~)で詳しい説明を加えます。

表3-基本的要件以外の「サービスの内容」の具体的な項目例(サービス規格の場合)

「サービス内容」の具体的な項目 (基本的要件以外)	このマニュアルの ページ番号
教育訓練	P.23
設備・機器の管理	P.23
テクノロジーの積極的活用	P.24
契約・取引	P.24
安全(利用者・従業員保護含む)	P.25
環境保護	P.26
苦情対応及び利用者へのサポート	P.26

5. サービス規格の構成要素の解説

ここからは、「4.サービス規格の構成要素」で取り上げたサービス規格の各構成要素についての解説及び規格を作成する際に参考となる規格例の紹介を行います。

5.1 規格名称

【記載する事項】

規格の適用範囲の中で網羅している主題を明確かつ簡潔に記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービス規格の主題（標準化のテーマ）は、通常、一つの規格で構成します。ただし、ページ数が多いなどの理由で部編成の規格とする場合もあります。

当該規格の主題を他の規格の主題と明確に区別できるように、かつ、不必要に詳細な表記とならないようにします。そして、できるだけ短い要素に区別して構成し、次に示す前置き要素から主要素、補完要素へとハイフン“-”で分けて順に続けます。

例

飲食サービス－配達飲食サービスの要求事項－宅配給食		
(前置き要素)	(主要素)	(補完要素)

注記 当該規格で扱う主題を主要素で明確に表すことができる場合は、前置き要素は付けない。

前置き要素, 主要素, 補完要素の解説と例

前置き要素	前置き要素は、それがなければ主要素に示す規格の主題を明確に表現できない場合に、その適用分野を示すため又は当該規格の主題が属する技術若しくは物品の分野を表すために用いる。 例 情報技術 観光及び関連サービス 高齢社会 ただし、前置き要素は、主要素・補完要素で規格を表現できる場合は省略する。
主要素	主要素に用いるサービスなどの名称には、基本名称 ¹⁾ を用いる。 注 ¹⁾ サービスなどの本質的な業種(特徴)に由来する名称。日本標準産業分類など 例 家事サービス 旅行 配達飲食サービス 旅館, ホテル 建築設計 自動車賃貸…
補完要素	補完要素は、当該規格が主要素に示す主題の側面の一部だけを扱う場合、又は部編成の規格の部を区別する場合に用います。規格が次のいずれにも該当する場合には付けません。 1) 主要素に示す主題に必須な側面を全て含めている。 2) その主題に関する唯一の規格である(また、それを意図している)。 例 家事サービス－人材研修

5.2 まえがき

【記載する事項】

まえがきには、次に示す事項のうち、該当する事項について記載します。

- a) 規格を作成した手順及び規則
- b) 規格原案を作成した団体など
- c) 議決プロセス
- d) 規格の発行の責任者
- e) 当該規格の制定・改正に伴って置き換えられた規格, 廃止された規格などとの関係
- f) 著作権, 特許権などとの関連
- g) 関連規格との関係
- h) その他

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 1001:2019 サービスロボットを活用したロボットサービスの安全マネジメントシステムに関する要求事項の場合

まえがき

この規格は、産業標準化法に基づき、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

注記 この規格は、不正競争防止法等の一部を改正する法律附則第6条第3項の規定により、その例によることとされる産業標準化法第2条、第11条、第13条及び第19条の規定に基づき制定した。

5.3 序文

【記載する事項】

対応国際規格を基礎として用いた場合は、対応国際規格の番号、対応国際規格との対応の程度などを記載します。対応国際規格を基礎としない場合は、この箇条は必須ではありません。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 5001:2020 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語 [ISO 20539:2019(MOD)]の場合

序文

この規格は、2019年に発行された **ISO 20539** を基とし、国内の使用実態を反映するため、技術的内

容を変更して作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある箇所は、対応国際規格を変更している事項である。変更の一覧表にその説明を付けて、**附属書 JA** に示す。

5.4 適用範囲

【記載する事項】

適用範囲には、規格で標準化するテーマ及び適用される範囲を明確にするため、サービスの対象者、種類などを記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

適用範囲を規定するときは、次の点を考慮してください。単に規格名称を繰り返すことではありません。なお、下記 1～5 を全て記載する必要はありません。

- 1 対象となるサービスを特定し、それを明示する。
- 2 前述(P.10)の 6W1H で特定された要素に関する質問に対する回答を利用する。
- 3 利害関係者を定義する。
- 4 顧客を特定する。適用に関して混乱が起こる可能性を回避するために、対象としていない顧客があれば、これを示し、関連性があれば、これを適用範囲に記載する。
- 5 適用範囲から除外されるサービスがあれば、これを明確に示す。

【参考となる規格の例】

例 JIS Y 23412:2023(ISO 23412:2020)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の場合

1 適用範囲

この規格は、温度管理が必要な物品（食品を含む。）を中身とする保冷荷物の陸上輸送による積替えを伴う保冷配送サービスの提供及び運用のための要求事項について規定する。この規格は、保冷荷物の輸送途上における保冷車両又はコンテナ間での積替え、及び方面別仕分システムを経由する積替えを含む、配送サービス利用者（受領）から配送指定地での配送までの、保冷配送サービスの資源、運用、及び配送サービス利用者とのコミュニケーションのための要求事項も含んでいる。この規格は、保冷配送サービスの提供者に適用することを意図している。

この規格は、次の事項に対する要求事項は、適用対象としない。

- a) 航空機、船舶又は鉄道の輸送方法による保冷荷物の配送
- b) 配送サービスにおいて、固有の冷却物質（例えば、保冷剤、蓄冷剤、ドライアイス）を内包し、熱保護こん包によって覆われて密封し、その保冷荷物のための個別の保冷環境を作り出すことで常温において輸送するよう包装された荷物は、保冷配送サービスによって輸送する場合がある。

（後略）

5.5 引用規格

【記載する事項】

作成する規格の要求事項の一部を構成する規格について、その一覧を引用規格の情報として列記します。引用規格がない場合にも引用規格の箇条を設け、「この規格には、引用規格がない」と記載します。

【参考となる規格の例】

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

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)

(後略)

5.6 用語及び定義

【記載する事項】

作成する規格で用いる用語を理解するために必要な定義を記載します。特に定義する用語がない場合にも、引用規格同様に用語及び定義の箇条を設け、「この規格には、定義する用語がない」と記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

既に発行されている規格で同じ用語が規定されている場合には、重複や定義内容の矛盾を避けるために、発行済み規格を引用します。

なお、用語の配列は概念の上位順とします。

発行済みの用語規格の一例

JIS Q 9000 品質マネジメントシステム—基本及び用語, JIS Q 14050 環境マネジメントシステム—用語,
JIS Q 17000 適合性評価—用語及び一般原則, JIS Y 5001 翻訳サービス及び通訳サービスに用いる用語,
JIS Z 8002 標準化及び関連活動—一般的な用語, JIS Z 8103 計測用語, JIS Z 8144 官能評価—用語等

【参考となる規格の例】

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(MOD)]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の。

[JIS Z 8402-1:1999 の 3.6 の一部を採用]

(後略)

5.7 記号及び略語

作成する規格で一般的でない記号及び長い用語を簡略した略語を理解するために記載します。規定する記号及び略語がない場合は、記載は不要です。

【参考となる規格の例】

例 JIS X 9252:2023(ISO/IEC29184:2020) 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)

5.8 専門的内容

「専門的内容」は、標準化の中核となる要求事項です。前述したとおり、このうち1つの要素でも、複数でも規格を作成できます。サービス規格の場合、具体例として以下が含まれます。

表 2—専門的内容の具体例(サービス規格の場合)(※再掲)

「専門的内容」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
サービスの種類, 内容 ^(※表3) , 品質又は等級	P.19, 22	—
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.20	—

備考: JIS 法第2条第1項10~13を基に作成。

備考: サービス規格の専門的内容のうち、一部のみでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

5.8.1 サービスの種類, 内容, 品質又は等級

種類: この箇条では、広い範囲を含むサービスについて、用途や対象等の要素で区分けして、それぞれの違いを具体的に規定するものです。この箇条を記載することで、サービスの示す範囲を整理し、明確化することができます。例えば、JIS Y 20252 (ISO20252)において、市場調

査・世論調査・社会調査の種類は「サンプリング」、「物理的観察」、「デジタル的観察」、「自記入式」などとされています。

内容： この箇条では、サービスが何によって成り立つのかという「基本的要件」のほか、表3に例示した要素等を広く含めて規定することができます（6.サービス規格の「専門的内容」の解説を参照）。

「基本的要件」については、例えば、ISO 22483 観光及び関連サービスの規格において、ホテルでの宿泊サービスは、「電話、Wi-fi アクセスの説明」、「飲料水」、「プラグアダプター」などを提供することを規定しています。

品質： サービスにおける品質とは「サービスに本来備わっている特性の集まりが、どれだけ利用者の期待又はニーズを満たしているか。」と言えます。例えば、配送サービスについて、配送の遅延率、荷物の紛失・破損率が一定の値であることを求めたり、コールセンターサービスにおいて、応答率や、平均応答速度が一定以上であることも求めたりするものです。

等級： この箇条ではサービスの品質をレベル分けします。例えば、宿泊サービスで、ホテルの品質に応じて1つ星から5つ星にレベル分けして規定します。

5.8.2 サービスの内容又は品質に関する調査又は評価の方法

この箇条では、サービスの内容や品質について調査したり、評価する方法を統一することで、そのサービスの内容を明確にしたり、品質が一定の基準に達しているかを判断することなどを規定します。

例えば、コールセンターサービスにおいて、情報漏洩対策を十分に講じ顧客情報の秘匿性を確保することを品質の要求事項とする場合、その調査方法は「現地及び情報ネットワーク経由での調査によって、アクセス管理や制御の効果を確認すること」、評価方法については「コンピュータやハードディスクなどの記録媒体への物理的および電磁的なアクセスに十分なセキュリティ対策が実施され、不正アクセスが防がれていることを確認できればよい」などと規定することができます。

迅速性、正確性などの計測可能なものは、数値化することで客観的に判断することができる一方、信頼性、満足度などの計測が難しいものは、サービス利用者からの具体的なフィードバック、リピート率などを通じて測定する方法があります。

【参考となる規格例】

附属書の7【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】、【ISO 29993:2017 公式教育以外の学習サービス—サービス要求事項】、【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス—ホテル】、【ISO 10004:2018 品質マネジメント—顧客満足—監視及び測定に関する指針】を参照してください。

5.8.3 サービス提供に必要な能力

サービスは、その品質等がサービス提供者の能力によって大きく変わることから、サービス提供者の能力の標準化も重要な要素となります。提供するサービスの専門知識のほか、顧客との良好な関係を築く能力も含め、サービス提供するための能力を規定することができます。例えば、ISO 21102 アドベンチャーツーリズムー指導者の能力に関する規格では、指導者の役割、指導者の期待(コンプライアンス・リーダーの役割・技術的能力・リスク管理・緊急事態への対応・倫理的行動)、力量(知識・技能・姿勢)、資格などを定めています。

さらに、JIS Z 2305 非破壊試験技術者の資格及び認証では、工業に関わる非破壊試験 (NDT) に従事する技術者の資格及び認証 (以下、それぞれ資格、認証という。) に対する共通的要求事項について規定されています。具体的には、力量の認証(認証機関、資格試験機関、試験センター、雇用主、資格レベルなど)、資格レベル(レベル1・レベル2・レベル3)、申請資格、資格試験、認証、再認証(有効期間)などが規定されています。

【参考となる規格例】

附属書の8【JIS Z 2305:2013 非破壊試験技術者の資格及び認証】、【JIS Y 17100:2021 翻訳サービスー翻訳サービスの要求事項】を参照してください。

5.9 附属書

附属書は、通常、次のような場合に作成します。

- 規定又は情報が非常に長く、本体に記載すると利用者の利便性が損なわれる場合。
- 特定の規定又は情報(例えば、ソフトウェア、事例集、実験室間の試験結果、代替試験方法、表、リスト、データ)を分離する場合。
- 規格の特定の適用・用途に関する情報を提供する場合。

【参考となる規格例】

附属書の16【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

5.10 参考文献

参考文献には、本文などで推奨事項、許容事項、可能性・能力事項、外部の制約又は補足事項として引用した規格・規范文書、参考文献などをリストとして記載します。また、当該規格で具体的に引用していなくてもよく、規格を作成するときに参照した資料なども対象になります。

【参考となる規格例】

附属書の17【JIS X 0812:2012 図書館パフォーマンス指標】を参照してください。

6. サービス規格の「専門的内容」の解説

この章では、表2（専門的内容の具体例）のうち、基本的要件（提供内容）以外のサービスの内容（6.1）とサービスの品質（6.2）について焦点をあてて解説します。

表2－専門的内容の具体例(サービス規格の場合)(※再掲)

「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.22 (6.1:内容(基本的要件以外)) (6.2:品質)	—
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.20	—

備考：JIS 法第2条第1項10～13を基に作成。

備考：サービス規格の専門的内容のうち、一部だけでサービス規格を作成できるが、JIS マーク認証を行う場合、内容・品質とその調査・調査方法は必須。

表3－基本的要件以外の「内容」の具体的な項目例(サービス規格の場合) (※再掲)

「サービス内容」の具体的な項目例 (基本的要件以外)	このマニュアルの ページ番号
教育訓練	P.23
設備・機器の管理	P.23
テクノロジーの積極的活用	P.24
契約・取引	P.24
安全(利用者・従業員保護含む)	P.25
環境保護	P.26
苦情対応及び利用者へのサポート	P.26

6.1 基本的要件以外の「サービスの内容」で規定する事項の例

ここでは、表3に記載した基本的要件（提供内容）以外の「サービスの内容」で規定する事項の解説に加え、サービス提供プロセスの面から見た規定する事項について紹介を行います。

6.1.1 教育訓練

【記載する事項】

教育訓練で規定する事項は次のとおりです。

- 教育訓練の目的・実施方針を立てること
- 教育訓練項目(品質管理, 安全衛生など)・教育訓練の種類(新人教育, 一般スタッフ教育, 管理者教育, 教育スタッフ向け研修, クレーム処理対応研修, 組織開発教育など)及び対象者を決めること
- 実施計画をたてること、計画をもとに実施したことが記録されること、可能な限り計画と記録がデジタルデータ化されること
- 教育訓練結果の分析をすること
- 改善を図ること

サービス産業は労働集約型であるため人材育成及び人的資源の有効活用が重要です。

また、サービスは無形なので「見える化（可視化）」することが大切です。実施計画で提供するサービスを見える化し、計画をもとに実施されたという記録が残り、分析評価のためには可能な限り計画と記録がデジタルデータ化されることが改善を図るためには重要となります。

【記載するときの要点・考慮事項】

従業員の教育は重要で、特に「サービス産業は人なり」であって組織内教育・訓練の必要性はいつの時代も変わりはありません。例えば教育訓練の内容は、①基本技能の強化 ②環境変化に伴う意識改革 ③安全衛生・環境に関する事項などがあります。

なお、サービス規格で品質などを具体的に規定するのが時期尚早で、早急に人材育成に特化した規格を作成したい場合は、例えば“●●サービスー人材研修”等として制定することができます。

【参考となる規格例】

附属書の9【ISO 22458:2022 消費者のせい弱性一包括的サービスの設計と提供のための要求事項及び指針】、【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教育訓練の指針】を参照してください。

6.1.2 設備・機器の管理

【記載する事項】

サービスの種類として、無形の役務提供のほか、有形のモノを介して価値提供される役務もあります。この箇条では、有形のモノを利用してサービス提供する際に必要な設備・機器が安全かつ衛生的に稼働するために必要な事項を規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービスを提供するためには、サービスの品質確保に必要な能力・性能をもつ設備・機器を保有することが不可欠です。

これらの設備は、品質改善・生産性の向上・作業の安全・環境改善などに資することができますが、設置・移動された後も故障、劣化などがなく安全かつ衛生的に稼働する必要があります。そのため必要な性能を維持するため設備管理規定などを設け定期的に予防保全を行う必要があります。

【参考となる規格例】

附属書の10【JIS Y 17100:2021 翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項】を参照してください。

6.1.3 テクノロジーの積極的活用

【記載する事項】

この箇条では、消費者の多様性、個性などに効率よく対応するためにICTやロボットなどのテクノロジーの活用について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

テクノロジーを積極的活用することで、人手不足対策、サービスの良質化、生産性向上、安全性向上など実現できることから、サービス分野でもテクノロジーの積極的活用が進んでいます。規格を作成する際には、ロボットやICTを導入することによる安全性確保や、機器の製造業者と、サービス提供者、消費者とのコミュニケーションなどについても検討を行うことが望ましいです。

【参考となる規格例】

附属書の11【JIS Y 17100:2021 翻訳サービス－翻訳サービスの要求事項】を参照してください。

6.1.4 契約・取引

【記載する事項】

この箇条では、サービス提供条件(適用範囲、期間、場所、契約の解約方法、サービス提供時のトラブル対応等)を顧客又は利用者に明示すること等について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービスの提供条件は、顧客又は利用者に不当に不利益を与えるものであってはなりません。特にサービス提供の決定前又は契約への署名前の情報の伝達及びその方法は基本的な考慮事項です。サービスの提供条件に関する情報が、明確、正確、適切、かつタイムリーに、しかもアクセシブルな方法で伝達されることが顧客又は利用者の選択に役立ちます。契約の解約方法やサービス提供時のトラブル対応について事前に説明すること、及び従業員の不十分な説明が不正な取引につながらないようにすることも重要です。

検索・予約サイト等，サービス提供者と利用者を媒介する仲介者が存在する場合は，仲介者も上記事項を考慮することが重要です。

【参考となる規格例】

附属書の12【ISO 22458:2022 消費者のせい弱性－包摂的サービスの設計と提供のための要求事項及び指針】，【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】を参照してください。

6.1.5 安全

①利用者の安全

【記載する事項】

この簡条では，顧客又はサービス利用者の快適・便利・安心・安全を図るために必要な事項を記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

顧客又は利用者にとって快適・便利・安心・安全を図ることは，サービスを提供する者にとって最も重要な点であり，ベースとなります。

顧客は，提供される全てのサービスが安全であることを期待しています。安全には，身体的安全，保健衛生，金融サービス，電子商取引などの個人データの安全，セキュリティ，プライバシーなどが含まれます。規格では，顧客又はサービス利用者の潜在的なリスクを特定し，それらを最小化するために，あらゆる合理的な措置を講じるということを規定します。身体的安全対策については，リスクアセスメントを実施し，施設又は設備を定期的に点検し，補修，交換などを実施することを規定します。

【参考となる規格例】

附属書の13【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)】，【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簡条8】を参照してください。

②従業員の安全

【記載する事項】

この簡条では，従業員の生命，身体に加え精神的な安全や従業員の尊厳を守ること（顧客からのパワハラ・セクハラへの対策）も含め，従業員の安全・衛生の確保を図るために必要な事項を記載します。

【記載するときの要点・考慮事項】

サービス産業の災害の事故例として，通路，床などの転倒事故，次に多いのが無理な動作，動作の反動，そして階段などの墜落，転倒となっています。

安全を導入する際の指針としてJIS Z 8051(安全側面－規格への導入指針)があります。この規格は，危害を受けやすい状態にある消費者による使用を含め，製品又はシステムの使用中に起きるリスクを減

らすことを目的とし、要求仕様、設計、製造、流通、使用（メンテナンスを含む。）、解体又は廃棄から生じるリスクを減らすことを目的としています。この規格の対象は、製品、プロセス、サービス及びシステムを含む。となっています。災害を防ぐには事前に災害を摘みとることが重要です。

【参考となる規格例】

附属書の13【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス－ホテル－サービス要求事項】、【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。

6.1.6 環境保護

【記載する事項】

環境保護対策として公害防止、廃棄物処理、リデュース（廃棄物の発生抑制・資源利用の効率化）、リユース（製品・部品の再使用）及びリサイクル（再生資源の利用）、再生可能エネルギー利用、自然保護等を図るなど、環境側面に配慮した箇条を作成します。

【参考となる規格例】

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

8.3.6 廃棄物処理

廃棄物の種類(有機物、ガラス、プラスチック、紙、段ボール、油など)によって関係機関の資源を考慮して分別する。

各容器には、廃棄物の種類を表示し、密閉する。

ゴミ袋は、必要に応じて、少なくとも1日に1回は出す（例 外部のゴミ収集事業者、ゴミ置き場）。

食品が精巧に作られているときは、容器は廃棄物除去のための準備区域を越えてはならない。

ゴミ置き場があれば、閉じて冷蔵する。

6.1.7 苦情対応及び利用者へのサポート

① 苦情対応

【記載する事項】

苦情対応における、適切な手順及び透明性、顧客満足度向上に必要な事項（苦情の受付と分離、調査と評価、解決策の提案と実施、対応の記録と報告、追跡と改善策の評価、通知と情報提供、迅速かつ適切な対応、苦情対応能力の向上）について規定します。

【記載するときの要点・考慮事項】

苦情対応と利用者へのサポートを規定する際は、次の事項を考慮することが望ましいといえます。

- a) 効果的で効率的な苦情対応プロセスは、組織の評判を高め、クライアントに信用性を与え、製品、サービス及びプロセスの改善のための価値あるインプットを提供することができます。
- b) 苦情対応として考慮する事項として、苦情対応の目的・方針を明確にし、問題点の原因を分析し、改善策を立て、実行し、再発防止に役立てることが必要です。

苦情対応は一部門で解決することは難しく、企業全体の各部門が協力して対応することが必要です。

なお、苦情処理には、理不尽なクレーム、難しいクレーム、カスタマーハラスメントなどがあることから、これらについては苦情処理マニュアル、教育研修など含めることも考慮するとよいでしょう。

②利用者へのサポート

苦情が発生した場合への対応に加え、日ごろから利用者により良い関係づくりを構築することも重要です。そのためには、個々の顧客ベースで様々なデータ（好み、意見、期待、苦情、提案及び賛辞）を収集及び利用し、利用者中心の視点を構築することが望ましいとされています。

また、利用者の声に耳を傾け、利用者のニーズや利用者が重視していることを特定し、顕在的な利用者の要求事項及び潜在的な利用者の要求事項をサービスの要求事項に変換することも望ましいとされています。

6.1.8 サービス提供のプロセスから見た規定する事項

ここまでサービス規格で規定する専門的内容を具体例から見てきましたが、より全体的な観点で、サービス提供プロセスの面から見ると、①サービスの提供前、②サービスの提供、③サービスの提供後と大きく3つに分けることができ、表3の内容も含め以下の要素も規定することができます。サービス提供プロセスはサービス分野ごとに異なることから、ここではサービスの共通要素を踏まえた一般的なサービス提供プロセスと各プロセスから例を示します。

① サービスの提供前 (消費者がサービスを比較、検討又は選択する際の、購入、取引又は意思決定の前の期間)	
1)利用者の期待・ニーズの収集	サービスの設計に向けた市場調査等サービス提供者が行う事項を規定します。
2)サービスの計画及び設計	サービス利用者の期待又はニーズを満たしたサービスの設計を行うために必要な事項を規定します。
3)利用者とのコミュニケーション	サービス利用者に対して適切な情報(サービス内容や料金、契約プロセス等)提供を行うために必要な事項とサービス利用者に合わせて事前のカスタマイズを行うために必要な事項を規定します。
4)利用者との契約	取引条件、契約、解約、消費者の権利、請求情報など契約書や利用規約に含めなければならない事項を規定します。

② サービスの提供中 (消費者がサービスを使用している, 又は消費している期間)	
1)サービスの提供方法	サービスの提供方法を規定します。
2)要員及び資源	業務内容が求める力量を持つ従業員の配置(チームで行う場合もあり)をすることについて規定します。
3)サービス環境	リスクアセスメント, サービス環境へのアクセシビリティ, サービス提供のための設備について規定します。
4)提供中のコミュニケーション	サービス利用者の期待又はニーズを満たすことを目的に利用者に合わせたカスタマイズを行うために必要な事項を規定します。
5)提供中のリカバリー	サービス提供中に不具合が発生した場合に, 顧客の信頼を回復させるために必要な事項を規定します。

③ サービスの提供後 (契約期間が終了し, サービス提供後のフィードバック, 苦情又は紛争解決を含むことが可能な期間)	
1)アフターサービス	顧客満足度を高め, 顧客の関心やエンゲージメントを維持するために必要な事項を規定します。
2)フィードバック及び苦情	利用者からの苦情受付システム, 要員へのフィードバックシステム, 紛争解決などについて規定します。
3)提供後のリカバリー	サービス提供後, 不具合が発生した場合に, 顧客の信頼を回復させるために必要な事項を規定します。

6.2 サービスの「品質」で規定する事項

「5. サービス規格の構成要素の解説」で述べた通り, サービスの品質の箇条で規定する事項は, サービスが有する内容にどれだけ満ち足りているか判断するための基準となります。

事業者の立場から提供するサービスの品質を規定する場合, コールセンターに関する規格で考えると, 「●●等の設備は●●以上のスペックのものを用いること, オペレータは●年以上の経験又は●●資格を有すること, 顧客の電話口での待ち時間は平均●分以内に留めること」などがあります。

一方で, 利用者の立場からサービスの品質を見ると, 実際にサービスを体験・消費するまで正確にその品質を判断することはできず, その判断自体もサービス利用者の感覚・知覚に委ねられることとなります。そのため, サービス利用者の事前期待と提供結果のギャップがサービス品質の評価, 顧客満足に大きく影響を及ぼします。「サービスに本来備わっている特性(=品質の要素)」を特定することで, サービス提供者とサービス利用者との間で「このサービスはこういうものだ」という共通理解が図られることから, サービス利用者も適切な品質評価につながります。

サービス分野は多岐にわたり、その品質要素は分野ごとに異なることから、サービス分野における品質要素を分解して検討することも参考になります。一例として、サービス品質の測定尺度であるSERVQUAL(Parasuraman et al (1988))における品質の要素を下記に示します。

SERVQUAL におけるサービス品質の要素

有形性	物理的な施設や設備, 従業員の外観など。顧客から見える物質的な要素の品質
信頼性	約束したサービスを確実かつ正確に実行する能力。サービス事業者と顧客との契約履行に関する品質。
反応性	顧客を手助けし, 迅速なサービスを提供する意欲。従業員と顧客との相互作用における, 特に時間に関する品質
確実性	従業員の知識及び礼儀作法, そして信頼及び信用を得る能力。従業員と顧客との相互作用における, 特に安心感に関する品質。
共感性	顧客一人一人に合わせたきめ細やかな対応。従業員と顧客との相互作用における, 特に個別対応に関する品質。

【参考となる規格の例】

附属書の6【ISO 22483:2020 観光及び関連サービス－ホテル－サービス要求事項】を参照してください。

附属書

附属書 1 規格の例

※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 適用範囲の規格例

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 引用規格の規格例

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 用語及び定義の規格例

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

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 記号及び略語の規格例

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 基本原則の規格例

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) **包摂性** 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。

6 サービスの種類、内容、品質又は等級の規格例

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。

- a) 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

- b) （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
- c) 職業訓練
- d) 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。

- ー 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。
- ー 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。
 - ー 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。
 - ー 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。
 - ー 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。

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**（図書館パフォーマンス指標）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 (ISO 11620:2008)** 図書館パフォーマンス指標の場合

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。

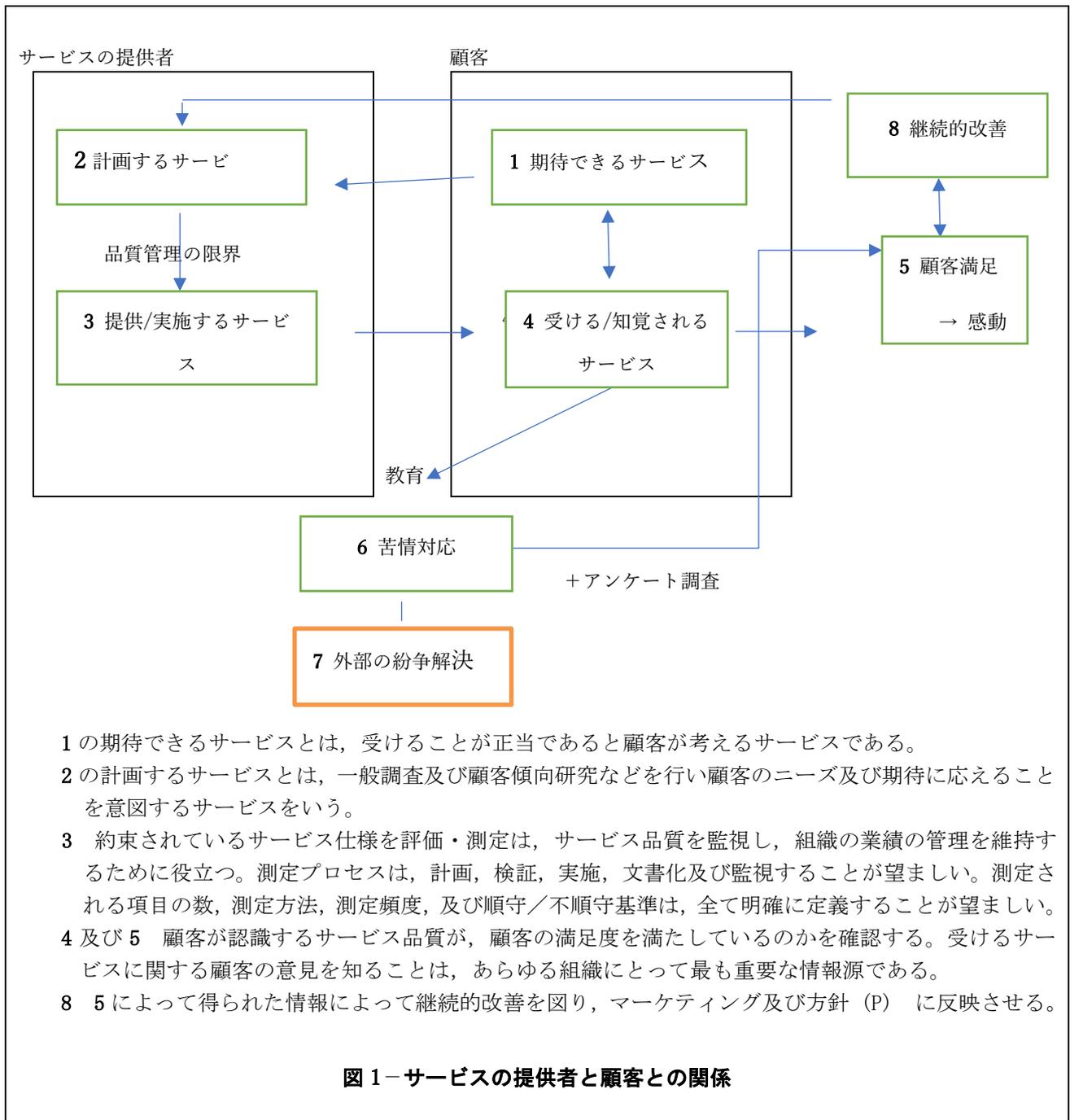
(後略)

7 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規格例

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）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で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段階尺度を使ってし好を評価し、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 の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又は正当な同意をする者に限るものとする。</p>
--

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)	a) サービスの要求事項 <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 b) イベント c) 娯楽 d) 安全・セキュリティ e) 整備 f) 清浄度	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： <ul style="list-style-type: none"> a) 受け取った情報を評価し、全ての苦情に回答する。 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。 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。 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。

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。

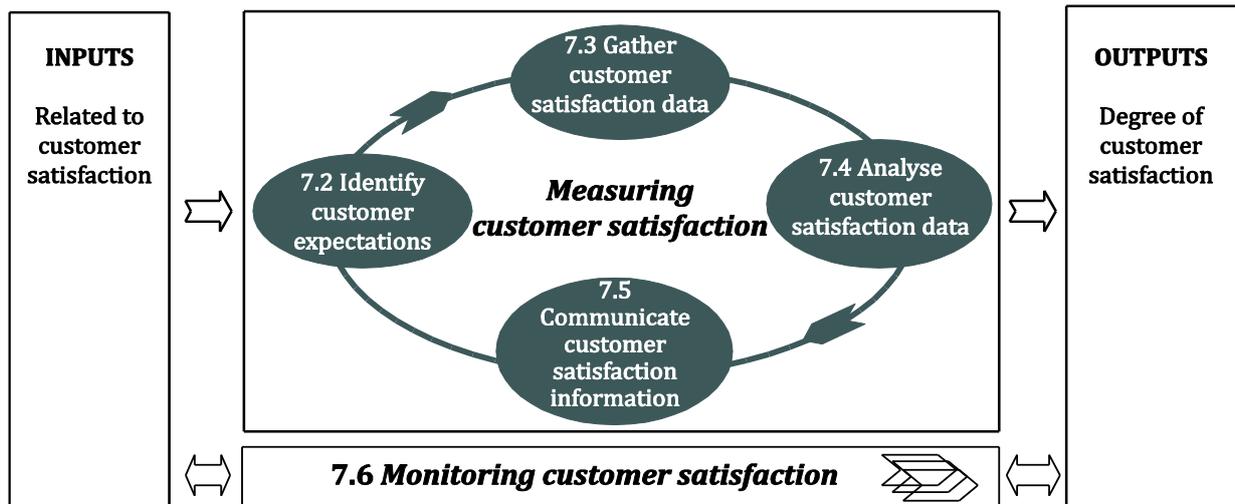


図 -モニタリング及び満足度の測定

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

8 サービス提供に必要な能力の規格例

例 JIS Z 2305: 2013 非破壊試験技術者の資格及び認証[ISO9712:2012 (MOD)]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。

- NDT 装置を調整する。
- NDT を実施する。
- 記載された基準に従って NDT 結果を記録し、分類する。
- 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。

9 教育訓練の規格例

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

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、せ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：

- － 消費者のせ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。

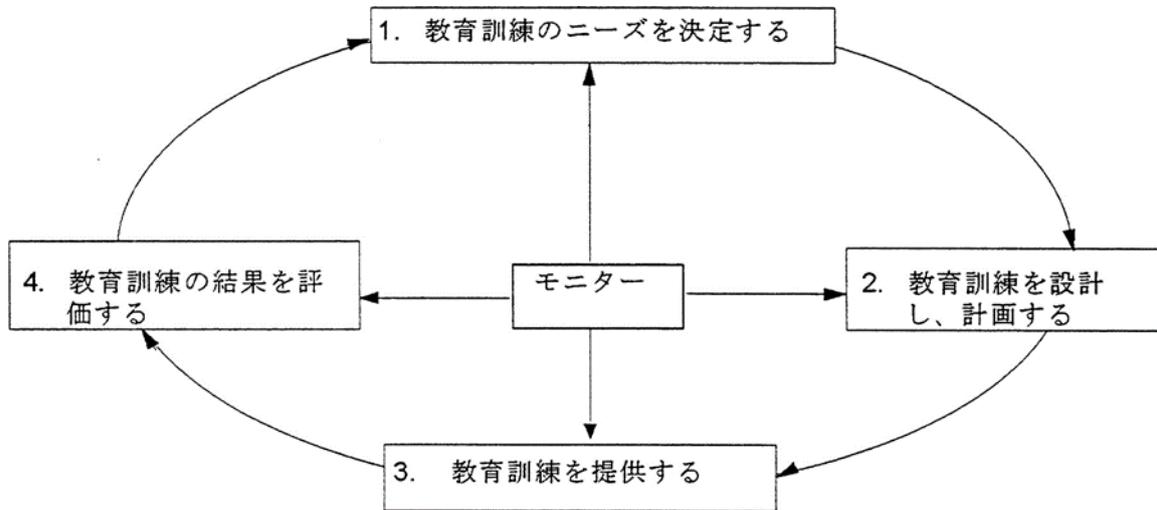


図2ー教育訓練サイクル

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・機器の管理の規格例

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規格例

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

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・取引の規格例

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。

— 簡条 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

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)

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。

- 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

(後略)

例 ISO22458:2022 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

5 包摂設計

(中略)

5.5 消費者情報

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；

- 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；

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。

- 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 消費者のぜい(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 ISO22458:2022 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

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 安全の規格例

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ことになるだろう。

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) 冷凍庫及び冷蔵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)

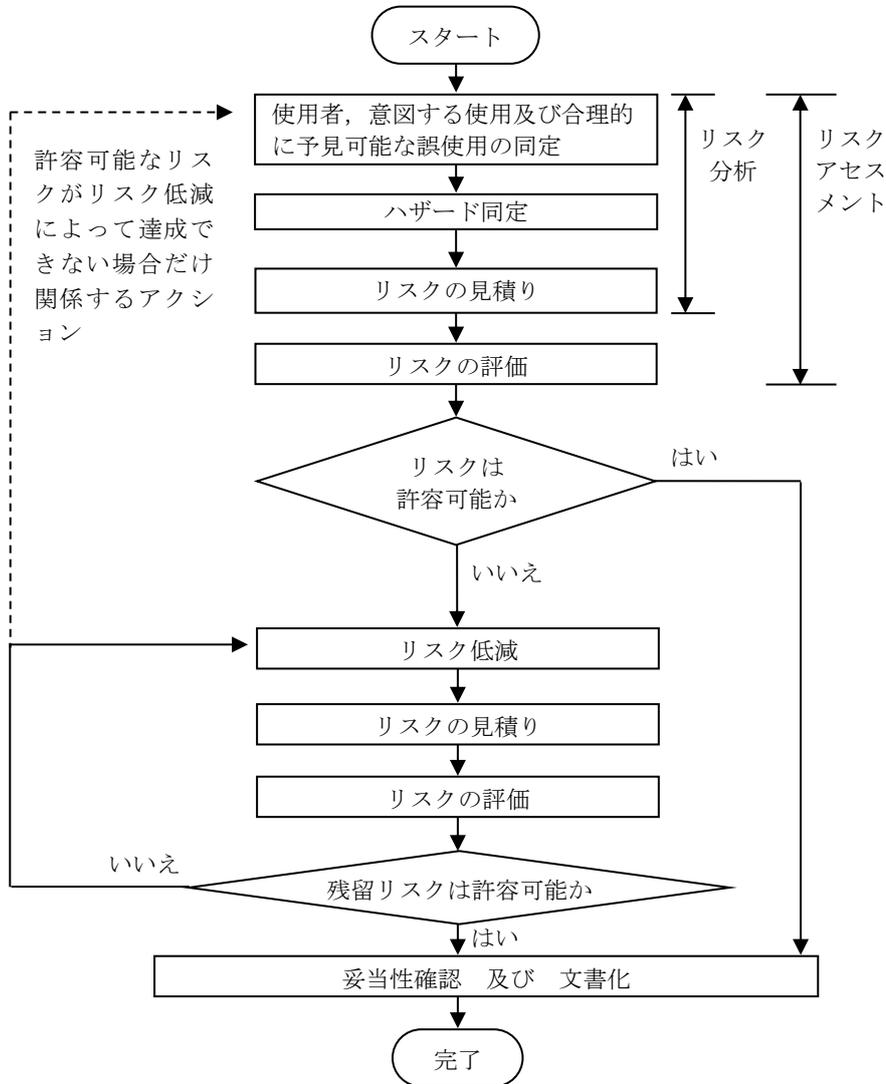


図2ーリスクアセスメント及びリスク低減の反復プロセス

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 環境保護の規格例

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(MOD)]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 (IEC 62430:2019) 環境配慮設計—原則，要求事項及び手引の場合

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

15 苦情対応及び利用者へのサポートの規格例

例 JIS Q 10002:2019(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、顧客満足度を高める。
- 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。

16 附属書の規格例

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

附属書 A
(規定)
図書館パフォーマンス指標の一覧

17 参考文献の規格例

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

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 ARCHIVES DIVISION. Comprehensive, efficient and modern public libraries to standards and assessment*. DCMS, London, 2001

(後略)

附属書 2 適合性評価

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 (ISO/IEC 17000:2020) 適合性評価－用語及び一般原則では、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。

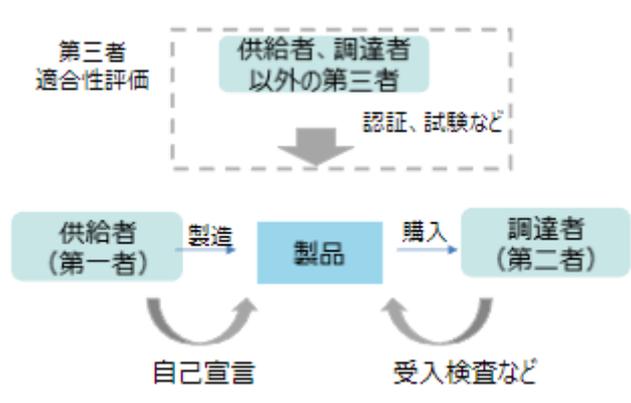
現時点ではサービス規格に関する適合性評価は少ない上、各規格の内容や、構築する適合性評価のスキームによって、その信頼性・負担などのメリット・デメリットは異なりますが、以下では、一般的に想定される第一者、第二者、第三者による適合性評価の概要を記載します。

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できます。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。）



附属書 3 サービス規格を作成するうえで考慮する事項

サービス規格の構成要素には掲載していませんが、サービス規格を作成する際に考慮する事項を記載しています。

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	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

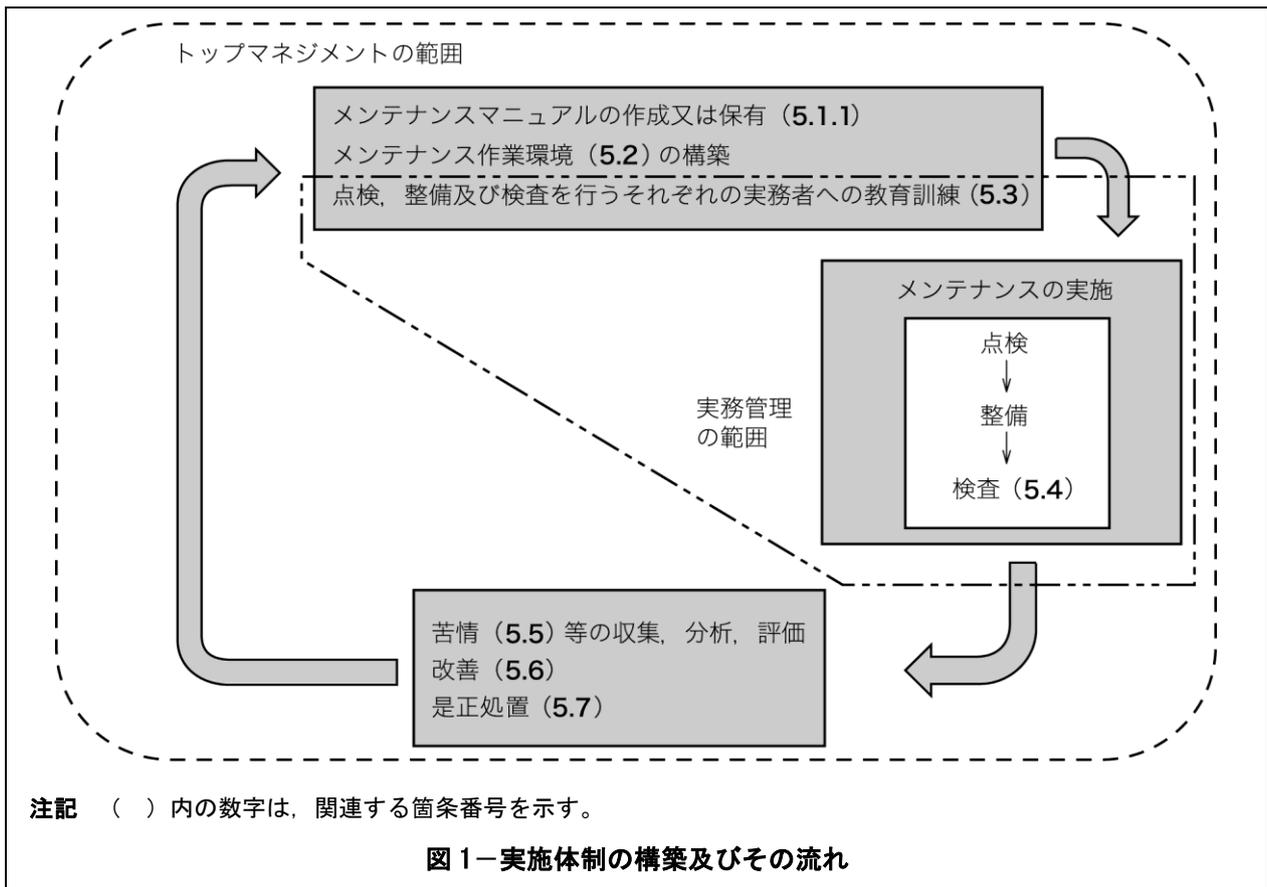
(中略)

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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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、ぜひ弱い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。