

TMB/COPOLCO サービス標準ワークショップ報告

Global services
-ISO standards as solution



2016年7月21日（木）
平成28年度第2回 ISO上層委員会報告会

Copyright 2016 Japanese Standards Association. All Rights Reserved.

目次

1. ワークショップの目的
2. サービス標準が必要な社会的背景
3. ワークショッププログラム
4. ワークショップの成果
5. ワークショップの概要
 - 1) 各地域からのプレゼン
 - 2) ISOツールの紹介
 - 3) ブレイクアウトセッション
 - 4) モデレーターセッション



ISO ワークショップ Global services –ISO standards as solution

- ・開催地：スイス ジュネーブ（会場：Mövenpick Hotel）
- ・日時：2016年6月13日（月）及び14日（火） 2日間
- ・出席者：約150名
（標準開発者、国際機関・政府の貿易・開発専門家、消費者団体の代表者、サービス部門の関係者など）



1. ワークショップの目的

目的：経済成長の原動力として、サービス分野における国際貿易が果たす役割はますます高まってきており、先進国及び途上国において、サービス提供の品質を保証する標準化への市場の需要も着実に増えている。

「どのようにISOはこの要求に取り組むか、どのような国際規格が事業者・消費者双方に利益をもたらすような優れたサービスの設計、評価に役立つか」といった視点から、サービス標準化に関する期待・経験・ベストプラクティスを多くの専門家・関係者と共有するために、当ワークショップは開催された。

2. サービス標準が必要な社会的背景

・サービスの経済への重要な貢献：

- GDPの50%~80%を占める
- 雇用の50%~70%を占める

・50%~90%のサービス・プロバイダーは中小企業 (先進国、途上国を問わず)

・サービスにおいて標準化戦略を必要とする理由：

- クロスボーダーの改善・単一市場交易：EU (ドイツ・フランス)
- 消費者/市場経験の改善・健全な成長 (充足と期待とにマッチした) の支援
- 生産性の改善：日本

3. ワークショッププログラム 1) プログラム全体

●1日目

1. 各地域からのプレゼン：

「国・地域における解決策：直面する課題と教訓」

2. テーブルディスカッション：

「サービス (という言葉) をどうとらえるか？」

●2日目

1. ISOツールの紹介：「サービス規格開発に役立つツールの紹介」

2. パネルディスカッション：「サービス提供へのユーザーの期待」

3. ブレイクアウトセッション：

「①B to Bサービス ②B to Cサービス ③G to C：公共サービス

及び規制のあるサービス ④サービス規格に対する途上国の観点・要望」

4. モデレーターセッション：「ISOの課題、優先順位、解決策とは」



3. ワークショッププログラム 2) 主なプレゼン

(各地域からのプレゼン)

1. ドイツ：サービス規格のロードマップ
2. フランス：サービス規格の白書
3. 中国：サービス産業標準化活動
4. 日本：新しいサービス規格開発スキームについて (New Approach)
5. チュニジア：観光及び関連サービス－海水療法－サービス要求事項
6. ブラジル：ブラジルの経験



(ISOツールの紹介)

7. ANEC : ISO/IEC Guide 76 サービス規格の開発
8. ISO TC 224 (アルゼンチン) : 評価 飲料水供給システム及び廃水システムに
関係のあるサービス活動 -- サービスとパフォーマンス指数の品質クライテリア
9. JTC1/SC40/WG2 : ISO/IEC 20000 (情報技術、サービスマネジメント)
10. CASCO : サービスにおける信頼性



4. ワークショップの成果

1) サービス分野で発展の可能性のある新たな分野

- ヘルス・サービス (Health services, ISO/TS 13131遠隔医療)
- 公共事業 (Public service, ISO 24510 飲料水及び下水サービスに関する活動)
- 観光・旅行 (Tourism, ISO 17680海洋療法)
宗教/カルチャー・ツーリズム (世界観光機関UNWTO報告書参照)
- イベントマネジメント (Event management ISO 20121イベントの持続可能性
に関するマネジメントシステム)
- 金融サービス (Financial services, ISO 20022 金融業メッセージスキーム)
Insurance and Bonding 保険と保証の概念
- オンライン小売り - 信頼マーク及びオンライン/クロスボーダー紛争解決

4. ワークショップの成果

2) サービス規格における新たな傾向

- 公共事業（public services）を支援するツールとしてのサービス規格
- 消費者間サービス（C2C）のためのサービス規格
- サービスのための適合性評価
- 消費者保護（倫理、苦情処理、行動規範の標準化…など）
- 管理システム規格（MSS）とサービス規格の区別（MS及びサービスの要求事項の分離を要求するルール）
- サービスに関わる中小企業（SME）のためのISO 9001の簡易版を作る--（進行中の議論）

5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

① ドイツ（DIN）「サービス標準化ロードマップについて」

発表内容

- 標準化ロードマップとは：サービス部門を分類し、部門ごとにサービスの標準化と枠組み条件の現状（タスク、目的、チャレンジ）を要約したもの（オンラインで公開中）
- ロードマップでは、次の事項を明確にしている。
 - サービス部門の経済的重要性（ドイツにおける雇用の3/4はサービス業）
 - サービス標準化のトピック（サービス部門を18に分割）
 - サービス標準化のための国内の手順
 - 欧州と世界における戦略的に重要な標準化のフィールド
 - サービス基準の受け入れのレベルを上げるための推奨事項
 （ワークショップを行う、サービス規格への期待を議論する、産業界の関心を高める、サービス規格には例えば、health level, financial levelでの違いのように、それぞれに特徴と違いがあることを認識する）



5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

②フランス (AFNOR) 「白書：サービス規格の作り方」



発表内容

- フランス標準化戦略2018においても、サービスは重要な8つのトピックの内の一つ
- 現在開発中（検討中）の分野：
 - スポーツ・レジャー（バンジージャンプ、ゴーカートレース、レジャーパーク）
 - パーソナルケア（美容、スパ、タラソセラピー）
 - オンラインレビュー
 （※NF Z 74-501（オンライン消費者レビュー—オンラインで消費者レビューの収集、管理、提示プロセスに関する原則及び要求事項）：2013年7月に発行され、信頼ある消費者レビューのためにレビュー管理者によって設定されるシステム及び機器に適用される要求事項を規定。）
- 新しいトレンド
 - 動きが速い市場、新経済、国際化及び外注化、サービスの産業化、製品とサービスを組み合わせた新しいソリューションなど
- 不足部門(Missing part)：計測(measurement)と評価(evaluation)

5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

③中国 (SAC) 「サービス産業標準化活動」

発表内容

- 2,000以上のサービス規格が既に発行済み
 観光、郵便、家事支援、教育等
- パイロットプロジェクトが進行中
 最大の対象領域：観光ツーリズム（Chinese medicineも含む。）
- 中国の国家戦略のポイント：
 - ①サービス生産性（郵便サービス規格）
 - ②ライフサービス（観光・ホテル格付け規格）
 - ③公共サービス
- Social Administration/Public Serviceに力を入れている。教育もその一つ。

5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

④日本 (JSA) 「新しいサービス規格開発スキームについて」

発表内容

- サービス規格開発には、製品の規格開発とは異なるスキームが必要
JSAでは、学会、政府 (JISC及び各省庁)、サービス関係組織、産業界などとの連携のもと、新たにサービス規格開発のスキームを開発する予定である。
(JSA New approachとよぶ。)
- 「科学的・学術的研究」→「標準化」→「社会実証」及びそのフィードバック
からなり、ACSDサイクルを回しながらすすめていく。また、ここから得られた結果をISOにもフィードバックしていきたい。

5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

⑤チェニジア (INNORPI) 「タラソセラピーサービスにおける課題とチャンス」

発表内容

- アフリカでも人気の観光地であるチュニジアでは、タラソセラピー (海水を利用したスパトリートメント・海水療法) が世界的に有名。
昨年の欧州等からの観光客：約15万人
- ISO/TC228 (観光) の幹事及びTC228 WG2 (ヘルスツーリズム) の主査をAENORと共同で務めており、ISO 17680:2015 (観光及び関連サービス－海水療法－サービス要求事項) を発行。

5. ワークショップの概要 1) 各地域からのプレゼン

⑥ブラジル (ABNT) 「ブラジルの経験」

発表内容

サービス規格の問題と解決

- 「古典的な」カテゴリの中で明確な部門をつくるのが難しい。
←同じような前例を探し、実現可能かどうか評価する。
- 規格の範囲及び内容上の定義の欠如（「設計仕様」を定義するのは困難）
←サービス規格の理解と結果への期待を調和する。対象が本当に規格として実現可能であるかどうかを評価する。
- 技術的、経済的利益の間の衝突
←T P M (N S B) が、討論を保証するための支援（但し、avoid non-technical debate）を行う。

5. ワークショップの概要 2) ISOツールの紹介

⑦設計 Design : (ANEC) 「ISO/IEC ガイド76 (サービス規格の開発－消費者問題への取組みに関する勧告)」

発表内容

- ガイド76は消費者問題に対処するための推奨事項をもたらし、サービス規格を開発するのに役立つフレームワークである。
- ガイド76によって、一般的な問題は回避され、解決されることにより、顧客の満足度を向上させる。顧客の苦情・期待と要望に対処すれば、サービス提供者は成功するだろう。
- サービス規格は、全体の価値連鎖に取り組み、顧客の経験とビジネスのしやすさを改善する。Pre-serviceはinformation Post-serviceはbilling
- ガイド76は、現在改定中。ユーザーがより使いやすいガイドにしていきたい。なお、計測(measurement)は各個別規格に任せたい。その次の課題は、CEN/CENELEC Guide 15との調和である。

5. ワークショップの概要 2) ISOツールの紹介

⑧評価 Assessment : (Aguas) 「ISO 24510 (飲料水及び下水サービスに関する活動 – ユーザ・サービスの評価及び向上に関するガイドライン)」 (ISO/TC 224)

発表内容

- ・ ISO 24510がソリューションとなった事例紹介
この規格はユーザーの期待に応えるように、行動計画を開発・分析・定義するために必要なツールを提供していること、規制と協調できる経営指標を示唆していること、各事業者の技術的及び経済的な可能性に応じて段階的に採用することができること、中小企業のためのノウハウのベースを提供していることがその特徴であり、ソリューションとなった理由である。
- ・ プロセスを改善した結果、財政継続性の向上、品質に対するクレームの引き下げ、データベースによる利用者情報の活用、雇用契約の見直しによる、ストライキの減少などの成果を得るに至った。

5. ワークショップの概要 2) ISOツールの紹介

⑨提供 Delivery : 「ISO/IEC 20000 (情報技術 – サービスマネジメント)」

発表内容

- ・ ISO/ IEC 20000は組織が効果的かつ効率的に管理されたITサービスを実施するためのフレームワークと評価仕様を示している。
- ・ ITサービスマネジメントの実現にあたって、プロセスという単位で必要な組織を横断的に管理し、プロセスごとに役割と責任を明確にするという手法を採用している。
- ・ ISO/IEC 20000サービス管理システム規格 Service Management System Standards は、B to C 規格であり (ISO 9000は、B to B規格)、Horizontal standardsである。from the top down, make plan and implementation の規格である。

5. ワークショップの概要 2) ISOツールの紹介

⑩信頼性 Confidence : 「サービスにおける信頼性 どのようにCASCOが役立てるか」(CASCO Toolbox and ISO 17028)

発表内容

- ・ CASCO WG45 技術文書 (TR17028サービスのための認証スキームの例) を開発中
 - ISO/IEC 17067で規定されているサービスのための認証スキーム (スキームタイプ6) の「例」を提供
 - 17067の4、5及び6章を組み込み、適合させる
(TR 17028は、BS15000のFast truck版、1000企業が認証されている)
- ・ WGでの論点 :
 - 「もの」と「サービス」の違い (有形・無形)
 - サービスタイプの違い (B to B, B to C, C to C, M to M, G to C, 対面又は遠隔 (オンラインなど))
 - 異なる適合性評価テクニックの必要性 顧客経験の評価 (顧客調査)、サービス提供の観察 (覆面調査)、サービス提供のモニタリング (記録と分析)
 - サービス提供が行われる場所 (サイト) の確認方法
- ・ サービス規格において「Conformity assessment」≠「Certification clarifies」

前者は要求事項がhave been fulfilledであることをdemonstrationすることであり、「だれが」を問わない。Assessment of conformity with requirementは、Service provider carries out conformity assessmentすることになる。
- ・ CASCO tool box: 17065 (適合性評価—製品、プロセス及びサービス)、17067 (製品認証スキーム (type 6 for services))、TR17026 (tangible products の認証スキームの事例)

5. ワークショップの概要 3) ブレイクアウトセッション

次の4つのブレイクアウトセッションのうち、一人2つずつ選択して希望のセッションに参加した。(1セッション:約1時間)各セッションでは、ベストプラクティスの共有が行われ、また、成功のための教訓についてディスカッションが行われた。



- ① B to B: サービスの提供者と利用者
- ② B to C: サービスの提供者と利用者
- ③ G to C: 公共サービス及び規制のあるサービス
- ④ サービス規格に対する途上国の観点・要望

5. ワークショップの概要 3) ブレイクアウトセッション

①B to B: サービスの提供者と利用者

主な内容

- ・ EUではserviceの6%がpurchase and procurement
60%がcross boarder service
- ・ ノルウェーでの成功事例：ファシリティマネジメント規格
一つのセクターについて、調達、契約、パフォーマンス、パフォーマンス評価指標の4つのタイプの規格に区別して作成
- ・ サービスはそれぞれdifferent animalと言われるが、大きな違いはない。
Common framework, Common structureが作れるかもしれない。
- ・ ISO 20000は、approach service in generalであり、サービス規格の雛形に
使えるかもしれない。

5. ワークショップの概要 3) ブレイクアウトセッション

②B to C: サービスの提供者と利用者

主な内容

- ・ オンラインレビュービジネスを例に、それぞれの利害関係者、利益、決め手となる
事項を列挙
 - ISO 10000(情報技術－国際標準化プロファイルのフレームワーク及び分類)
 - ISO 10002 (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)
 - ISO 24510(飲料水及び下水サービスに関する活動－ユーザー・サービスの評価及
び向上に関するガイドライン)
 - ISO TC 228 (Tourism)
 - ・ 消費者・事業者・政府の要望がサービス規格を推進させる。苦情処理とCSRの規
格は代表的な成果。
 - ・ Risk (cost evaluation) & Benefit (efficiency, new opportunity)の評価を行う
 - ・ Flexibility が与えられねばならない
 - ・ 訓練は新しいビジネス
 - ・ より横断的なアプローチが必要

5. ワークショップの概要 3) ブレイクアウトセッション

③ G to C:公共サービス及び規制のあるサービス

主な内容

- Public serviceは、sharing economy との相和性がある。
- CEN : public procurement CENELEC : digital invoice
- 2種類のStandards:
 - Close link to government policy vs Consumer based requirement services
- G 2 C in financing sector
- Financing sectorの公共サービス
 - 定義は政府によって決められ、高度の規制下にある世界であり、独占的、非競争世界。
- 社会のサービス規格への期待：計測、評価、コミュニケーション
- プロセスマネジメントが必要
 - Public service の、計測(measurement)の難しさ
 - サービス規格にとっての巨大なフィールド：教育、社会サービス、輸送、廃棄物管理などの公共サービス
 - サービス規格は、公共サービスのサービス品質や、委託業務サービスを改善するのに役立つ。
 - セキュリティサービス：政府と民間企業が共通の目的をもって共通のスキームのもとに取り組めるテーマ。

5. ワークショップの概要 3) ブレイクアウトセッション

④ サービス規格に対する途上国の観点・要望

主な内容

- 途上国も先進国も要求は同じ。
 サービス規格の品質は、利害関係者の関与に依存。
 アクセシビリティや読みやすさの課題はどこでも同じ。
- 資源の欠如及びサービス規格がもたらす恩恵についてステークホルダーの認識 (awareness) の欠如が問題。
- Public policy とmarket demandのバランスをとる。
- 途上国において、サービス規格は、女性従業員にとって特に重要。

5. ワークショップの概要 4) モデレーターセッション

テーマ：「ISOの課題、優先順位、解決策」

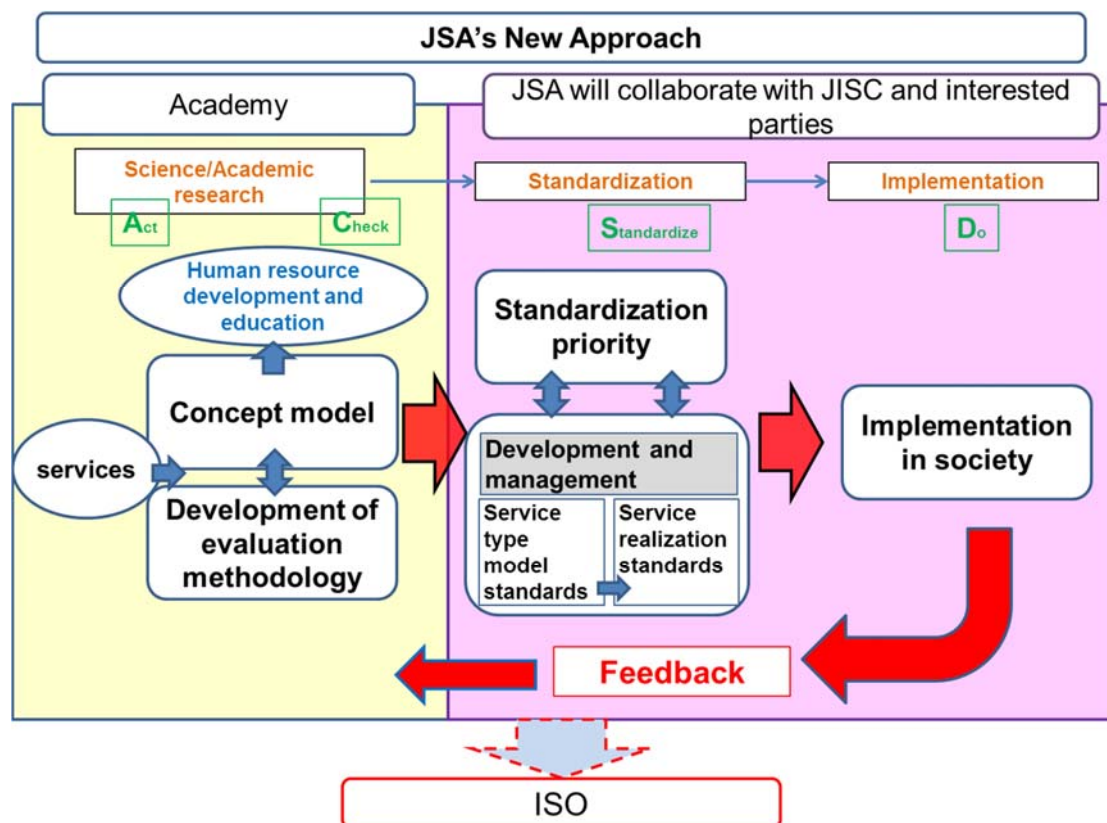
モデレーター：ISO事務局長代理マッキンレー氏

パネリスト：ANSI国際政策専務理事、COPOLCO議長

主な意見

- ・ ISOの各サービス規格は、“different animal”か？ → types of standards
- ・ Social educationが必要。
- ・ stakeholder engagementは、ステークホルダーに応じてマッピングが必要。
- ・ ISO規格は一般的なマネジメントシステムと特定のサービス要求事項を一つの規格の中に入れるべきか？
- ・ ツーリズムは、数年前まではマネジメントサービスであったが、顧客の関与が大きくなり、マネジメントとサービスを分けて書く必要が出てきている。
- ・ ISO 20000はアイデアを与えるのに良い規格である。しかし、service deliveryとマネジメントが混在。またdetailを避ける必要がある。
- ・ サービスは、process, results, interface between provider and consumerである。
- ・ SMEsにとって、certification はconformityを確認するために重要になってくる。
- ・ Standards support public policy and sustainable development. (例：モバイルバンキング)
- ・ プロセスはフレキシブルであるべきである。
- ・ ISOマネジメントシステム規格は、サービス分野において中小企業に合わせるために段階的な要求事項にするべきか？

(参考) サービス規格開発スキームのイメージ (日本のプレゼンより)



ご清聴ありがとうございました

お問い合わせ

一般財団法人日本規格協会
国際標準化ユニット
サービス標準化チーム

若井 博雄・中村 洋子

E-mail: y_nakamura@jsa.or.jp