

# 第3回サービス標準化フォーラム

## サービスエクセレンス標準化は企業に何をもたらすのか ～ ISO/TC312東京会議速報及び国内外の標準化動向～



近年「製造業のサービス化」（モノとサービスの協創）が進展してきており、サービス業のみならず全ての産業分野において「サービス」の重要性が高まってきています。また、サービス産業の生産性向上は重要な課題と認識されています。

このような状況において、国内外でどのような「標準化」がなされ活用されているのかご紹介する場として、このたび、「第3回サービス標準化フォーラム」を次のとおり企画いたしました。

第3回となる今回は、経済産業省から日本のサービス産業の抱える課題及びそれに対する施策紹介のほか、サービス標準化フォーラム直前に東京で開催されるISO/TC312（エクセレンス イン サービス）の速報や、日本及び海外（ドイツ等）でのサービス標準化の取り組み・活用事例に関するISO/TC312エキスパートらによる講演を予定しています。

お忙しい中の開催となりますが、万障お繰り合わせの上ご参加いただけると幸いに存じます。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

※ サービス標準化フォーラムは、サービス標準化に関する知見、課題等を多くの皆様と共有する目的で、平成28年度から2回開催し、盛況を博しているイベントです。

開催日時 : 令和元年10月18日（金）14:00～17:00  
（受付開始13:30～）

開催場所 : TKPガーデンシティ竹橋 大ホール／東京メトロ東西線「竹橋駅」  
（東京都千代田区一ツ橋1-2-2 住友商事竹橋ビル）  
アクセスにつきましては、次のサイトをご参照ください。  
<https://www.kashikaigishitsu.net/facilitys/gc-takebashi/access/>

後援 : 関係省庁・団体に依頼中  
プログラム : 別紙プログラムをご参照ください。  
参加料 : 無料

申込要領 : 次のサイトからお申込み願います。

[https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/stdz\\_seminar/](https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/stdz_seminar/)



【サービス標準化フォーラム開催事務局】  
〒108-0073東京都港区三田3丁目13番12号 三田MTビル  
一般財団法人 日本規格協会  
システム系規格開発ユニット サービス系規格チーム  
Tel: 03(4231)8538 Fax: 03(4231)8655  
e-mail: ssc@jsa.or.jp

# 別紙：「第3回サービス標準化フォーラム」プログラム

テーマ	登壇者
14:00~14:05 主催者挨拶	
開会挨拶	一般財団法人 日本規格協会 理事長 揖斐 敏夫
14:05~14:35 第1部：日本のサービス産業の課題と標準化（30分）	
サービス産業の生産性向上に向けた「型」の必要性について	経済産業省 商務・サービスグループ サービス政策課長 浅野 大介
14:35~15:50 第2部：サービスエクセレンス及びドイツ・中国におけるサービス標準と活用事例（75分）	
14:35~14:50 ISO/TC312が目指す世界及び最新情報	ISO/TC 312 議長 Dr.Matthias Gouthier
14:50~15:20 ドイツにおけるサービス標準及び活用事例	ISO/TC 312 議長 Dr.Matthias Gouthier
15:20~15:50 中国におけるサービス標準及び活用事例	ISO/TC 312中国代表委員 Mr.Yi Zeng
15:50~16:05 休憩（15分）	
16:05~16:50 第3部：日本が目指すサービスエクセレンス（45分）	
日本が目指すサービスエクセレンス及びJSA-S 1002活用事例	ISO/TC 312国内審議委員会 委員長 ISO/TC 312/WG 2（設計）主査 東京大学 特任教授 水流 聡子
16:50~17:00 閉会	
※ プログラムは予告なく変更になる場合がございます。予めご了承ください。	