

ISO/TC 312 第4回総会が東京で開催

■ 開催概要

日程：2019年10月14日～18日
 会場：TKPガーデンシティ竹橋（東京）
 出席者：約20名が参加（日本、独、仏、フィンランド、バルバドス、イラン、英国*、キプロス*など）

※前回（第3回総会）は、2019年5月にロンドンで開催。
 *は、Zoomでの参加

■ 総会結果

WG 1のISO 23592（原則及びモデル）、WG 2のISO/TS 24082（エクセレントサービスの設計）の審議が順調に進みました。

ISO 23592（原則及びモデル）は、ドラフト作成の計画を当初予定より早め、2020年2月の中間会議後にCDに進み、2020年の次回総会後にはDIS（照会段階）へ進めることを目標とするよう計画を見直しました。

日本が主導するWG 2のISO/TS 24082（エクセレントサービスの設計）もWG 1の作業にあわせて発行を進めるよう原案の作成を進めております。

■ 会議スケジュール

	10/14	10/15	10/16	10/17	10/18
AM	—	Plenary ・ WG 2	WG 1	WG 1 ・ WG 2	Plenary
PM	(WG 2)	WG 2	WG 1	WG 2	(Forum) サイドイベント



ISO/TC 312 Plenaryの様子



ISO/TC 312 東京総会出席者

トピック

■ WG 1 (原則及びモデル) : ISO/AWI 23592

✓ WDのコメント (全104件) を審議。HLSを適用すべきとの意見、shall, should, can, mayの用法修正などの議論があった。尚、「ISO/TC.312ではMSSとしないことは既にTC312内で議論しており、決着している」旨、議長よりコメントがあった。

✓ 2020年2月にWG 1 (及びWG 2) の中間会議@ドイツを開催する予定。当初の計画より早め、中間会議後にCD投票を開始し、次回総会でCD投票の審議を行う予定。

■ WG 2 (エクセレントサービスの設計) : ISO/AWI TS 24082

✓ 総会開催前にISO/TS 24082のドラフトを回付、コメントを募集した結果、独、仏、英、スウェーデンよりコメント (全77件) が寄せられ議論を行った。

✓ この規格は必要な要素は含まれているが、エクセレントサービスの設計を実現するためのハウツー (Step)を記載すべきとの意見があった。

✓ タイトルを“Designing excellent services to achieve outstanding customer experience”に変更。

✓ 仏を中心にWG1との整合性をとるべきとの意見あり。そのためWG1のプロジェクトがCDを終え、ドラフトが概ね固まった次回総会の後、WG2はWG1の議論を考慮し、DTS投票へ進めることを目標とする。

■ WG3 (測定及び評価) : ISO/AWI TS 23686

✓ WG1においてISO 23592 (原則及びモデル) との一貫性を考慮し、ISO/AWI TS 23686は、一旦、保留とすることを決定した。

■ その他

✓ 次回、第5回総会は2020年5月にキプロスで開催予定。

✓ 総会終了後、日本規格協会主催により「第3回サービス標準化フォーラム」が開催



日本がコンビナードを務める
ISO/TC 312/WG2の様子



ISO/TC 312総会終了後、JSA主催による
第3回サービス標準化フォーラムが開催