

第2回サービス標準化フォーラム プログラム

日 時：平成29年11月16日（木）13：00～17：15（17：15～18：30 懇親会）

会 場：日本橋三井ホール

テーマ：「サービスエクセレンスの実現 — 共創を取り入れた標準化 —」

時 間	テーマ / 講 師 等
12：30～13：00	開場・受付
13：00～13：10	「開会挨拶」日本規格協会 理事長 揖斐 敏夫
13：10～14：10	“Services standardization – from basics to Service Excellence” (60分/同時通訳) Daniela Rickert（ドイツ規格協会/DIN Standards Committee Manager）
14：10～15：20	「サービス標準化委員会活動の成果発表」（各20分・計60分） ・サービス標準開発の原理・原則 戸谷 圭子（サービス学会 理事） ・個別サービス規格開発のための指針 水流 聡子（日本品質管理学会副会長） ・サービス標準開発のための用語集 若井 博雄（日本規格協会） 「サービス標準化委員会 — サービス標準化の意義と今後の展開」（10分） 土居 範久（サービス標準化委員会 委員長/慶応義塾大学 名誉教授）
15：20～15：30	休憩（10分）
15：30～17：05	「パネルディスカッション」（95分/同時通訳） テーマ：サービスエクセレンスの実現 — 共創を取り入れた標準化 — 【座長】椿 広計（日本品質管理学会 会長） ① 根本 勝則（日本経済団体連合会 常務理事） ② 関 行秀（日本電気株式会社 プロセス業ソリューション事業部 部長） ③ 高野 茂幸（ヤマト運輸株式会社 法人営業部 部長） ④ 竹田 一雄（社会福祉法人 若竹大寿会 理事長） ⑤ Daniela Rickert（ドイツ規格協会/DIN Standards Committee Manager） ⑥ Matthias Kritzler-Picht（ISO/TC “Excellence in Service” 事務局）
17：05～17：15	「閉会挨拶」サービス学会 会長 山本 昭二
17：15～18：30	「懇親会」

※プログラムは都合により変更になる場合がございます。