

ISO/TC 312/WG2会合をWeb (Zoom) で開催

■ 開催概要

日程：2020年7月29日（水）、30日（木） 16時～19時

場所：Zoom

出席者：約15名（日本、独、仏、キプロス、中国、アメリカ）

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

✓ 第2回WGコンサルテーションに対する各国からのコメント（182件）について議論した。

✓ 主な変更点：

① 箇条5の構成の変更

旧	新
5 Design activities of excellent service	5 Design activities of excellent service
5.1 Overall process	5.1 Overall process
5.2 Planning a service design project	5.2 Planning a design project on excellent service
	5.3 Understanding and empathizing with customer
5.3 Targeting outstanding customer experiences	5.4 Defining a design challenge and a unique value proposition
5.4 Designing touchpoints and data points in a unique value proposition	5.5 Planning outstanding customer experience with touchpoints and data points
5.5 Designing co-creation environment	5.6 Designing co-creation environment
5.6 Evaluating the design as an excellent service	5.7 Evaluating the design for excellent service

② customer engagementとemployee engagementという表現の変更

customer engagement ⇒ active participation of customer

employee engagement ⇒ customer-centricity of service provider

✓ 今回の議論を踏まえてドラフトを修正し、2020年10月10日までにTC312委員会マネジャーにドラフトを提出し、DTS投票に付す。

✓ 次回会議では、DTS投票にて各国から提出されたコメントについて、議論を行う。

■ 次回会議

2021年1月のTC312総会と同時開催予定