一般財団法人日本規格協会

産業標準案作成対象テーマの審議について

日本産業規格（JIS）の制定、改正又は廃止のための産業標準案（以下、JIS 案という。）の作成に着手するに当たっては、当会認定産業標準作成機関 JIS 案作成規程に基づき、当該 JIS 案作成対象テーマが適切であることについて、主務大臣による事前調査、及び JSA 事務局による“JIS 案の作成開始要件”を満たすことの事前確認を経て、産業標準作成委員会にお諮りすることとなっております。

つきましては、次ページ以降の JIS 案作成対象テーマについて、理由（必要性）及び期待効果、JIS 案の作成開始要件への適合状況、作成開始予定などを記載しておりますので、JIS 案の作成に着手してよろしいかご審議をお願いいたします。また、産業標準作成委員会の下に JIS 素案の調査審議及び作成を行うための WG を設置することについても併せてご審議をお願いいたします。

なお、字句等編集上の修正については、産業標準作成委員会事務局に一任いただきますようお願いいたします。また、ご承認いただいた JIS 案作成対象テーマは、利害関係者に公表するために JIS 作成予定一覧表として JSA ウェブサイト掲載いたします。

# 産業標準案作成対象テーマ一覧（改正）

| 認定機関 | 産業標準作成委員会 | 制定／改正／廃止 | 規格番号 | JIS案の名称 | JIS案の英文名称 | 改正する理由（必要性） | 期待効果 | 規定項目又は改正点 | 制定・改正に伴う廃止JIS | 対応する国際規格番号及び名称 | 対応する国際規格との対応の程度 | 選定基準1（JIS法第2条の産業標準化の対象） | 選定基準2（JIS法第1条の法律の目的） | 選定基準3（産業標準化の利点・欠点） | 選定基準4（国が主体的に取り組む分野の判断基準） | 選定基準5（市場適合性に関する判断基準） | JIS素案作成委員会（WG） | 作成開始予定 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| JSA | 04 管理システム規格 | 改正 | Q20000-2 | 情報技術－サービスマネジメント－第2部：サービスマネジメントシステムの適用の手引 | Information technology - Service management - Part 2: Guidace on the application of service management systems | この規格は、JIS Q 20000-1(情報技術―サービスマネジメント―第1部：サービスマネジメントシステム要求事項）に基づくサービスマネジメントシステムの適用に関する手引について規定したものである。<br>前回改正（2013年）から8年が経過し、対応国際規格であるISO/IEC 20000-2が2019年8月に改訂され、また、この規格が対象とするサービスマネジメントシステム規格のJIS Q 20000-1も2020年に改正された。これらの規格は、近年のIT進化により、特にITを利活用した、例えば、電車の運行状況を知らせるサービスでは、利用者は電車の混雑状況情報をただ享受するのではなく、利用者自らが体験している電車の混み具合をサービス側に提供するといった「供給者として行動する顧客」という概念を含む新しいサービス形態や、複数サービスがシームレスに複合することで実現されている、例えば、見た目は定期券であるICカードが、同時にクレジットカードであり、現金カードであり、ポイントカードであるような新しいサービス提供体制などに対応するために見直しが行われた。<br>　こうしたことから、対応国際規格及びJIS Q 20000-1との整合を図り、今後ますます進化するITサービス化に対応したサービスマネジメントシステム導入のための統合的管理のガイドとして充実を図るため、当該JISを改正する必要がある。 | この改正によって、新しいサービス形態や新しいサービス提供体制の実現についての具体的な手引として充実が図られることから、ITサービス化を円滑に進め、ポストコロナウイルス時代に対応したITサービス社会の形成の一助となることが期待される。また、サービスドミナントロジックの考え方に沿えば、人に作用するすべての事象はサービスとして理解される。2025年の崖を乗り越え、デジタルトランスフォーメーションを成し遂げるに際して、本規格に沿ったサービスマネジメントシステムの実現は、サービスの連携性・持続性・メンテナンス性の向上を担保することになる。結果としてサービス自体の足腰の強化につながるため、サービス業界およびIT業界の市場の拡大に寄与することが期待される。 | 主な改正点は、次のとおり。<br>・JIS Q 20000-1:2020が組織は何をすべきかに焦点を合わせ、要求事項を満たす手段に自由度を与える規定になったため、その手段等に関するより詳細で説明的な規定を追加する。<br>・対応国際規格との整合を図るため、要求事項として、サービスマネジメントシステムの支援としての“知識”、及びサービスポートフォリオとしての“資産管理”を新規に追加する。 | － | ISO/IEC 20000-2:2019/AMD 1:2020 | IDT | 第2条の該当号：<br>　14（事業者の経営管理の方法）<br><br>対象事項：<br>　ITサービスマネジメントシステム | 法律の目的に適合している。 | 利点：<br>　ア、エ、オ、キ<br><br>欠点：<br>　いずれも該当しない。 | | 国際規格をJIS化するもの | 特定非営利活動法人itSMFJapanのWG | 11月 |