

ISO/TC 312/WG 2会合をWeb (Zoom) で開催

■ 開催概要

日程：2024年11月28日 19時～22時15分（日本時間）

場所：Zoom

出席者：14名（日本、中、独、西、露、バルバドス）

■ WG 2（エクセレントサービスの設計）：ISO/TS 19390

- ✓ WG 2では、組織におけるサービスエクセレンスの実現を支援することを目的に、各国のサービスエクセレンスに関するベストプラクティスを集め、TSやTRとして発行することを目的としています。
- ✓ 今回のWG 2会合では、前回会合に続いて、現在開発中の規格、ISO/TS 19390（Service excellence — Implementation approach for ISO 23592）の作業文書に対する各国コメントに対して、プロジェクトリーダーから提示されたオブザベーション案（残り）の採否の議論が行われました。議論及び合意内容は下記の通りです。
 - サービスエクセレンスの実装は、「Change management（変化を成功に導くプロセス及び方法論）」よりも「Transformation（変化そのものを指す）」の観点からアプローチされるべきである旨のコメント提出があり、作業文書における関連箇所を、コメント提出者及びプロジェクトリーダー中心に修正し、ISO 21502（※1）、ISO 21503（※2）、ISO 21504（※3）の3つを参考文献として参照することとなった。

■ 今後の予定

- ✓ 今回のWG 2会合の結果を踏まえ、ISO/TS 19390の作業文書の修正版を作成する。
- ✓ 文書の修正後、最新版ドラフトをDTSとしてISO/TC312に提出する。
- ✓ 次回WG2会合は2025年2月にバルバドスにて開催する。

※1 ISO 21502:2020 Project, programme and portfolio management — Guidance on project management

※2 ISO 21503:2022 Project, programme and portfolio management — Guidance on programme management

※3 ISO 21504:2022 Project, programme and portfolio management — Guidance on portfolio management