

# ISO/TC 312/WG 2会合をWeb (Zoom) で開催

## ■ 開催概要

日程：2024年5月16日（木）19時～22時15分（日本時間）

場所：Zoom

出席者：13名（日本、中、独、キプロス、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、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意見照会の結果、集まった各国コメントに対して、ISO/TS 19390 のプロジェクトリーダー（日本）から提示されたオブザベーション案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。
  - 用語や定義の使い分けに関する指摘はあったが、追加コメント5件も含め、概ねオブザベーション案が承認され、ドラフトの修正作業をプロジェクトリーダー中心に進めることとなった。
  - サービスエクセレンスの実装の前提条件として組織が認識すべき事項について、実装前/実装の各段階での規定内容に対して各国で認識の違いが生じる場面があった。注記を加える、あるいは項目の一部を適切な章に移動させる等、コンセンサスを得るための修正が行われることとなった。

## ■ 今後の予定

- ✓ 今回のWG 2会合の結果を踏まえ、ネイティブチェックを含む文書の改訂作業を行う。
- ✓ 文書の改訂後、TCレベルでの意見照会を実施する。
- ✓ 次回WG2会合は2024年秋または冬に開催する。