

JIS

サービスエクセレンスー原則及びモデル

JIS Y 23592 : 2021

(ISO 23592 : 2021)

(JSA)

令和 3 年 11 月 22 日 制定

日本産業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本産業標準調査会標準第一部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	酒 井 信 介	横浜国立大学
(委員)	安 部 泉	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサル タント・相談員協会
	市 川 直 樹	国立研究開発法人産業技術総合研究所
	大 瀧 雅 寛	お茶の水女子大学
	奥 野 麻衣子	三菱UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
	木 村 一 弘	国立研究開発法人物質・材料研究機構
	木 村 たま代	主婦連合会
	佐 伯 誠 治	元一般財団法人日本船舶技術研究協会
	椎 名 武 夫	千葉大学
	寺 家 克 昌	一般社団法人日本建材・住宅設備産業協会
	清 家 剛	東京大学
	千 葉 光 一	関西学院大学
	寺 澤 富 雄	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	中 川 梓	一般財団法人日本規格協会
	奈 良 広 一	長野計器株式会社
	久 田 真	東北大学
	廣 瀬 道 雄	一般社団法人日本鉄道車輛工業会
	藤 本 浩 志	早稲田大学
	星 川 安 之	公益財団法人共用品推進機構
	松 橋 隆 治	東京大学
	棟 近 雅 彦	早稲田大学
	村 垣 善 浩	東京女子医科大学
	山 内 正 剛	国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構放射線 医学総合研究所
	山 田 陽 滋	名古屋大学
	和 途 健 二	一般社団法人日本自動車工業会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：令和 3.11.22

官 報 掲 載 日：令和 3.11.22

原 案 作 成 者：一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12 三田 MT ビル TEL 050-1742-6017)

審 議 部 会：日本産業標準調査会 標準第一部会 (部会長 酒井 信介)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 国際標準課 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1) にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本産業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	2
2 引用規格	3
3 用語及び定義	3
4 サービスエクセレンスの重要性及び便益	5
5 サービスエクセレンスの原則	6
6 サービスエクセレンスモデル	6
7 サービスエクセレンスモデルの要素	7
7.1 サービスエクセレンスのリーダーシップ及び戦略	7
7.2 サービスエクセレンス文化及び従業員エンゲージメント	11
7.3 卓越した顧客体験の創出	15
7.4 運用面でのサービスエクセレンス	19
参考文献	24
解 説	25

まえがき

この規格は、産業標準化法第 12 条第 1 項の規定に基づき、一般財団法人日本規格協会（JSA）から、産業標準原案を添えて日本産業規格を制定すべきとの申出があり、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

サービスエクセレンス—原則及びモデル

Service excellence—Principles and model

序文

この規格は、2021年に第1版として発行されたISO 23592を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある参考事項は、対応国際規格にはない事項である。

現在の競争の激しい世界における顧客の期待は、変化し、常に進化している。今日のグローバル化、デジタル化、並びに製品及びサービスの多様化は、顧客により多くの選択の自由をもたらしている。全ての購入に加えて、全ての顧客との接点は、真実の瞬間である。

多くの組織は、顧客をビジネスの中心に置くと主張する。ただし、競争の激しい市場では、顧客及び提供する体験を中心に組織全体をマネジメントすることが不可欠である。これを行う組織は繁栄する。顧客が期待する基本的な製品及びサービスを提供するだけでは、顧客満足の最適な提供を実現することは不可能である。成功し、競合他社の一步先を行くためには、卓越し、差別化した体験の提供によって顧客にデライトをもたらすことが不可欠である。これがサービスエクセレンスの目標である。

この規格では、卓越した顧客体験を創出するための原則、要素、及び要素に対する項目について規定する。サービスエクセレンスを実装するための基本的な基盤は、サービスエクセレンスピラミッドの二つの下位レベルである(図1参照)。レベル1及びレベル2は、顧客の期待に応え、約束を果たすことを意味する。これが顧客満足につながる。コアとなるサービスの提案(レベル1)は、約束を果たすことで顧客に認識される。顧客からのフィードバックのマネジメント(レベル2)は、問題及び質問への適切な対処につながる。これらは、JIS Q 9001, JIS Q 10002 及び JIS Q 20000-1 などの規格に規定されている。この規格では、次に示す上位レベルを扱う。

- 個別の優れたサービスの提供(レベル3)
- 驚きのある優れたサービスの提供(レベル4)

注記 “コアとなるサービスの提案”とは、顧客の期待に応える部分である。なお、“コア”という用語を用いているが、その対比で、サービスエクセレンスが目指すレベル3及びレベル4が周辺的な要素であることを意味する訳ではない。

これら二つのレベルは、顧客との感情的なつながりを構築し、カスタマーデライトにつながる。これはビジネスに対して、強いブランドイメージ、新規・既存顧客への魅力、及び競争上の差別化という影響を与える。

個別の優れたサービスの提供(レベル3)は、温かく、本物の、個人向けの、オーダーメイドの価値創出として顧客に認識されるサービスをもたらす。顧客は大切にされていると実感することで感動を感じる。

驚きのある優れたサービスの提供(レベル4)は、オーダーメイドのサービスをもたらす、驚き及び喜