

JIS

サービスエクセレンスー卓越した顧客体験を 実現するためのエクセレントサービスの設計

JIS Y 24082 : 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	3
2 引用規格	3
3 用語及び定義	3
4 エクセレントサービスのための設計の原則	5
4.1 概要	5
4.2 感情面	6
4.3 適応性	6
4.4 顧客との共創性	6
4.5 組織と顧客の視点との整合性	6
5 エクセレントサービスの設計活動	7
5.1 全体的なプロセス	7
5.2 エクセレントサービスに関する設計プロジェクトの計画	9
5.3 顧客に対する理解及び共感	10
5.4 設計課題及び独自の価値提案の明確化	11
5.5 顧客接点及びデータポイントによる卓越した顧客体験の設計	12
5.6 共創環境の設計	13
5.7 エクセレントサービスのための設計の評価	15
附属書 A (参考) サービスデザイン思考の 6 原則	17
附属書 B (参考) 狩野モデル—顧客にデライトをもたらすものの理解	18
附属書 C (参考) 顧客の積極的な参加及びサービス提供者の顧客中心性のレベルの例	20
附属書 D (参考) てこの原理を利用したカスタマーデライトの達成	21
附属書 E (参考) カスタマージャーニーマッピング	25
参考文献	29
附属書 JA (参考) JIS と対応国際規格との対比表	31
解 説	32

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—卓越した顧客体験を実現 するためのエクセレントサービスの設計

Service excellence—Designing excellent service to achieve outstanding
customer experiences

序文

この規格は、2021年に第1版として発行されたISO/TS 24082を基とし、国内の実態を反映するため、技術的内容を変更して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箇所は、対応国際規格を変更している事項である。技術的差異の一覧表にその説明を付けて、附属書JAに示す。

今日の競争の激しい世界において、顧客の期待は変化しており、絶えず進化し、成長を続けている。組織は、顧客基盤の維持及び拡大のために、より良く、より差別化された顧客体験を創出する必要性に迫られている。このため、組織は、顧客の期待、ニーズ、要望、問題及び体験を理解することが不可欠である。これらは、サービスを設計するためのインプットとして利用される。

エクセレントサービスは、卓越した顧客体験を実現するための鍵であり、それがカスタマーデライトにつながる。エクセレントサービスを通じて顧客とのより良い継続的な関係を構築することは、組織をその競合他社から差別化することになる。

JIS Y 23592では、図1に示すサービスエクセレンスパイラミッドにおいて、サービスエクセレンスを“個別の優れたサービスの提供”（レベル3）及び“驚きのある優れたサービスの提供”（レベル4）を可能にする組織の能力として定義している。“サービスエクセレンス”を組織の能力として捉えるのに対して、この規格では“エクセレントサービス”を組織と顧客との間で果たされる、個別の優れたサービス及び驚きのある優れたサービスを提供するものとして解釈する。これによって、組織が卓越した顧客体験を創出することを促進し、カスタマーデライトが達成される。図1に示すように、エクセレントサービスを提供するには、顧客満足を確保するための“コアとなるサービスの提案”（レベル1）及び“顧客からのフィードバックのマネジメント”（レベル2）で構成する基盤が必要である。これらは、JIS Q 9001、JIS Q 10002、JIS Q 20000-1などの規格に規定されている。