

JSA-S 1002 : 2019

# JSA-S

## エクセレントサービスのための 規格開発の指針

2019年6月6日 発行

一般財団法人日本規格協会

白 紙

## 目 次

	ページ
1 適用範囲	1
2 引用規格	1
3 エクセレントサービスのための規格開発に当たって	1
3.1 一般	1
3.2 エクセレントサービスとは	1
3.3 エクセレントサービスを実現するプロセス	2
3.4 共創を高める環境	3
3.5 用語及び定義	5
4 サービス規格の構成要素	6
附属書 A (参考) エクセレントサービス実現のための考慮事項	10
A.1 序文	10
A.2 エクセレントサービス実現のための戦略	10
A.3 サービス対象とする顧客の喜びの特定	10
A.4 サービス接点の特定	11
A.5 サービス対象とする顧客とサービス提供組織との立ち位置の特定	11
A.6 サービス仕様の企画・設計	13
A.7 サービス提供プロセスの設計	14
A.8 組織のサービス文化及び組織能力の向上	15
A.9 合意	16
A.10 評価	17
A.11 改善とイノベーション	18

## まえがき

この規格は、一般社団法人日本品質管理学会に設置された「サービスの Q 計画研究会」で検討され、「サービス標準化委員会」の審議を経た「サービスエクセレンス—一般原則と用語定義」及び「エクセレントサービス規格開発のための指針」を原案として、**JSA-S 1002** 規格作成委員会で案を作成し、日本規格協会に設置した規格審議委員会による作成過程等の確認を経て、2019 年 6 月 6 日付で発行した日本規格協会規格 (**JSA-S**) である。

この **JSA-S** は、日本規格協会が著作権をもつ、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この **JSA-S** 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を注意喚起する。日本規格協会は、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。

この **JSA-S** の情報を用いて利用者が行う一切の行為について、また、当該行為に起因して生じる一切の損害について、日本規格協会は何ら責任を負うものではない。

この **JSA-S** は、発行の日から 5 年を経過する日までに見直しを行う。見直しの結果によって、改正又は廃止することがある。また、この **JSA-S** が将来、**JIS** 又は国際規格として発行された場合、又はこれらの規格に取り込まれた場合には、この **JSA-S** は廃止する。

# エクセレントサービスのための規格開発の指針

## Guide for the development of service standards aiming excellent service

### 1 適用範囲

この規格は、エクセレントサービスの実現に向けた対人サービス規格を開発するための、一般的な指針をサービス規格開発者に対して示す。

この規格の目的は、サービス規格が、サービスに関わる関係者内での共創を高め、他では得ることのできない喜びを創り出すことを支援する有効な仕組みの一つとなることである。

この規格の主たる利用者は、サービス規格開発者である。しかし、この規格は、サービスの提供組織、又はサービスを計画している組織、サービス提供者などへ研修・教育する組織、及びエクセレントサービスとは何かということに関心のある顧客にとっても、有用な情報を与えている。

### 2 引用規格

次に掲げる規格は、この規格に引用されることによって、この規格の規定の一部を構成する。この引用規格は、その最新版（追補を含む。）を適用する。

**JIS Z 8301** 規格票の様式及び作成方法

### 3 エクセレントサービスのための規格開発に当たって

#### 3.1 一般

エクセレントサービスの実現に向けたサービス規格の開発に当たって、サービス規格開発者は、エクセレントサービスの基本概念及び用語を理解した上で、規格開発に当たることが望ましい。

**注記 1** エクセレントサービスの実現に向けての創意工夫は、サービス提供組織の独自活動として差別化の対象となる。したがって、サービス規格は、サービス提供組織が体系的に行う項目を推奨することは可能だが、具体的に何を行うかを規定することは望ましくない。

**注記 2** サービス規格の開発に当たって、法令の遵守は、規格への適合にかかわらず、義務であること、及び規格は、法令に抵触する記述を含むものであってはならない。

#### 3.2 エクセレントサービスとは

エクセレントサービスとは、“基本機能”に加えて、他では得ることのできない“顧客の喜び”も併せて提供し、その体感を忘れ難いものとすることができるサービスである（**図 1** 参照）。

ここでいう“基本機能”とは、どのようなレベルのサービスにおいても実現されることが当たり前の機能であり、法令等の遵守及び倫理的活動などのサービス提供組織が社会に対する責任として果たすべき機能、並びにサービス提供組織が契約等で約束し顧客に対する責任として提供しなければならない安全、信頼及び顧客の期待値の充足を指している。すなわち、エクセレントサービスの“基本機能”とは、サービス実現において顧客に対しサービス提供組織が保証すべき必須の事項である。