

平成29年10月吉日

一般社団法人 日本品質管理学会  
サービス学会  
一般財団法人 日本規格協会

第2回サービス標準化フォーラム  
「サービスエクセレンスの実現 — 共創を取り入れた標準化 —」  
の開催について

我が国のサービス業はGDPの7割を超え、就業構造の面でも大きなウェイトを占めております。更に、製造業のサービス業化の進行などにより益々経済全体に与える影響が高まっています。

このような中、サービスに関して進められてきた学術的研究の成果や得られた知識を社会や組織が安心して活用するためには「サービスの標準化」が必要となります。

このような状況に鑑み、日本品質管理学会、サービス学会、日本規格協会では、産業界、関係府省庁のご支援をいただき、「オールジャパン体制」の下でサービス標準化に取り組む「サービス標準化委員会」を本年4月に発足し、日本のサービス産業のための標準化活動を進めて参りました。

一方、ISO(国際標準化機構)では9月に新しい技術委員会ISO/TC 312 (Excellence in Service) が発足し、サービスに関する国際標準化が進められようとしています。

そこで、昨年度に引き続き、サービス標準化に関する知見を多くの皆様と共有するために、「第2回サービス標準化フォーラム」を下記の通り開催したいと存じます。

今年度は、前述のISOの新技术委員会“Excellence in Service”の提案者であるドイツ規格協会の方を講演者として迎える他、サービス標準化委員会の活動報告やサービス産業界のパネリストによるパネルディスカッションを予定しております。多くの関係者の皆様のご参加をお待ちしております。

記

開催日時：平成29年11月16日(木) 13:00~17:15

(受付開始12:30~/懇親会17:15~)

開催場所：日本橋三井ホール(東京都中央区日本橋室町2-2-1)

アクセスにつきましては、次のサイトをご参照ください。

<http://www.nihonbashi-hall.jp/home/contact.html>



後援：関係府省庁・団体に依頼中

プログラム：別紙プログラムをご参照ください。

参加料：1万円(税込) ※以下の対象の方は無料で聴講いただけます。

(一社) 日本品質管理学会/サービス学会/日本規格協会の各会員

申込要領：次のサイトからお申込み願います。

[https://www.jsa.or.jp/dev/stdz\\_sympo/](https://www.jsa.or.jp/dev/stdz_sympo/)



以上

【サービス標準化フォーラム開催事務局】

〒108-0073東京都港区三田3丁目13番12号 三田MTビル

一般財団法人 日本規格協会 サービス標準化ユニット

サービス標準化チーム

Tel: 03(4231)8521 Fax: 03(4231)8655

e-mail: ssc@jsa.or.jp

## 第2回サービス標準化フォーラム プログラム

日 時：平成29年11月16日（木）13：00～17：15（17：15～18：30 懇親会）

会 場：日本橋三井ホール

テーマ：「サービスエクセレンスの実現 — 共創を取り入れた標準化 —」

時 間	テーマ / 講 師 等
12：30～13：00	開場・受付
13：00～13：10	「開会挨拶」日本規格協会 理事長 揖斐 敏夫
13：10～14：10	「新 ISO/TC 312 (Excellence in Service) におけるサービスの標準化」(仮) (60分/同時通訳) Daniela Rickert (ドイツ規格協会/DIN Standards Committee Manager)
14：10～15：20	「サービス標準化委員会活動の成果発表」(各20分・計60分) ・サービス標準開発の原理・原則 戸谷 圭子 (サービス学会 理事) ・サービス標準開発のための指針 水流 聡子 (日本品質管理学会 副会長) ・サービス標準開発のための用語集 若井 博雄 (日本規格協会)  「サービス標準化委員会におけるサービスの標準化の意義と今後の展開」(仮) (10分) 土居 範久 (サービス標準化委員会 委員長/慶応義塾大学 名誉教授)
15：20～15：30	休憩 (10分)
15：30～17：05	「パネルディスカッション」 (95分/同時通訳) テーマ：サービスエクセレンスの実現 — 共創を取り入れた標準化 —  【座長】椿 広計 (日本品質管理学会 会長) ① 根本 勝則 (日本経済団体連合会 常務理事) ② 関 行秀 (日本電気株式会社 プロセス業ソリューション事業部 部長) ③ 高野 茂幸 (ヤマト運輸株式会社 法人営業部 部長) ④ 竹田 一雄 (若竹大寿会 理事長) ⑤ Daniela Rickert (ドイツ規格協会/DIN Standards Committee Manager) ⑥ Matthias Kritzler-Picht (ISO/TC “Excellence in Service” 事務局)
17：05～17：15	「閉会挨拶」サービス学会 会長 山本 昭二
17：15～18：30	「懇親会」

※プログラムは都合により変更になる場合がございます。