

ISO/TC 312 第6回総会（バーチャル）が開催

■ 開催概要

日程：2021年1月19日（火）～22日（金）

会議スケジュール：

会場：Zoom

出席者：約30名が参加

（日本、独、フィンランド、バルバドス、
英国、キプロス、中国、など）

※前回（第5回総会）は、2020年5月にバーチャルで開催。

1/19（火） 17:00-21:00	1/20（水） 17:00-21:00	1/21（木） 17:00-21:00	1/22（金） 17:00-22:00
Plenary WG1	WG 1	WG 2	WG3(WG1) TG1 TG2 Plenary

■ 総会結果

- ・ WG 1のISO 23592（原則及びモデル）、WG 2のISO/TS 24082（エクセレントサービスの設計）の審議は順調に進み、両規格ともに発行段階に進むことが決定。
- ・ 新たに次の2つのプロジェクトが提案され、新たなプロジェクトとして取り組むことが承認。
 - － TR “サービスエクセレンス-サービスエクセレンスの実現のためのユースケース”（日本提案/WG2）
 - － IS “パブリックサービス”（キプロス・フィンランド提案/新WG設置）
- ・ 休止していたプロジェクトであるWG3のISO/TS 23686（計測）については、コンビナードシップを仏から独に移管した上で、開発が再開*。
- ・ 次回、第7回ISO/TC312総会は2021年9月6日～9日にバーチャルで開催する予定。

*これに伴い、担当WGをWG3からWG1*に移管、WG1は名称を“原則、モデル及び計測”に変更し、WG3は解散することが決議。

トピック

■ WG 1 (原則及びモデル) : ISO/DIS 23592

主な議論 :

✓ 2020年8月～11月にDIS投票を実施した結果、賛成13 (中国、キプロス、フィンランド、仏、独、印、日、ジョーダン、韓、サウジアラビア、スウェーデン、ウガンダ、英)、反対0、棄権3 (ベルギー、コロンビア、アイルランド) という結果であった。今回のWG1会合では、DIS投票時に提出されたコメント (全53件) に対する審議を行った。

✓ 一部、“技術的内容”として提出されたコメントもあったが、WG1会合の場において、それらの修正はこの規格の本質的内容にかかわるものではなく、エディトリアルな修正の範疇であることを確認し、結果、FDIS投票をせずに発行段階に進むことが満場一致で承認された。

今後の予定 :

✓ 今回のWG1会合の結果を踏まえ、ドラフトを最終修正し、ネイティブによるチェックを受けた上で、発行段階に進むべくドラフトを委員会マネージャーに提出することが決議された。発行は2021年春頃の見込みである。

■ WG 2 (エクセレントサービスの設計) : ISO/DTS 24082

主な議論 :

✓ 2020年10月～12月にDTS投票を実施した結果、賛成8 (コロンビア、キプロス、アイルランド、ジョーダン、韓、サウジアラビア、ウガンダ、中、フィンランド、独、日)、反対2 (スウェーデン、英)、棄権3 (バルバドス、ベルギー、印) という結果であった。今回のWG2会合では、DTS投票時に提出されたコメント (全225件) に対する審議を行い、結果、発行段階に進むことが承認された。

✓ 従前より、この規格の中でのshall/shouldの使い分けに対して議論がなされてきたが、DTS投票においても shallを用いずに、全てshouldに変更すべきという声が多く、多くの国から寄せられたことを受け、文書中では全てshouldに修正、今後実際の規格ユーザーの意見を聞いた上で、このTSをISに改訂する際にshallに変更すべき点を検討することとなった。

今後の予定 :

✓ 今回のWG2会合の結果を踏まえ、ドラフトを最終修正し、ネイティブによるチェックを受けた上で、発行段階に進むべくドラフトを委員会マネージャーに提出することが決定した。発行は2021年春頃の見込みである。

トピック

■ WG 3 (計測) : ISO/WD TS 23686

主な議論 :

✓ 2019年から活動が休止されていたが、フランスからドイツにコンビナーシップを、WG3からWG1に担当WGを移管し、開発を再開することが承認された。なお、当初は2021年11月の規格発行を予定していたが、開発期間を9か月延長されることとなった。

✓ この規格のWG1での開発にあたり、WG1の名称を“ Principles, model and measurement”に変更し、WG3は解散することが決議された。

今後の予定 :

✓ 今後は、2021年2月5日からWGコンサルテーションを実施し、その結果について4月12日にWG1会合を開催し、議論する予定。

■ 新プロジェクト1 (サービスエクセレンス-サービスエクセレンスの実現のためのユースケースのTR開発/WG2)

主な概要 :

✓ サービスエクセレンスの実現に向けて、各国のユースケースを収集し、TRとして発行するプロジェクト (Service excellence — Use cases for realizing service excellence) にWG2で取り組むことを新たに日本から提案した。

✓ これについて、新プロジェクト実施にあたっては、フレームワークユースケース収集の対象など詳細を引き続き検討する必要があるものの、このプロジェクトはTC312にとって非常に有用なものとク、支持する声が多く、日本リードでこのプロジェクトに取り組むことが承認された。

今後の予定 :

✓ WG2としてユースケース収集のフレームワーク (項目、方法、TRのアウトライン) の検討を2021年6月頃までに実施する予定。

■ 新プロジェクト2 (パブリックサービス/新WG)

主な概要 :

✓ パブリックサービスを対象としたサービスエクセレンスの規格開発がキプロス・フィンランドから提案され、2か国のリードによってこのプロジェクトを進めることが承認された。

✓ このプロジェクトについて、WG1の規格 (ISO 23592) との重複を問う意見が中国から出されたが、原理原則は同じでもパブリックサービスでは焦点が異なることから、ISO 23592と重複することはないという説明があった。

今後の予定 :

✓ キプロス・フィンランドがForm4を作成の上、NP提案する予定。