

ISO/TC 312/WG1会合をWeb (Zoom) で開催

■ 開催概要

日程：2021年4月12日（月）16時～19時30分（日本時間）

場所：Zoom

出席者：13名（日本、独、仏、キプロス、英、バルバドス）

■ WG 1（原則、モデル及び測定）：ISO/AWI TS 23686

- ✓ 2021年2月～4月実施のWGコンサルテーションに対する各国からのコメント（67件）について議論した。
- ✓ 日本から提出したコメント（12件）については、全て承認され、提案を基に、ドラフトが修正されることになった。
- ✓ 規格タイトルを以下の通り修正することが承認された。
旧：Service Excellence- Measurement and evaluation of service excellence
新：Service excellence- Measuring service excellence
- ✓ 今後の予定としては、今回の議論を踏まえてドラフトを修正し、2021年5月初めに再度WGコンサルテーションを行い、その結果について次回WG1会合にて検討し、その後DTS投票に付すこととなった。

■ 将来的なプロジェクトについて

- ✓ ドイツからISO/TC 312の今後のプロジェクトとして、エクセレントサービスの提供のための従業員の訓練に関する標準化の可能性がある旨が示された。
- ✓ フランスから、ISO 23592に関するサポートツールとして、フランスの国内委員会で2つのガイドラインを作成したこと、またこのガイドラインは、将来のISO/TC 312の今後のプロジェクトの基礎となる可能性があることが示された。

■ 次回会議

2021年9月のTC312総会と同時開催予定