

## ISO/TC 312 第7回総会（バーチャル）が開催

### ■ 開催概要

日程：2021年9月6日（月）～9日（木）

会議スケジュール：

会場：Zoom

出席者：約20名が参加  
 （日本、独、英国、キプロス、中国、韓国など）

※前回（第6回総会）は、2021年1月にバーチャルで開催。

9/6（月） 19:00-22:00	9/7（火） 19:00-22:00	9/8（水） 19:00-22:00	9/9（木） 20:00-22:00
Plenary TG1	WG 1	WG 2	Plenary

### ■ 総会結果

- 今回の総会では、他TCとのリエゾン関係についての見直しが行われ、TC225、TC290へのリエゾンを解消し、TC324へのリエゾンを新たに結ぶことが決議されました。
- WG1のISO/TS 23686（計測）についての審議は順調に進み、DTS投票に進むことが承認されました。なお、ISO/TS 23686のタイトルは“Service excellence – Measuring service excellence performance”に変更となりました。
- WG2からは、ISO/TR 7179（事例）の開発に向けて、各国に対して事例募集を行うことが報告されました。
- キプロスが提案予定のパブリックサービスに関するプロジェクトは、現在NP提案の準備中であり、2021年秋頃目途にNP提案がなされる見込みとの説明がありました。
- TC312として、引き続きTC312マイクロサイトの情報の充実を図り、ステークホルダーエンゲージメントを高める方針が示されました。
- 次回、第8回ISO/TC312総会は2022年3月下旬にバーチャルで開催することが決まりました。

## トピック

### ■ WG 1 (原則, モデル及び計測) : ISO/WD TS 23686

#### 主な議論:

- ✓ 2021年5月～7月にWGコンサルテーションを実施した結果、日・英・韓・ドイツから43件（日本17件）のコメントが提出され、今回のWG1会合では、これらコメントに対する審議を行った。
- ✓ 各国からのエディトリアルコメントについては、概ね採用となり、日本から提出したコメントについても、部分的修正を含めて、全て採用されることとなった。
- ✓ 例えば、当初、規格の中ではサービスエクセレンスのパフォーマンスを測定する手法として、特にNPSが強調されていたが、日本においてはJCSIなども広く活用されていることを踏まえ、日本からCSIの追加を提案し、これが採用されることとなった。
- ✓ 加えて、“performance measurement”と“performance measurement system”の違いに関する議論など技術的な内容については、日本エキスパートが積極的に意見を述べることで、ドラフトの修正に貢献した。
- ✓ 前回のWG1会合において、規格タイトルを“Service excellence – Measuring service excellence”とすることが承認されたが、今回、ドイツよりさらに規格タイトルを“Service excellence – Measuring service excellence performance”に修正することが提案され、これが承認された。
- ✓ また、今回のWG1会合での議論の中で、ISO 23592含め、多様な産業でのサービスエクセレンス規格の適用、特定の分野での規格の適用については今後の課題であることがTC312議長から示された。

#### 今後の予定:

- ✓ 今回のWG1会合の結果を踏まえ、ドラフトを修正した上で、今秋目途にDTS投票に付すことが決議された。
- ✓ 次回WG1会合は3月に開催されることが決定。DTS投票の結果について審議の上、発行に進むことの承認を得ることが目標である。
- ✓ 発行は2022年夏頃の見込みである。

## トピック

### ■ WG 2 (エクセレントサービスの設計) : ISO/TR 7179

#### 主な議論：

- ✓ 今回のWG2会合では、ISO/TR 7179の開発に向けて各国から事例を収集すべく、そのための調査方法について日本から提案を行い、各国と議論を行った。
- ✓ 日本からは、サービスエクセレンスモデルの要素を一般化した表現の質問項目を用意し、それに基づいてヒアリングを行い、多様な国、産業から事例を集める定量的な調査方法を提案したが、各国より主に次のような意見が述べられた。
  - ・ サービスエクセレンスモデルの各要素をどう実現したかというところに焦点を当てる必要がある。
  - ・ 典型的な事例は不要であり、“best-in-class”の組織のベストプラクティスのみを集めるべきである。
  - ・ 発行文書 (TR) の価格面への配慮からも定量的調査は避けるべき。
  - ・ 各国から集まった事例間の一貫性をどう担保するのか。
- ✓ これら意見を踏まえ検討した結果、次の方向性にて調査を実施することが合意された。
  - ・ サービスエクセレンスモデルの9つの要素を軸として各国から最大3事例/国を条件に事例を集める。
  - ・ 集めた事例をWG2においてレビュー・選定した上で、サービスエクセレンスモデルに沿ってマッピングし、TRとしてまとめる。
  - ・ 調査に用いるテンプレートについては、サービスエクセレンスモデルを軸としたものに修正する。
  - ・ 事例収集にあたっては、日本が用意した質問項目を用いてサービスエクセレンスモデルに対応する要素を抽出してもよい。
  - ・ 集める事例は、サービスエクセレンスモデルの1要素のみに対応するものでも構わない。
- ✓ なお、TRには事例の一部しか載らないため、その詳細やTRに採用されなかった事例については、TC312マイクロサイトのCase studyとして掲載するなど、TC312マイクロサイトとの連携に関して、引き続き検討を行う。

#### 今後の予定：

- ✓ 日本において、調査テンプレート及びWDの修正案を検討した上で、各国に対して9月下旬～12月下旬（12週間）にかけて事例募集を行う。
- ✓ 次回WG2会合は2022年1月に、次々回WG2会合は2022年3月に開催する。