

## サービスエクセレンスに関する JIS 制定

- 顧客の喜び・感動につながるサービス提供を目指して -

2021年11月22日

日本のサービス業が激しい国際競争を勝ち抜くためには、顧客が“非常に大切にされている”、“自身の期待を超えている”と感ずることが必要となっています。

こうした感情は「カスタマーデライト」と呼ばれ、これを実現する優れたサービスは「エクセレントサービス」と呼ばれます。これらを一貫して提供するための、組織能力(サービスエクセレンス)の原則及びモデルと、その設計方法に関する JIS を制定しました。

いまやサービスは対人業に限らず、製造業であっても欠くことができません。本 JIS を活用して、顧客が「また利用したい」、「誰かにお勧めしたい」と感じるような製品やサービスを提供することで、市場での成功、組織の持続的な発展が期待できます。

### 1. JIS制定の目的

昨今のデジタル化の進展により、いまやサービスというものは国境を越えて提供されるようになりました。その結果、高品質だが価格の高いサービスと、価格は安いが低品質のサービスがこれまで以上に競合することになりました。このように競争の激しい世界において高品質のサービスがしっかりと差別化されるよう、ISO(国際標準化機構)においてサービスエクセレンスに関する標準化が進められ、ISO 23592(サービスエクセレンス - 原則及びモデル)及びISO/TS 24082(サービスエクセレンス - 卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計)(日本提案)が発行されました。

このような状況を踏まえ、我が国でもサービスエクセレンスの考え方を普及させるべく、ISO 23592に基づき「JIS Y 23592」を、ISO/TS 24082に基づき「JIS Y 24082」を制定しました。(\*規格名称は、国際規格と同様。)

グローバル化が進み、サービスの受け手が世界中に広がった今、サービスの発信側の思いを伝える「おもてなし」という属人的で伝承的な考え方だけでなく、「サービスエクセレンス」という、受け取り側の体験(顧客体験)まで捉えた、組織的で体系的な取り組みを実装することは、市場での成功、ひいては組織の持続的な発展につながると期待されます。



図1: この JIS が目指す姿

### 2. 制定する JIS の主なポイント

今回制定する JIS は、エクセレントサービスを提供するための組織能力である、サービスエクセレンスの原則及びモデルについて定めた「JIS Y 23592」と、エクセレントサービスを実際に設計する際に組織が取り組むべき活動について定めた「JIS Y 24082」の2件です。これらの JIS では、

ISO9001・JIS Q 9001（品質マネジメントシステム）でも対象にされるような基本的サービス（図2 白色部分）ではなく、その上のエクセレントサービス（図2 金色部分）のみを対象としていることが特徴です。こうしたエクセレントサービスをJISの対象とすることで、これまで各企業が無意識に取り組まれてきた活動と、サービスエクセルシスの取り組みとの差異が明確化され、「カスタマーデライト」の実現にむけた効果的な取り組みが可能となります。

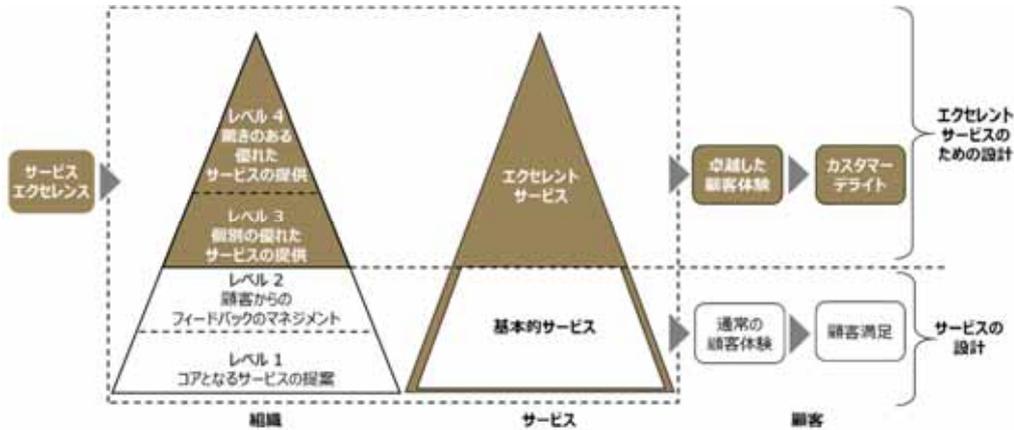


図2: サービスエクセルシス及びエクセレントサービスに関する相互関係図(JIS Y 24082 を基に作成)

### (1) JIS Y23592(サービスエクセルシス - 原則及びモデル)

このJISは、卓越した顧客体験及びカスタマーデライトにつながる具体的な組織能力“サービスエクセルシスモデル”について規格化しています。サービスエクセルシスモデルでは、「カスタマーデライトを永続的に達成する」ことを目標に定め、そのために取り組むべき4つの側面[図3のA~D]を定めています。さらに、この4つの側面を具体的に実行していくため、9つの要素[図3の1.~9.]に分けて規格化しました。

組織基盤の整備や顧客ニーズの吸い上げ、活動の精査などは、こうしたモデルにのっとり行うことで、カスタマーデライト実現のための効果的な方策として、体系的・組織的に検討することが可能となります。これによりサービスエクセルシスの実装が進展します。

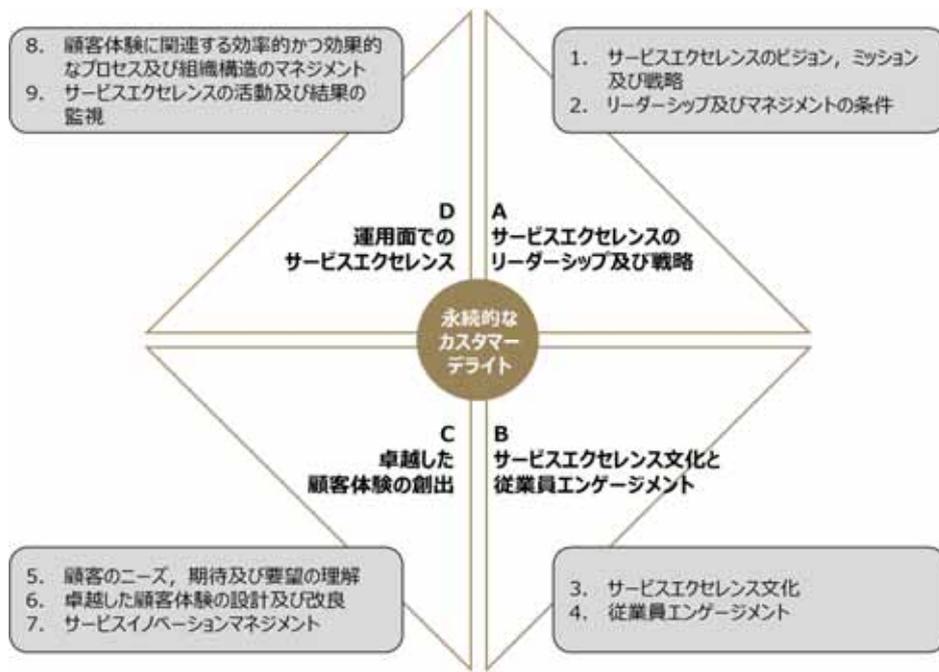


図3: サービスエクセルシスモデル(JIS Y 23592 を基に作成)

(2) JIS Y24082(サービスエクセレンス - 卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計)  
エクセレントサービスの設計に当たっては、顧客の声に耳を傾け、その声を踏まえて設計していくという、共創(co-creation)の概念が重要です。

このJISは、共創の概念に基づき実際にどうエクセレントサービスを設計し、カスタマーデライトを実現するかについて規格化しています。こういった内容を顧客に届けるべきかと、それに向けて組織はどう活動すべきか、の2つの側面から規格化していることが特徴です。

これらの原則に基づくことで、効果的なエクセレントサービスの設計が可能となります。また具体的なサービス内容の検討が可能になるため、前述のモデルを実行する際の手助けとなります。

#### エクセレントサービスのための設計の4原則

- ・ 感情面：顧客にポジティブな感情をもたらすように設計すること。
- ・ 適応性：顧客の状況や環境の変化に適応し、迅速に対応可能なように設計すること。
- ・ 顧客との共創性：サービスの設計、提供のプロセスに顧客を関与させ、価値を共創すること。
- ・ 組織と顧客の視点との整合性：組織の能力を活用し、顧客の視点に沿うように設計すること。

#### エクセレントサービスのための設計に関する主要な5つの活動

- ・ 顧客に対する理解と共感
- ・ 設計課題と独自の価値提案の明確化
- ・ 顧客接点とデータポイントによる卓越した顧客体験の設計
- ・ 卓越した顧客体験を高めるための共創環境の設計
- ・ エクセレントサービスのための設計の評価

### 3. JIS 制定の期待効果

いまやサービスは対人業に限らず、製造業であっても欠くことができません。これらのJISは特定の業種によらないサービス一般を対象としたものとして制定しました。したがって、あらゆる組織において、顧客の期待を上回るサービスを顧客に提供する能力を実装することが可能になります。さらに、エクセレントサービスの設計のために必要な原則及び活動を、体系的に捉えることが可能となり、組織の提供するサービスの品質の向上が期待され、それによる顧客の定着により組織の持続的発展が期待されます。

日本産業標準調査会(JISC)のHP(<https://www.jisc.go.jp/>)から、「Y23592」「Y24082」でJIS検索すると本文を閲覧できます。

【担当】 経済産業省 産業技術環境局 国際標準課 (e-mail: [s-kijun-ISO@meti.go.jp](mailto:s-kijun-ISO@meti.go.jp), 03-3501-9277)  
(課長) 渡辺 (担当) 大山、秋田、昇、吉田