

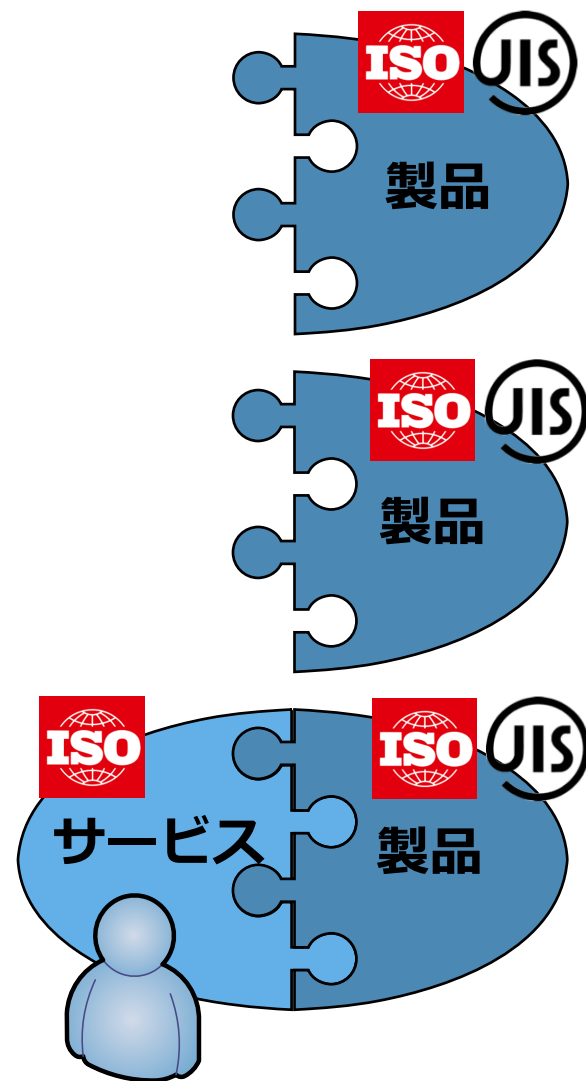
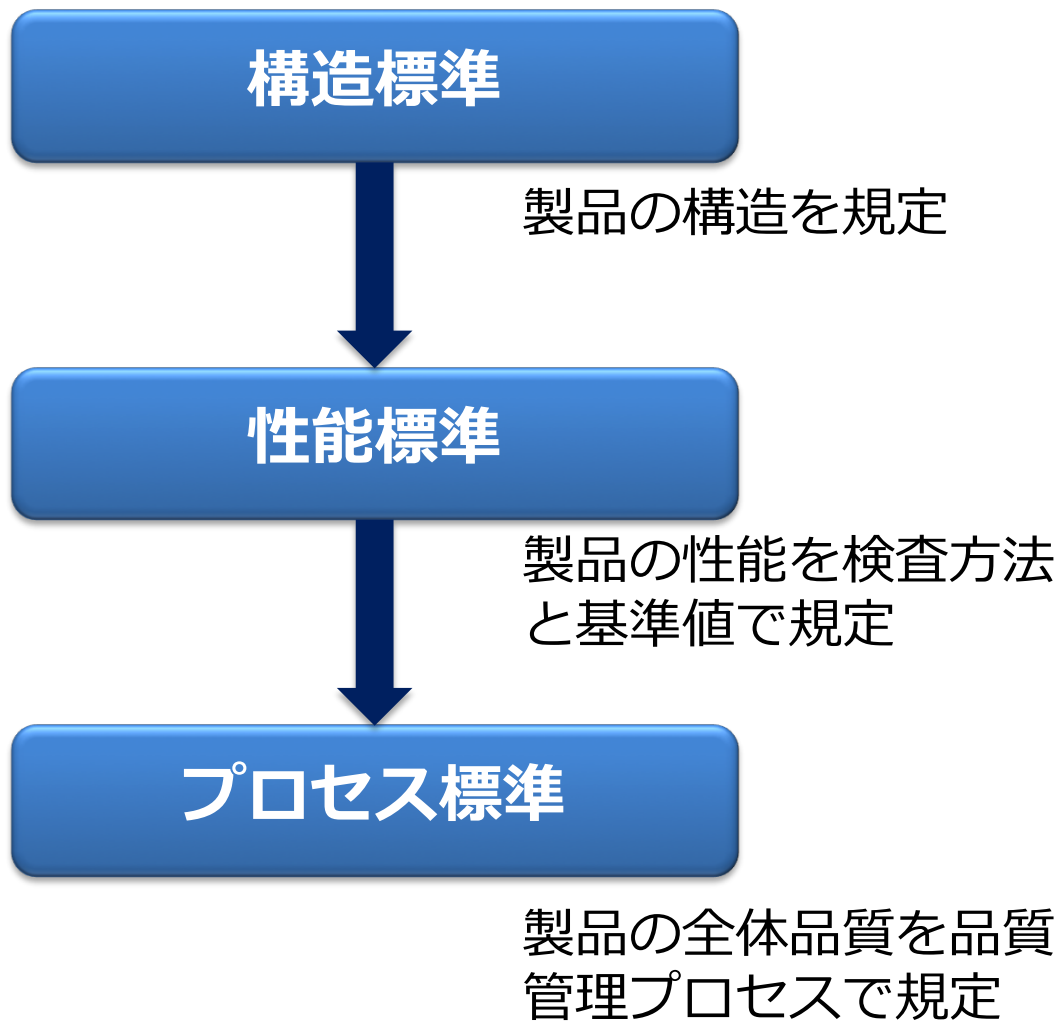
サービス標準化の効果と可能性

産業技術総合研究所

人間情報研究部門

持丸 正明

標準の対象が製品からサービスへ



サービス標準化の国際動向

- **人間中心の組織管理 – ISO TC159 (人間工学)**
 - ISO 27500:2015, DIS 27501 “Human Centered Organization”
- **インクルーシブ・サービス – British Standards**
 - BS 18477:2010 “Inclusive service provision – Requirements for identifying and responding to consumer vulnerability”
- **高齢社会のケアサービス – ISO TC314 新設**
 - ISO IWA 18:2016 “Framework for integrated community-based life-long health and care services in aged societies”
- **シェアリングエコノミー – ISO**
 - ISO IWA 27: 2017 “Guiding principles and framework for the sharing economy”
- **サービスエクセレンス – ISO TC312 新設**
 - CEN TS 16880: 2015 “Service excellence — Creating outstanding customer experiences through service excellence”

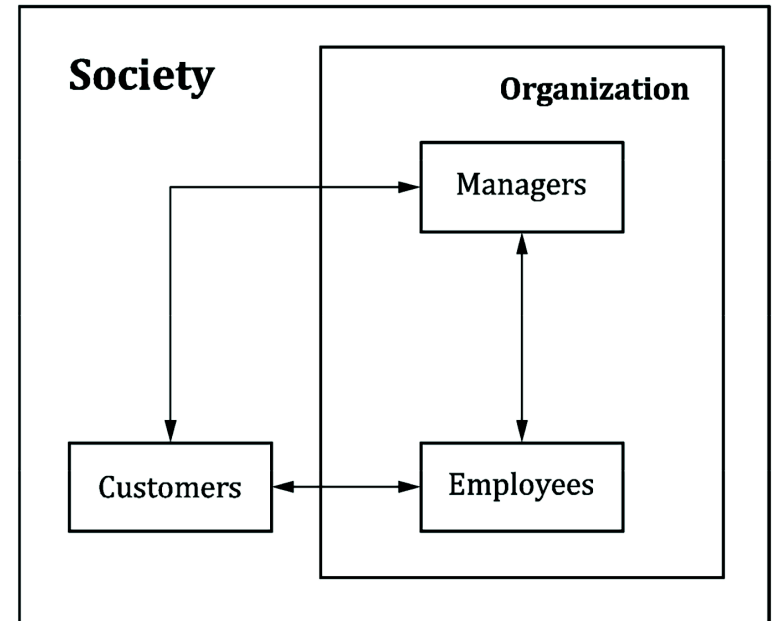
人間中心の組織設計

• 基本理念 (27500)

- Capitalize on individual differences as an organizational strength
- Make usability and accessibility strategic business objectives
- Adopt a total system approach
- Ensure health, safety and wellbeing are business priorities
- Value personnel and create meaningful work
- Be open and trustworthy
- Act in socially responsible ways

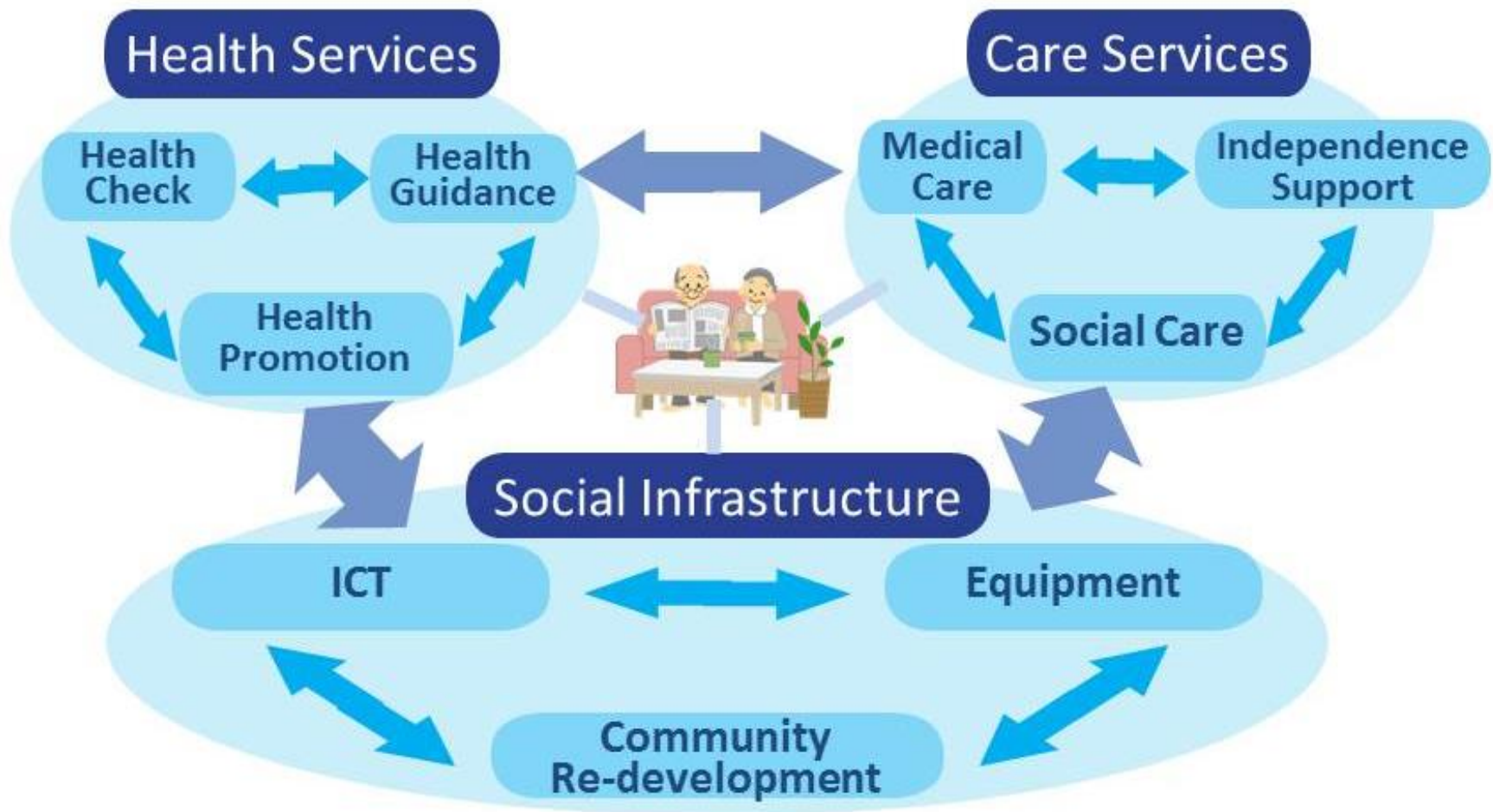
• マネージメントガイド (27501)

- 基本理念を組織経営に繋げる
- 製品からサービスへ拡張
- “人間”を従業員→顧客→社会へ
- 企業⇔従業員⇔顧客間の価値共創を長期的視点で評価



高齢社会のケアサービス

- **Person-centred triangle”**



サービスエクセレンス

サービスエクセレンスとは

- 基本価値提供を超えた、顧客にとって優れた価値を持続的に提供し続ける組織能力

基本理念

- Managing the organization from outside-in
- Customer intimacy
- People make the difference
- Balanced attention to customers, employees and partners
- Integrated approach in order to deliver outstanding customer experiences
- Leveraging of technology
- Create value for stakeholders

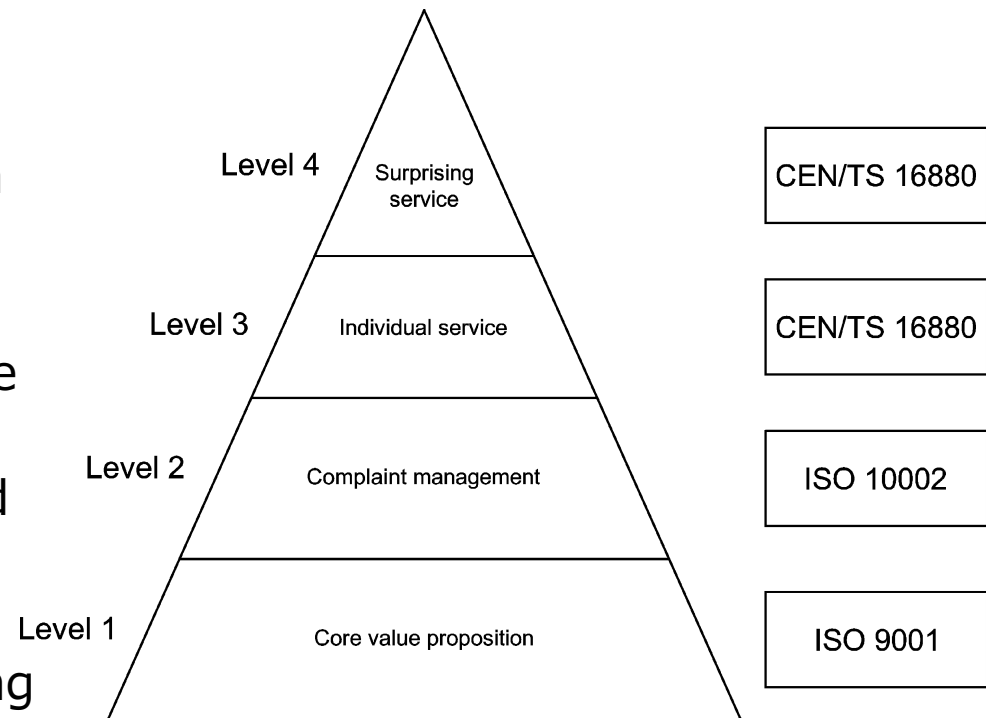
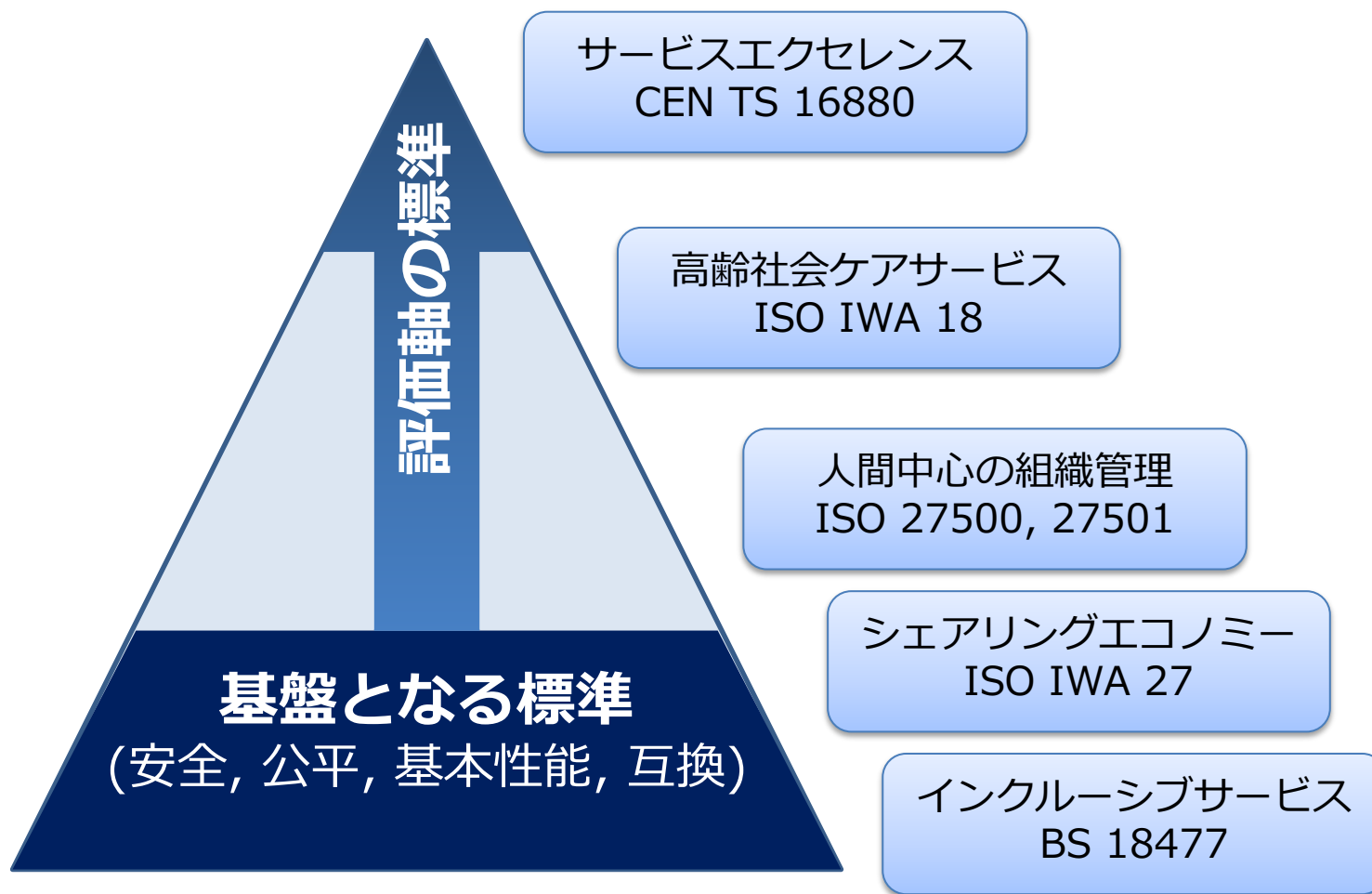
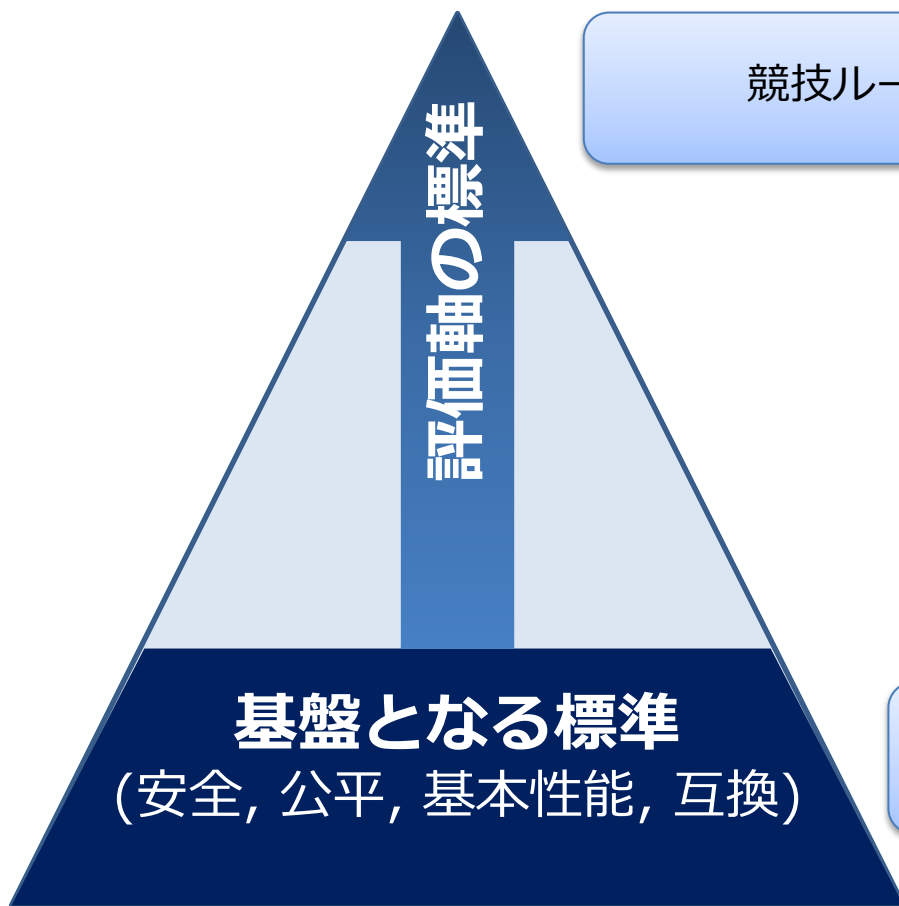


Figure 1 — Service excellence pyramid¹⁾

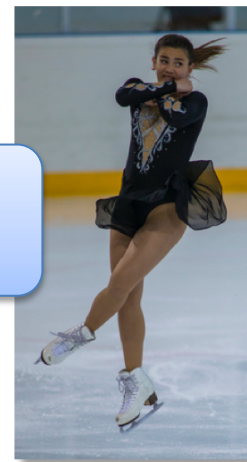
基盤の合意か、評価軸の合意か



ドーピングルールと競技ルール



競技ルール



ドーピングルール



競技ルールに従うだけでは勝てない

• スキージャンプ板の長さ

- 長い方が空気力学的に有利
- ジャンパーの身長 + 最大80センチの長さまで (1994年から98年)
- 身長最大の146% (最長で270センチ) まで (1999年以降)



• 短距離走義足の長さ

- 長い方が生体力学的に有利
- 両足義足の場合の義足の長さは、両手を広げた長さ (Span) から回帰式で計算
- あまり根拠の無いデータに基づく計算式を、ISO 7520の人体寸法計測に基づく計算式に (日本主導で変更審議中)
- 欧米人のデータで (脚の短い日本人有利)



評価軸合意形成のリードと認証戦略

• おもてなし規格認証

- 高品質なサービスに対して、それにふさわしい評価が受けられる制度的な枠組み
- サービス品質を「見える化」するための規格認証制（民間規格として運用）
- 基本理念
 - 「お客さま」の期待を元に、共に価値を創ること
 - 「従業員」の意欲と能力を引き出すこと
 - 地域・社会と共生していくこと
 - 継続・発展していくこと



• 顧客リソースを活用して共創した価値も「優れた価値」

- 就労人口減の日本で、いつまでも完璧「おもてなし」は無理？
- 顧客が参加して共に価値を生み出すことも「優れた」とする