経済産業省

JIS規格のサービス産業分野への拡張

令和元年11月11日

経済産業省　国際標準課　サービス標準化推進室

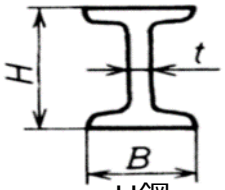
木田　有香

標準化の対象分野の拡大

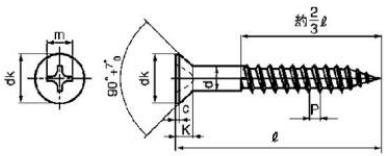
- 標準化は社会を映す鏡であり、対象・意義は時代とともに変化。
- 標準化の対象分野も、モノからサービス・社会システム・環境などへ大きく拡大。
- このため、創設以来70年ぶりにJIS法を抜本改正し、JIS法の対象範囲を拡大。

従来

製品の仕様や性能



H鋼



ねじ

現在

サービス等への拡大

社会システム分野への拡大

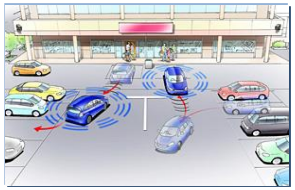
SDGs関連などの分野への拡大

サービス・マネジメント分野

ロボットサービス

小口保冷配送

社会システム分野

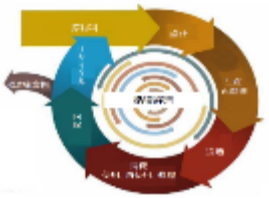


自動走行システム

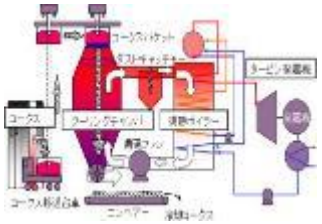
サイバーセキュリティ

SDGs・環境分野

サステナブルな投資



循環社会



製鉄所の省エネ

海洋プラスチック対策

出典：経済産業省 新たな基準認証の在り方について（一部改）
（写真はISO、EC、ヤマトホールディングスHP等より引用）

JISの対象拡大とJIS法の改正

- 国際標準の範囲に合わせ、JISの対象に**データ・サービス分野を追加**。
- 対象拡大のためにJIS法を改正、令和元年7月1日施行。

分 野	国際標準(ISO/IEC)	工業標準化法(JIS)	産業標準化法(JIS)
鉱工業	**【19世紀後半～】** ■ ISO 1501（ミニチュアスクリューねじ） ■ ISO 1585 （路上走行車：エンジン試験規約） ■ IEC 60086-1（乾電池の寸法、試験方法等） 等	**従来のＪＩＳは鉱工業分野のみを対象** **※経営管理分野は鉱工業に関する部分のみ**	**改正後のＪＩＳはサービス分野（マネジメント・データ等含む）を追加** ■JIS Y1001（サービスロボット） ■JIS Y20252（市場調査）
経営管理	**【1970年代後半～】** ■ ISO 9001（品質マネジメントシステム） ■ ISO 14001（環境マネジメントシステム） ■ ISO 37001（贈収賄防止マネジメントシステム） 等		
サービス	**【2000年代～】** ■【ドイツ】ISO 29991（学習サービス） ■【スペイン】ISO 13009（観光及び関連サービス） ■【ノルウェー】ISO 24751-1（eラーニング） ■【イギリス】ISO 18295-1（カスタマーセンター）等 **【2018年～】** ■【日本】ISO 23412（小口保冷配送サービス） ■【日本】ISO 提案予定（シェアリングエコノミー） ■【日本】ISO 提案予定（ロボットサービス） ■【日本】ISO 提案予定（質の高いインフラ）		

JIS Y20252（市場・世論・社会調査及びインサイト・データ分析－用語及びサービス要求事項）

- ISO 20252を基礎とするJIS Y20252を令和元年10月21日発行。
- 提供するサービスに関する宣言書の作成や、調査の秘密保持等、調査実施機関の品質管理プロセスを定めている。
- 規格が活用されることで、アカウンタビリティの高い適切なサービスが広がることを期待。

共通事項

JIS Y 20252 本文

＋

調査方法別の附属書

附属書A：アクセスパネルを含むサンプリング
＜例＞ 調査対象者の抽出、調査モニター組織の管理運営

附属書B：フィールドワーク
＜例＞ 家庭訪問による面接調査、座談会方式の調査

附属書C：物理的観察
＜例＞ 街頭通行量(人)や交通量(車両)のカウント調査

附属書D：デジタル的観察
＜例＞ Webやソーシャルメディアのデジタルデータ収集と分析

附属書E：自記入式
＜例＞ 郵送調査、インターネット調査、日記式調査

附属書F：データ管理及び処理
＜例＞ 収集されたデータのチェック・集計、統計解析

企業が標準化に取り組む意義

- 標準化を通じて、以下のようなビジネス上の効果が期待できる。

① 新市場の創造（認知度向上、新たな技術の客観的な証明）

② 競争優位性の確立（分類化による差別化）

③ 市場獲得への環境整備（規制への引用、認証の取得）

① 新市場の創造

新技術であるが故、認知度が低く、技術の優位性を証明できない場合、

- ➢認知度向上や新たな技術の客観的な証明が可能。
- ➢新市場の創造の後押しに。

② 競争優位性の確立

自社技術の優位性を際立たせるルール（分類化）により、

- ➢自社製品の性能の優位性を強調することが可能。
- ➢自社製品を変更することなく、販売拡大に。

③ 市場獲得への環境整備

規制・調達基準への引用や認証取得により、

- ➢規制や調達基準の下での市場拡大。
- ➢第三者認証の取得により顧客からの信頼を獲得。

戦略的な標準化活動をビジネスチャンスにつなげることが可能に！

【事例】容器の鮮度保持性能

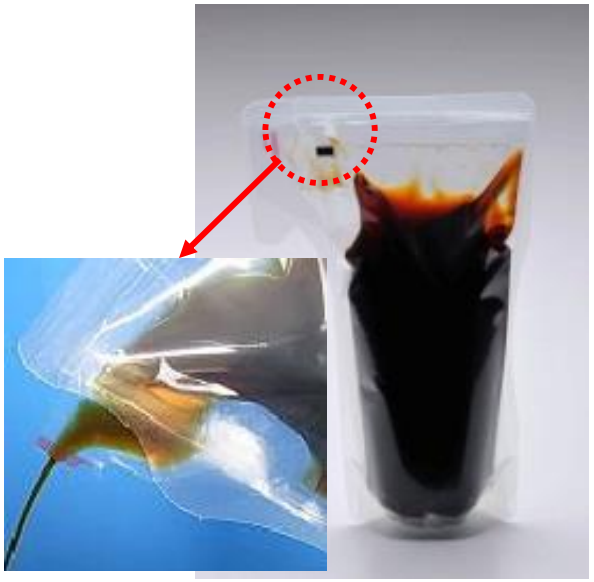
- 株式会社悠心（新潟県、従業員数23名）は、開封後も内容物の鮮度を保てる液体容器を開発。技術の特許取得し、その技術の評価方法の標準化にも取り組む。
- 結果、当該技術の信頼性を示すことが可能となり、当初取引のなかった業界からも引き合いがくるなど、新市場の創造・ビジネスチャンス拡大につながった。

規格作成にあたっての期待・動機

容器の鮮度保持性能の評価基準を作ることで、自社製品の優位性をPR。

規格の概要（機能を評価するための試験方法）

容器に入れられた溶液の酸化度合いの測定方法、試験条件、逆止機能による酸化防止性能の表示方法などを定める。



効果

調味料業界との取引で、鮮度保持容器の認知度確立。しかし、商品ベースでは競合との販売格差をつけるに至らず。現在、鮮度保持性能の高さから、他業界から大型案件の引き合い。

今後の展開

現在も海外展開中ではあるが、海外で適切な評価が得られる環境整備のため、ISO化を検討中。

サービス分野とは

- 奉仕、役務、接客、公共事業、供給など（広辞苑より）。
- 第三次産業（第一次産業（農林水産業）、第二次産業（製造業等）以外のすべての産業）。
- 経済産業省の第３次産業活動指数の対象範囲は、「日本標準産業分類」の以下の13大分類に属する業種としている。

運輸、郵便

ISO/DIS 23412
小口保冷配送サービス

不動産、物品賃貸

ISO提案予定
シェアリングエコノミー

生活関連サービス、娯楽

JIS Y1001
ロボットサービス

電気・ガス熱供給・水道

ISO提案予定
質の高いインフラ火力発電

情報通信

JIS Y20252
市場調査

宿泊、飲食サービス

ISO 21401
宿泊施設

医療、福祉

ISO/TC 314
高齢社会

学術研究、専門・技術サービス

ISO 5123
研究論文のマイクロフィッシュ

その他

ISO 21070
船上廃棄物の管理

学習支援

ISO 29991
学習サービス

金融・保険

ISO 12812-1
モバイル金融サービス

複合サービス
（協同組合事業等）

卸売、小売

【事例】小口保冷配送サービス（サービス分野における標準化）

- 近年、ネット市場の急速な発展に伴い、小口保冷配送サービス需要が、国内外で急増。粗悪な事業者の排除と、消費者の同サービスへの信頼醸成が課題。
- 保冷荷物の扱い方やサービスの質に関する要求事項を国際標準化することで、消費者の信頼性確保と我が国物流事業者の国際競争力強化が期待。

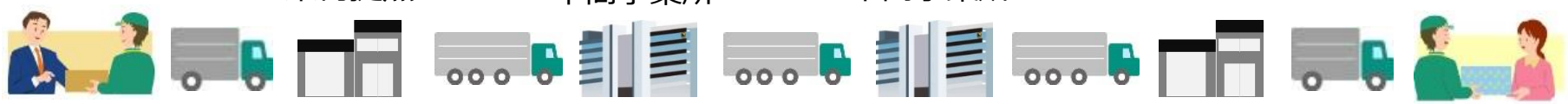
（現在、ISOで審議中）

＜規格イメージ＞

輸送中の各段階での確認事項や条件、スタッフのトレーニング等を規定

引受け → **事業所間輸送** → **配達**

荷送人　集荷拠点　中間事業所　中間事業所　配送拠点　荷受人



荷物に添付する情報管理（品名・輸送温度帯等）

- 輸送温度、標準配送期間等の設定
- 事業所・保冷車両・保冷庫の条件
- 荷物の積替方法（予冷・輸送温度帯別の管理等）

- 荷受人への配送（不在時の対応・保管期限等）

- スタッフへのトレーニングの実施
- サービス品質の確認と改善

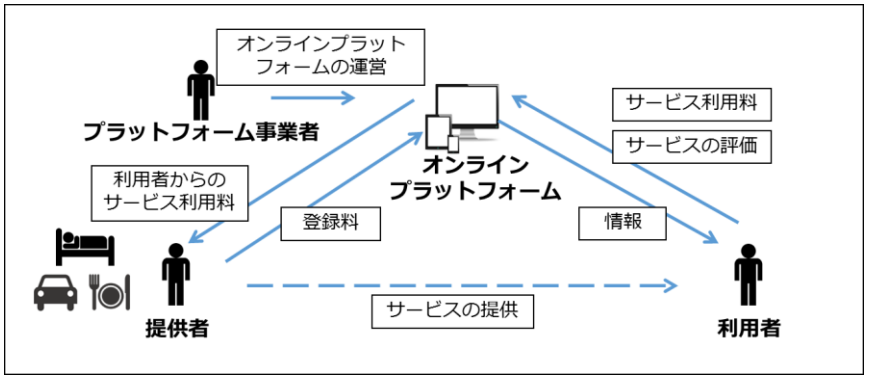
【事例】シェアリングエコノミー（サービス分野における標準化）

- 空間・移動・スキルなどを**マッチングプラットフォームを介して他の個人等とシェアするサービスは様々な分野で急速な広がり**を見せている。
- 一方で、個人が提供するサービスの利用に対する不安等の課題が存在。**安全性と信頼性を高める仕組み**の整備が進むことで、サービスのさらなる普及が期待される。
- さらに、**国内事業者の海外展開**や、**日本のユーザーが海外で安心してサービスを利用する**観点から、国際標準化の推進は重要である。

1. 新規業務項目提案

- 英国規格協会（BSI）等と連携し、マッチングプラットフォーム事業者を対象とした日本のモデルガイドライン（2016年11月策定）をベースとした国際規格原案を作成。

＜要求事項（例）＞
・本人確認の実施　・利用規約の策定
・サービスの質の誤解を減じる事前措置の実施
・事後評価の仕組みの設置
・相談窓口の設置　・情報の取扱いに係る規律の整備



参考：シェアリングエコノミーのビジネス例

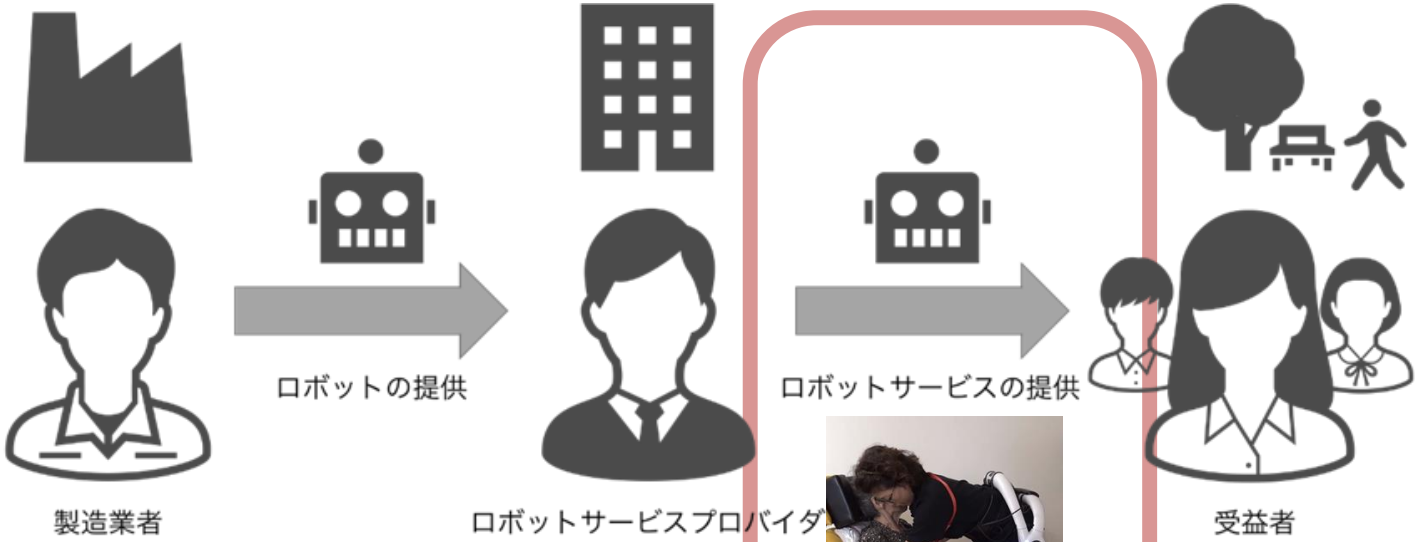
2. 新規委員会（TC）の設置

- 海外標準化機関と連携のもと、2019年1月に日本提案によるシェアリングエコノミーの新TC（TC324）が設置された。2019年6月13～14日第一回総会が東京で開催された。

【事例】サービスロボットの安全な運用（サービス分野における標準化）

- 少子高齢化による労働力不足解決のため、空港や介護施設等で、案内・介護ロボットが実用化。人とロボットの安全共存に向けて、ロボットの安全性確保が重要。
- ロボットの安全性確保に係る管理や運用に関する要求事項を標準化することで、ロボットサービスの普及に貢献。

（7月１日付でJIS発行。今後、ISO提案予定）



製造者向けのロボット自体の安全性はすでに規格あり。

Prof. Sankai, University of Tsukuba / CYBERDYNE Inc.

JIS 規定（例）

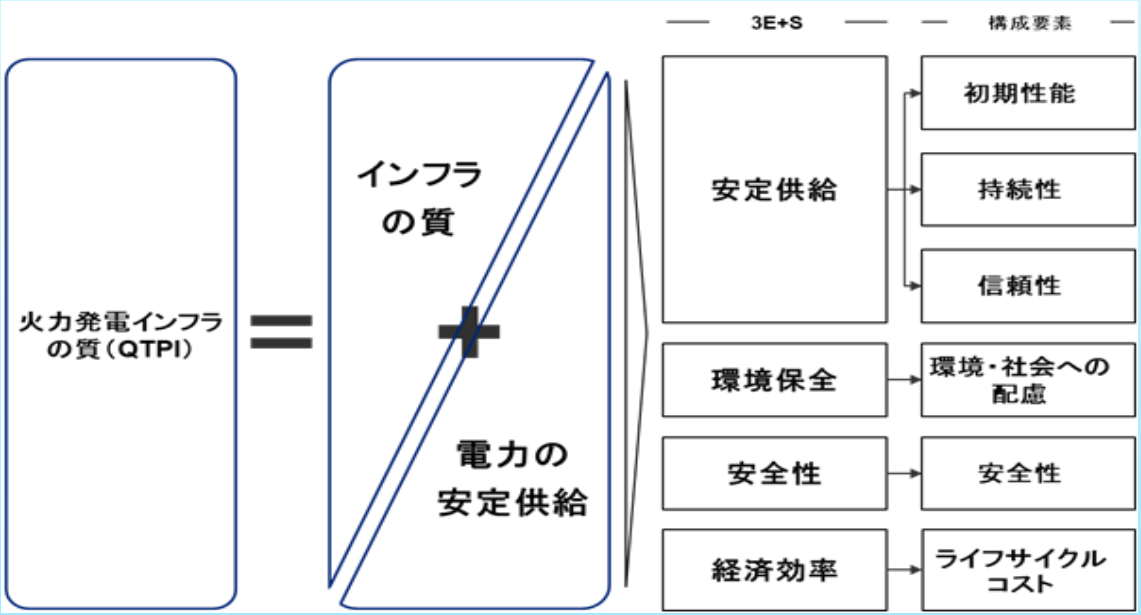
- 利害関係者のニーズ理解
- サービスの運用内容
- リスクアセスメントの準備
- ロボットサービス安全方針
- サービス運用の計画・管理
- 緊急事態への準備　等

【事例】質の高い電力インフラ（サービス分野における標準化）

- 電力は、安定供給、環境への適合、経済効率性、安全性の両立（3E+S）が求められるが、電力インフラの有効な運用と適切な管理によりこれらは達成が可能であり、日本が強みを有する。
- この日本の強みを見える化し、電力インフラ輸出につなげるため、発電所の運用の質の「ものさし」を創る。

「スマートコミュニティインフラストラクチャー火力発電インフラの質の測り方並びに運用及び管理の要件」の国際標準化提案

JERAを中心に、APECガイドラインをベースにした火力発電所の運営・保守に関するISO規格の策定を決定。



ISO/TC268/SC1
（幹事国：日本）

日本提案の質の高い電力インフラの国際標準案を審議
（2020年国際標準発行予定）

ご清聴ありがとうございました。

【経済産業省の支援メニューに関するお問い合わせ先】

経済産業省サービス標準化推進室：jisc-service-ad@meti.go.jp

JISCホームページ：http://www.jisc.go.jp/index.html