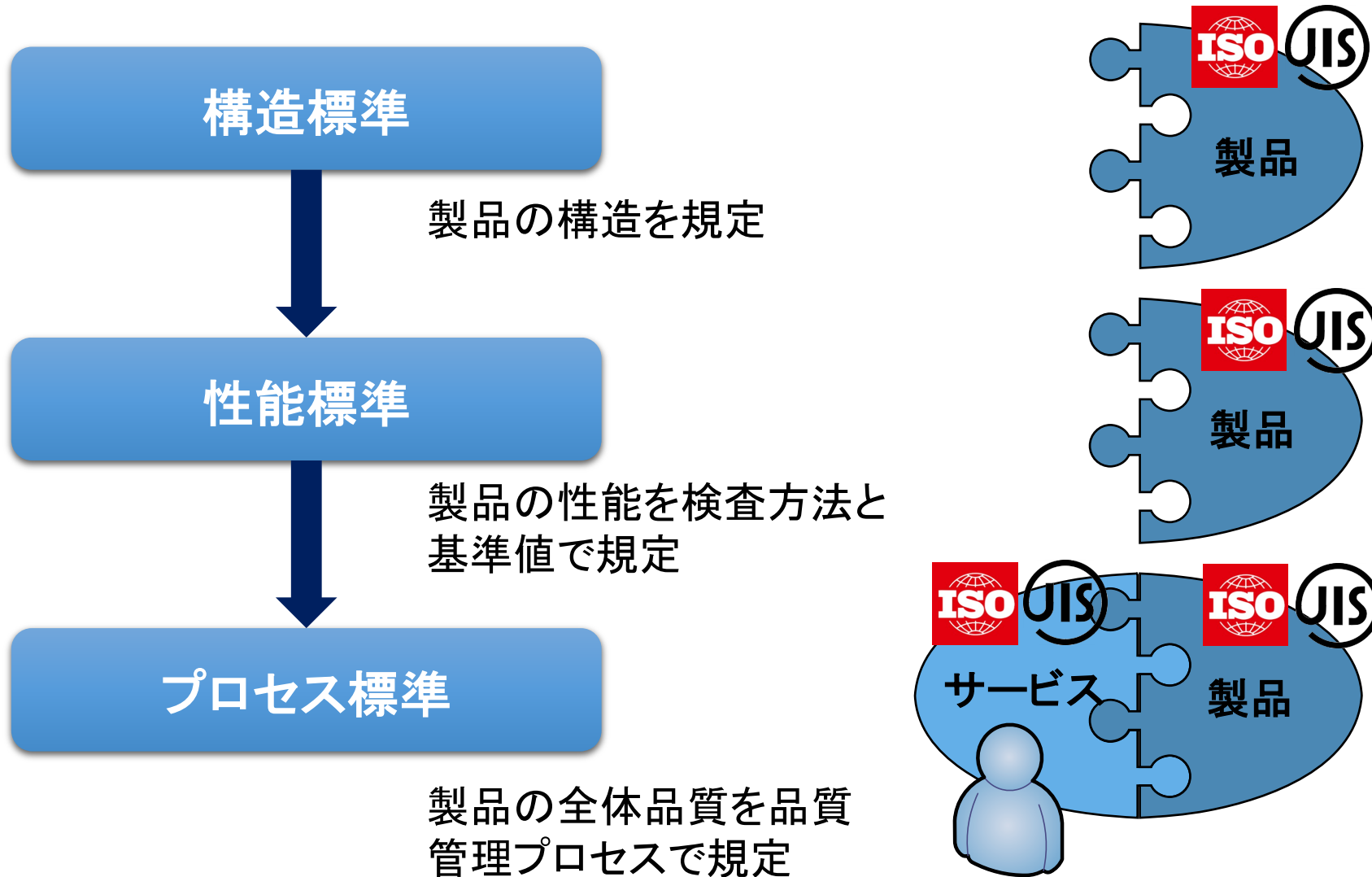


サービスの標準化動向

国立研究開発法人産業技術総合研究所

人間拡張研究センター

持丸 正明



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～】 <ul style="list-style-type: none"> ■ ISO 1501 (ミニチュアスクルーねじ) ■ 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)
経営管理	【1970年代後半～】 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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～】 <ul style="list-style-type: none"> ■ 【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～】 <ul style="list-style-type: none"> ■ 【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) 		

METI産業標準化事業表彰 特別講演会2019資料より

■ISO TC159（人間工学の技術委員会）

- サービスシステムは、その中に人間を含み、人間の多様性に対応することで高い価値を生み出す働きを持つ。そのことから、ユニバーサルデザインや人間中心設計の拡張として、サービスを対象に含んだ「人間中心」のプロセスを標準化
- SC1/WG5で「人間中心組織マネジメント」の標準化が進められている

人間工学の進展



■ ISO 27500:2016, “The human-centred organization -- Rationale and general principles”

■ 組織活動そのものを人間中心にする

■ 7つの理念

- 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

■ 原案作成チーム

- 英国、スウェーデン

■ ISO 27501:2019 “The human-centred organization

-- Guidance for managers”

- 基本理念を組織経営に繋げる行動指針
- 対象を、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

■ 原案作成チーム

- 米国、カナダ、日本(明治大・戸谷圭子、産総研・渡辺健太郎、産総研・遠藤維)

■2020年度に、ISO 27500およびISO 27501の 翻訳JIS原案策定がスタート

■JIS原案策定委員会

- 委員長: 持丸正明
- 事務局: 人間生活工学研究センター

■策定する国内標準

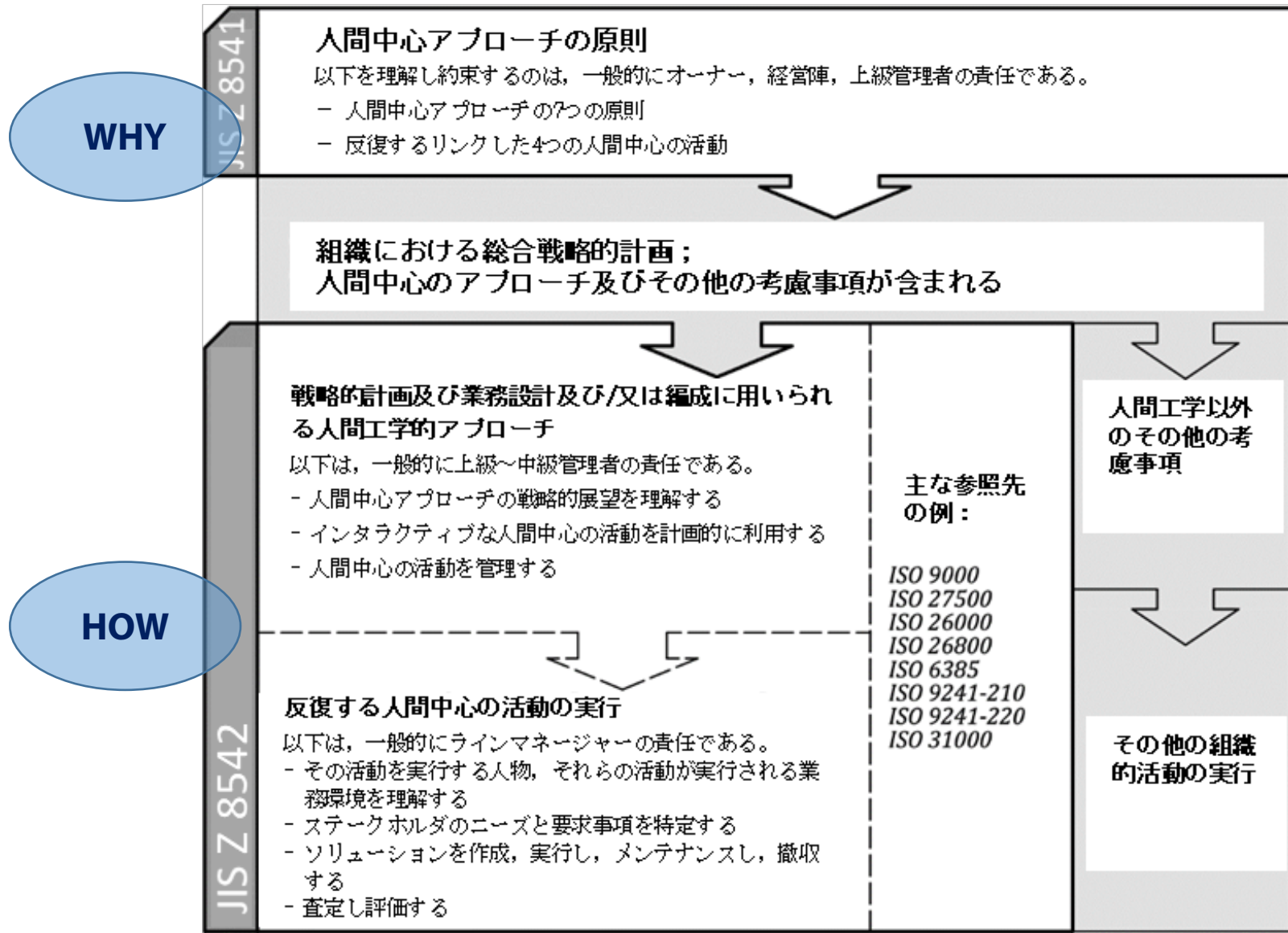
- JIS Z 8541 人間中心の組織 – 理念及び一般原則
- JIS Z 8542 人間中心の組織 – 人間工学プロセスマネジメントのためのガイダンス

■スケジュール

- 2020年度末にJIS素案が合意され、日本規格協会経由でJISCに提出される
- 2021年度中盤にパブリックコメント受付
- 2021年度末までに、2つのJISが策定される

■人間中心アプローチの7つの原則

- 個々の多様性を組織の強みに生かす
- ユーザビリティ及びアクセシビリティを戦略的な経営目標とする
- トータルシステムアプローチをとる
- 健康, 安全及びウェルビーイングをビジネスにおいて確実に優先する
- 関係する全ての個人を尊重し, より有意義な環境を作る
- オープンで信頼できる組織とする
- 社会的に責任のある行動をとる



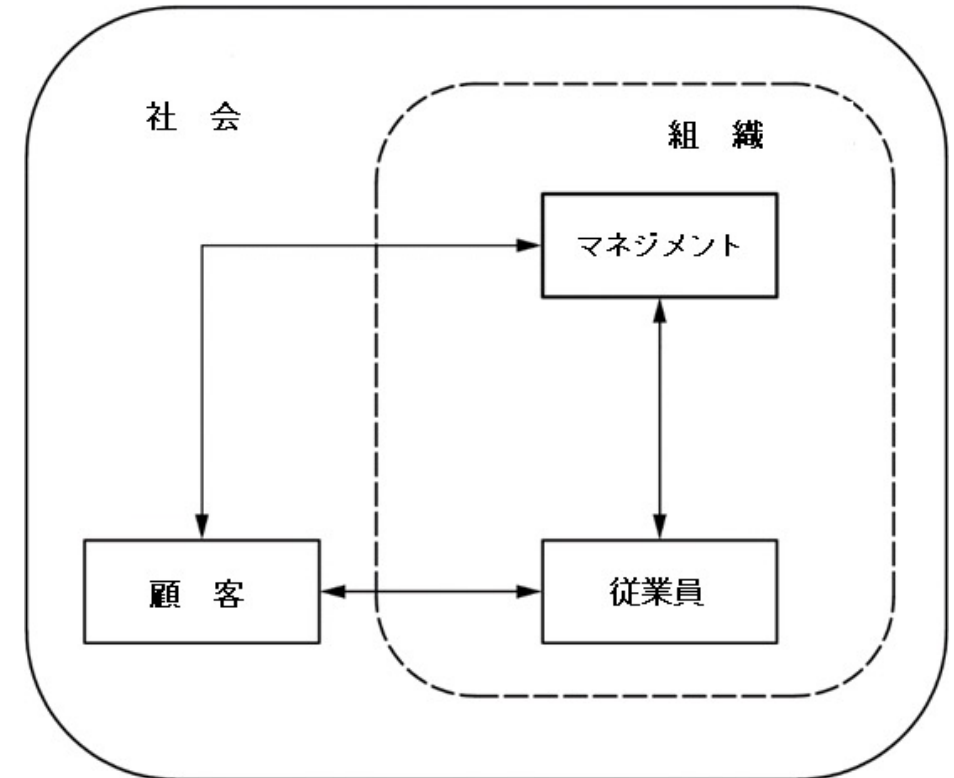
■ステークホルダ

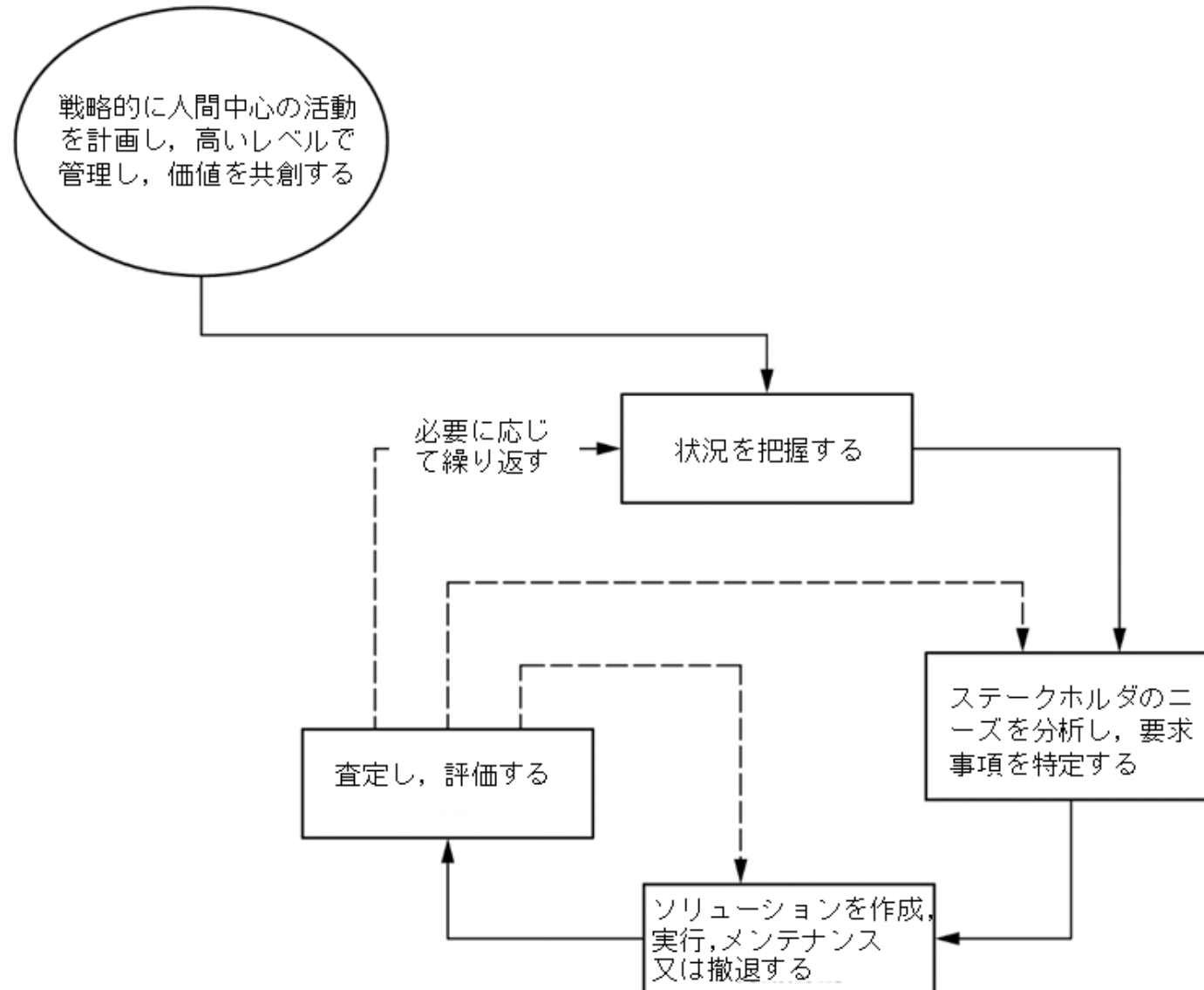
- 組織の活動に影響を与え、組織の活動の影響を受ける可能性がある。
- 人間中心組織及びそのステークホルダは、互いの関係及び相互作用を通じて価値を共創する。

■価値共創

- 価値は、ステークホルダ間で“共創 (co-created)”され、利益は、全ての当事者によって実現される。共創の価値は、次のとおり分類される。

- 機能価値
- 知識価値
- 感情価値







- SDGsに向けて「人間中心の組織活動」を進めるための考え方と行動の指針を提供
 - なぜ、いま、やるべきなのか
 - 漏れなく、確実に進めるにはどうすれば良いのか
- 顧客や社会とともに価値を産み出し、持続していく組織活動（サービス化）の行動指針でもある
 - 誰との関係まで考えれば良いか
 - どんな価値が産み出せるのか
 - 長期的な価値を見失わないために、どうすればよいか

ご静聴ありがとうございました

本内容に関するお問い合わせ
conso-servitization-sec-ml@aist.go.jp

産業技術総合研究所 人間拡張研究センター
持丸 正明