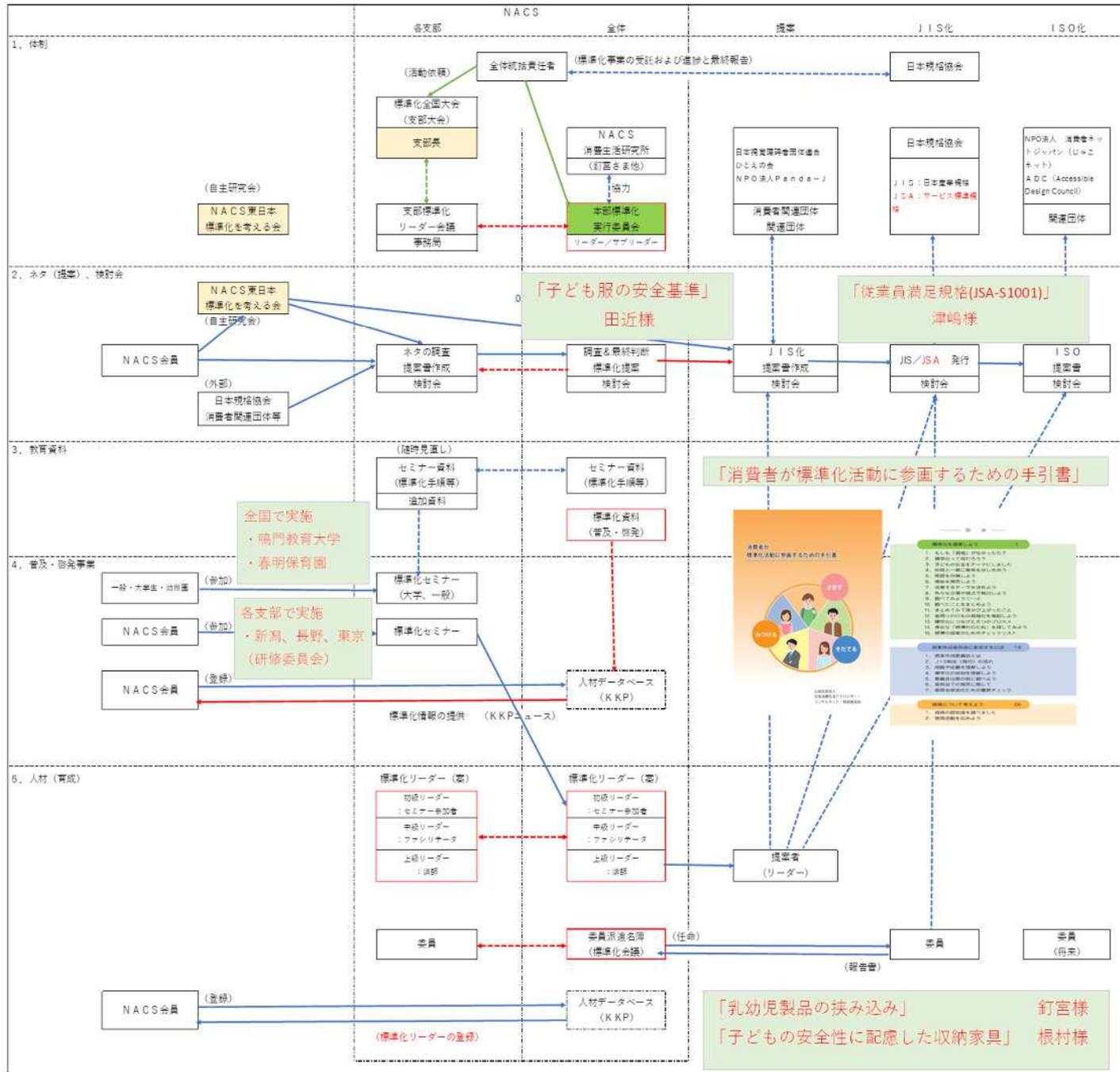


☆ NACS 標準化体系図 (セミナー&人材育成) (案)



経済産業省委託事業 標準化セミナー

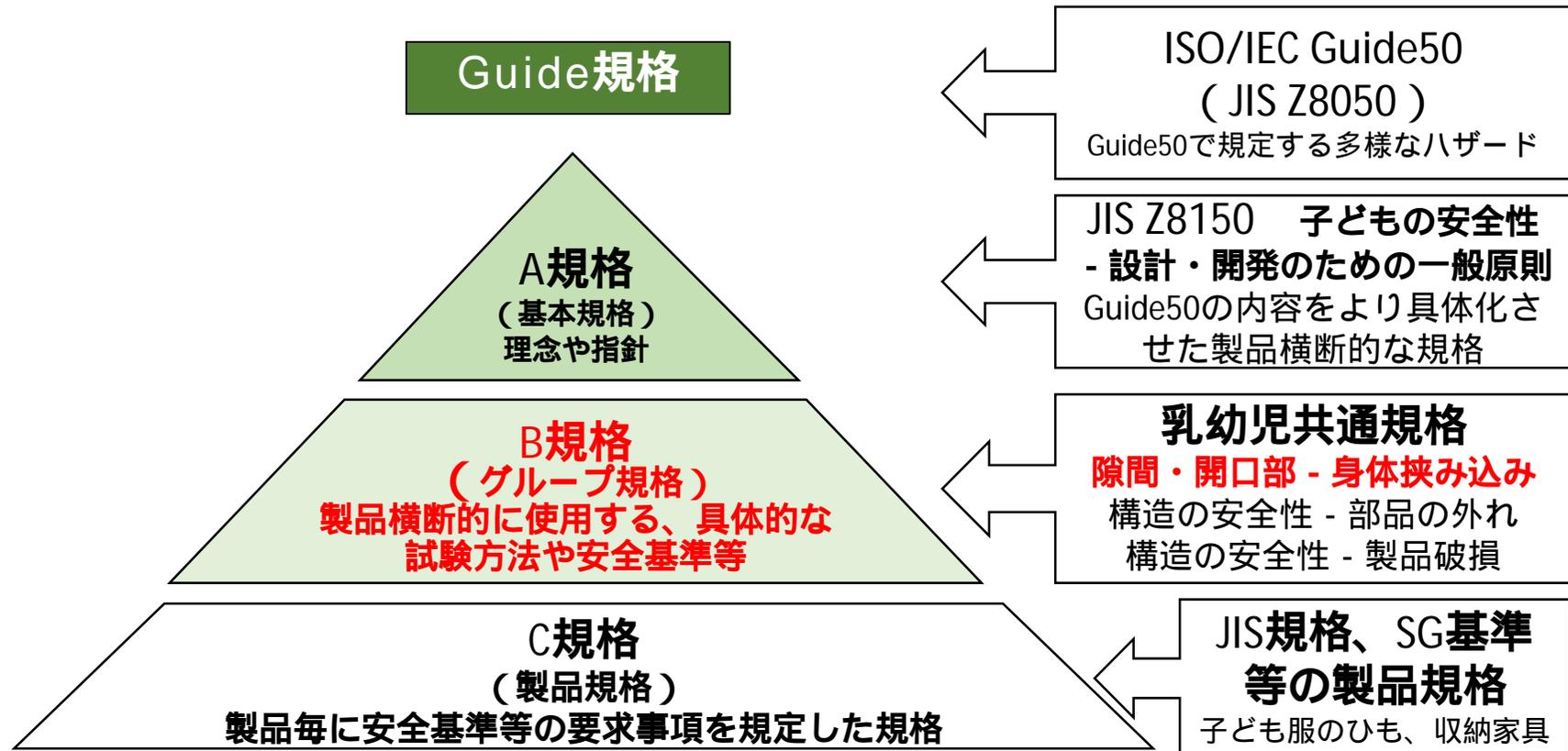
**乳幼児共通試験方法  
ー機械的及び落下ハザードー  
隙間・開口部による身体挟込み  
JIS原案作成委員会参加報告**

2020年12月13日

釘宮悦子

## 製品評価技術基盤機構（NITE）による取り組み

- 「乳幼児用製品の安全規格体系」を策定
- 個別製品ごとに安全対策を行うにことには限界があることから具体的な安全基準・試験方法を定めたグループ規格（B規格）の原案作成を推進



# 乳幼児の事故の内訳（危険源別）

出所：<https://www.nite.go.jp/data/000073120.pdf>

危険源(大分類)	件数	危険源(小分類)	件数	有害事象	件数	
機械的及び落下	645	構造の安全性 (機械的強度を含む)	340	部品の外れ	126	
				製品破損	113	
				製品のはまり込み	86	
				製品の急停止	7	
				製品の折りたたまれ	5	
				安全装置を子供が解除する	3	
		隙間及び開口部	223	身体挟み込み	223	
		鋭利なエッジ及び先端部	49		先鋭部への接触	23
					エッジ部分への接触	19
					突起との衝突	5
					ざらつく表面への接触	2
		安定性	16	子供が乗ると製品が転倒する	16	
落下及びその他の衝撃による障害	11		隙間からの転落	8		
			製品の乗り越え	3		
発射物及び可動/回転体	6	回転部に挟み込み	6			
不十分な情報	30	不十分な情報提供	30	組み立てが不十分	28	
				適合しない製品の取り付け	2	
小さな物体及び吸引	23	小さな物体	23	異物を鼻孔及び耳孔挿入	13	
				小さな物又は部品を飲み込む	10	
化学的	9	アレルギー	6	接触、吸入、摂取	6	
		毒性	3	接触、吸入、摂取	3	
熱的	5	高温及び低温表面	5	高温表面接触	5	
首の締め付け	3	ループ	3	服・装具による締め付け	3	
感電	3	断線・短絡	3	製品が火災の原因につながる	3	
窒息	1	柔軟な材料	1	柔軟な材料が口や鼻を覆う	1	
破裂 爆発及び火炎閃光	1	破裂	1	破片の接触	1	

※ NITE事故情報の乳幼児用製品事故720件(2007~2012年)から分析

## 審議過程

# 「乳幼児共通試験方法－機械的及び落下ハザードー 隙間・開口部による身体挟込み」原案作成の審議過程

委員長：産業技術総合研究所 持丸正明氏

事務局：建材試験センター

関係者：経済産業省（国際標準課・製品安全課・生活製品課）、NITE、日本規格協会

委員：学識者、関係官公庁（消費者庁、東京都、東京消防庁）、キッズデザイン協議会、  
業界団体（日本玩具協会、日本自転車産業振興協会）、事業者、  
消費者団体（主婦連、地婦連、日本消費者協会、子どもの危険回避研究所、NACS）

## 2017年度（1年目）

1. 挟み込みによる事故事例の調査
2. ヒヤリハットを含む事故情報収集のためのアンケート調査
3. 乳幼児の隙間・開口部による身体挟み込みに関する国内外の規格調査

## 2018年度（2年目）

4. 試験プローブの作製および検証
5. JIS素案に関する検討

## 2019年度（3年目）

6. “つま先～大腿部”の試験プローブの作製
7. ハザード確認フローの検証試験
8. JIS原案の作成

## 1. 挟み込みによる事故事例の調査

東京消防庁2016年度の挟み込み事故事例調査（軽症含む・399件）

東京消防庁2012～2016年度の挟み込み事故事例調査（中等症以上・194件）

**年齢：**子どもの歩行が可能になる1～3歳にかけて多く発生

**製品：**ドア・扉（開き戸）、引き戸（サッシ）などの開閉する製品、折り畳み椅子やベビーカーなど折りたたむための可動部を有する製品

**年齢と製品の関係：**0歳～3歳まではドア・扉（開き戸）による「手の指」の挟み込み事故が多い、4歳～5歳になると自転車の後輪への「足・足関節」などの挟み込みが多くなっている

## 2. ヒヤリハットを含む事故情報収集のためのアンケート調査

方法：インターネット調査

時期：2017年10月

対象：0歳～9歳の子どもと同居している15歳以上の男女  
（子どもが0歳～6歳のときに発生した事例を調査）

1歳～3歳までの間で発生する挟み込み事故の予防ができれば事故発生抑制が可能

**挟み込み事故の原因となる製品：**ドア・扉（開き戸）、引き戸、引き出し、折り戸

**身体部位：**「指先から上腕」、つま先～大腿「で全体の9割

### 3. 乳幼児の隙間・開口部による身体挟み込みに関する国内外の規格調査

NITE案はCEN TR 13387 2004、CEN TR 13387 2015に基づき作成  
Child use and care articles - General Safety guidelines

NITE案に掲載のプローブ

[https://www.nite.go.jp/jiko/s\\_standard/common.html](https://www.nite.go.jp/jiko/s_standard/common.html)

アクセシビリティプローブ：製品に存在する危険部分に子どもが接触する  
か否かを判定する子どもの指を模した試験プローブ

体幹プローブ：頭および首の挟み込みの可能性を確認するプローブの一つ

頭部プローブ：頭および首の挟み込みの可能性を確認するプローブの一つ

頸部プローブ：頭部、頸部及び肩幅を想定したプローブ

指プローブ



#### ◆ 対象範囲の拡大

乳幼児製品全般 子どもが日常接する製品および接する可能性がある製品

#### ◆ 対象とする身体部位の拡大

“つま先～大腿”の挟み込みが“手の指～腕”に次いで2番目に事故件数が多く、  
中等症・重症が発生していることから、“つま先～大腿”の試験プローブを  
使用した試験方法を原案に取り入れる

## 4. “つま先～大腿”試験プロープの作製および検証

挟み込みに関する試験の対象製品を絞り込み

- 乳幼児用家具（子ども用いす、ベビーチェア、ベビーゲート）
- ドア・扉

頭部に比べ生死に直結する可能性が低いことから1歳児・6歳児の2区分のみHQL（人間生活工学研究センター）に依頼し、子どもの身体寸法データの文献調査・実測調査を実施

製品を使用した試験プロープの検証

乳幼児用ハイチェア、三輪車、ドア・扉、転落防止用柵

## 7. ハザード確認フローの検証試験

頭部の挟み込み試験

脚部方向からの進入を想定した試験、頭部方向からの進入を想定した試験

頸部の挟み込み試験

つま先の挟み込み試験

下腿部および大腿部の挟み込み試験

指の挟み込み試験

## まとめ

# 消費者がJIS開発委員会に参加する意義とは

## マルチステークホルダー型委員会のあるべき姿を具現化する

- 生産者・中立者・使用消費者で構成される委員会を名目で終わらせないように気づいたことを積極的に発言する（出来る限り主観的でなく客観的な観点から発言する）
- 分科会で作成された叩き台について納得出来るまで質問し、基準を作る上での制約を理解する（合理的根拠があるかどうかで判断する）
- 文章や図の分かりやすさについて読み手の立場から意見を述べる

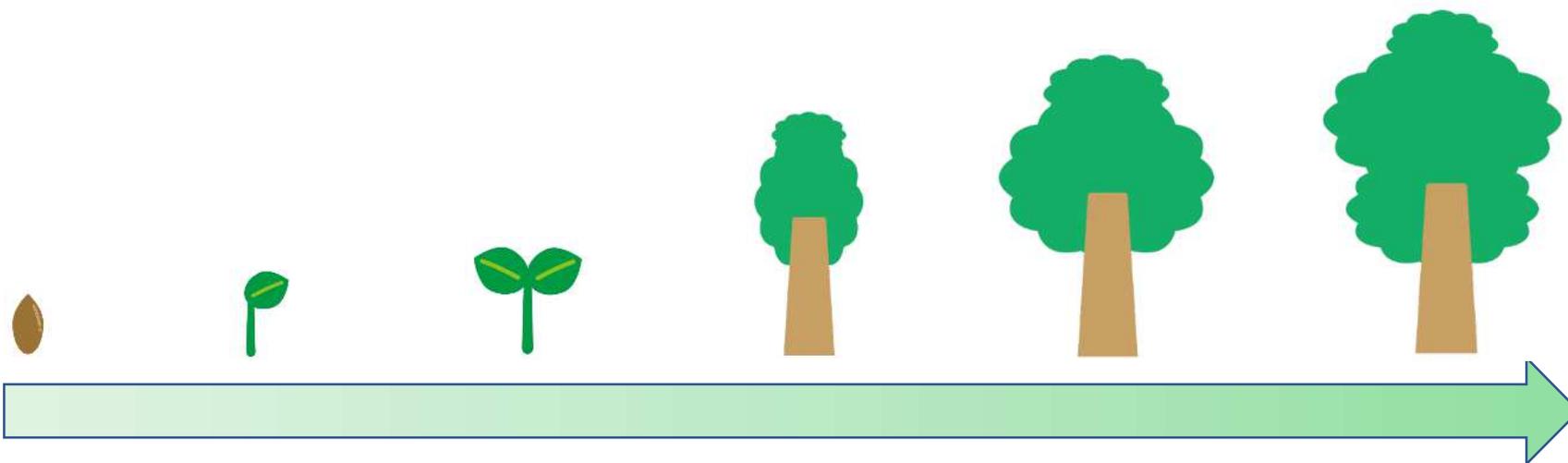
## JIS制定後の普及に関与する

- ◆ 生産者：個別の製品規格に落とし込む、社内安全規格にカスタマイズする
- ◆ 中立者：安全対策の検討のために利用（例：東京都商品等安全対策協議会）
- ◆ 消費者は？

JISの開発・普及には、社会的ニーズと  
生産者・中立者・使用消費者それぞれの理解・努力が必要

- ✓ 規格は普及しなければ、現実社会においてその目的を達成することはできない
- ✓ 普及した規格が標準

出所：『標準化教本 世界をつなげる標準化の知識』日本規格協会





経済産業省委託事業 NACS東日本標準化セミナー

# 子どもの安全性に配慮した収納家具

JIS原案作成委員会参加報告

2020年12月13日

根村 玲子

## 内容

- 規格概要
- 作成の背景
- 審議過程
  - 1年目
  - 2年目
  - 3年目
- 原案作成委員会に参加して
- 新人委員が期待するサポート（私案）
- フォローのためのアクションとは？

## 規格概要

「収納家具の安定性（転倒）試験方法 – 子どもの安全性に関するJIS原案作成委員会」

収納家具類の転倒により起こる子どもの事故のリスクの低減のため



設計上の安定性、転倒を防止するための付加的保護方策  
必要な警告表示の在り方や転倒リスク低減に有効な  
事業者と消費者とのコミュニケーション等を規定



「JIS S 1211

子どもの安全に配慮したチェストの安全性、及び転倒リスクのための情報提供」  
として制定の予定（2020年12月2日現在 意見受付終了）

## 作成の背景

- アメリカでの事故 2016年チェストのリコール (2900万個)
- 日本でも収納家具に起因する事故は毎年のように発生
- 消費者庁による注意喚起 (2017年11月)  
「家具やテレビの転倒に気を付けましょう！  
—下敷きになった子どもが死亡する事故も—」

日本には“子どもの安全※”に配慮した収納家具の基準がない  
⇒ JIS開発スタート



- ※ 安全(safety) = 許容不可能なリスクがないこと (JISZ8051)  
許容可能なリスク = 現在の社会の価値観に基づいて、与えられた状況下で、受け入れられるリスクのレベル (同上)

## 審議過程

### 委員会の構成

(法人名称等省略)

- 委員長：産業技術総合研究所 持丸正明氏
- 事務局：日本規格協会
- 委員：

#### 中立者⇒

産業技術総合研究所、東京工業大学、製品安全協会、  
製品評価技術基盤機構、日本文化用品安全試験所、  
国民生活センター、NPO法人キッズデザイン協議会、  
日本技術士会登録子どもの安全研究グループ、日本子ども学会、  
建材試験センター、  
経済産業省、消費者庁、東京都、東京消防庁

生産者⇒日本家具産業振興会、日本オフィス家具協会、事業者（4社）

使用・消費者⇒主婦連、ACAP、NACS

## 1年目

2018年2月 原案作成本委員会キックオフ

- 事務局よりの説明

開発の背景、目的

スケジュール：3年（2017年度～2019年度）で開発

本委員会で方向性を確認、分科会（ワーキンググループ）で実際の素案作り

開発の考え方等：

子どもの安全に配慮した試験基準が規定されているASTM F2057-14をベースに

- 分科会（3回）の報告及び質疑を経て、承認

事故情報の収集結果（報告）

事故情報収集のためのアンケート調査（2017年10月）実施結果（報告）

規格案（適用条件、試験条件、警告表示等）（承認）

## 2年目

本委員会は開催されず

2019年3月 2回の分科会での検討内容の報告（議事録の配信）

- ・ 対象とするチェストの重さ及び高さ
- ・ 試験内容
- ・ 警告表示について
- ・ コミュニケーション等

## 3年目

第1回 2019年10月

規格案の審議

第2回 2019年12月

同 上

第3回 2020年 3月（書面）

同 上

→ 規格案を承認

## 原案作成委員会に参加して

- 参加のきっかけ

「標準化への消費者参画事業」（2017年度～2019年度）  
東日本支部標準化推進リーダ会議

- 参考にした資料

『消費者が標準化活動に参画するための手引書』  
(NACS発行 2014年度経済産業省工業標準化推進事業にて作成)

『JIS等原案作成マニュアル』  
(令和元年 経済産業省産業技術環境局産業標準調査室)

産業標準案等審議・審査ガイドライン  
(平成30年11月28日改正  
日本工業標準調査会 標準第一部会 標準第二部会)





- 気づいたこと

- ✓ 上位のJISの理解が必要

- ✓ 基本となるJISの理解も必要

- ✓ 法律等の知識も必要

- 家庭用品品質表示法-雑貨工業品品質表示規定-たんす
- 消費者安全法
- 消費生活用製品安全法



## 新人委員が期待するサポート（私案）

- データの収集協力
- 基礎知識のアップデート情報
- 組織内での連携

## フォローのためのアクションとは？(課題)

JIS規格総数 10,858規格！(本年3月末現在)

(前提) 子どもは、体の小さな大人ではない (JISZ8050)  
人間は間違える (ヒューマンエラー)  
物は劣化する

- 安全な製品を購入し、適切に使うことの重要性
- 表示 (含セールストーク) を通じての事業者とのコミュニケーション等の重要性  
⇒ 事業者側と消費者側との相互の取り組みにより、安全を向上させる
- 行政等と連携し、情報発信を紹介  
(例) こどもの子どもを事故から守る!!事故防止ハンドブック(消費者庁)  
注意喚起リンク集 (NITE)

ご清聴ありがとうございました。

経済産業省委託事業 標準化セミナー20201213

# 子ども服の安全規格 JISL4129 ～ 規格制定までの経緯と その後の活動～ 標準化を考える会（田近秀子）

**NACS** NIPPON  
ASSOCIATION  
OF  
CONSUMER  
SPECIALISTS



# 1 . JISL4129制定までの活動・経緯

## 子ども服に潜む危険！

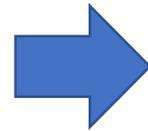
どちらを選びますか？



日本規格協会の標準化セミナー2009で子ども服に潜む危険性を知る

# こんな事故が起きています！

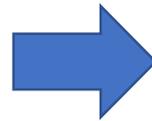
## <首周りのひも・フード>



窒息



## <ウエスト・裾のひも>



転倒、巻き込み



～標準化セミナー2011で「JIS化の必要性」を発表！～

## < 調査により分かったこと >

海外（欧米・中国・韓国）は規格がある、日本にはない

事故情報調査2010：国センに情報開示請求（2004～2010年109件）子ども服事故情報は極めて少なく、ひもは無し。

事故報告の仕組みがない、行政が把握できていない

事業者対象のアンケート調査2010：各社の自基準は様々  
で安全対策レベルは バラバラ

保育の現場調査2012：既にひもの危険性を認識

アパレルは中小が多い、業界団体に無所属、情報が行き届かない、通販やインターネットでは危険な製品が多い  
業界での合意は難しい。統一基準が必要

統一安全基準の策定は事業者にもメリット！

## < 消費者の標準化活動 **連携**のメリット・重要性 >

2013年JIS原案作成委員会、2014年6月JIS公表  
2015年12月制定公示 **JIS L 4129(よいふく)**

### **消費者：**

企業とセミナー・意見交換（**WIN WINを目指す：事業者コーナーを設置**）、実態調査に協力を要請、提言の根拠JIS化に

### **企業、研究・検査機関：**

**消費者セミナー**に参加・意見交換、製品改善、**啓発パンフレット**協働作成 社会貢献

**教育機関（大学等）：**学生へ**情報提供** カリキュラムに導入  
保育園等で**幼時対象「子ども服安全講座」** 保護者へ

**行政：**消費者等との**連携** 社会の安全

# JIS L 4129 (よいふく) 啓発パンフレット

## 高校生がイラストを作成 若い人への消費者教育

### 安全基準は「JIS規格」

今回の安全基準は、JIS規格によって定められました。JIS規格は、消費者が安心して製品を利用できるようにするための、国内の統一的安全基準のこと。乾電池の単三、単四などが有名です。

JIS規格には、それが何の規格かを識別するための番号が付けられています。今回の規格は「JIS L 4129」「よいふく」で覚えてください。

### ここがポイント!

JIS規格はあくまでも安全のための基準で、メーカーへの強制力はありません。大切なことは、子ども服を買うとき、着せるときに「安全」への意識をもつことです。

具体的には、

- なるべくJIS規格に適合した製品を買う!  
メーカーなどが規格に合っていることを表示表示などを行うことが規定されますので、参考にしてください。  
例「JIS L4129適合」、「ひもの安全性に配慮した製品」等
- 引っかかりやすいひもなどが無い服を選ぶ!
- 公園などで遊ぶ時は、ひもやフードのある服を着せない!
- 家にある子ども服の点検!  
どのようなひもが危険かを考えて、首まわりやウエストのひもは抜いたり縫い付けなど工夫しましょう。  
サイズにも注意して、体に合ったものを着せることも大事です。



その服、  
「カワイイ」  
だけで  
選んではませんか?



近年、子ども服のひもが原因の事故が相次いでいます。  
海外では死亡事故も。  
経済産業省ではメーカーと協力して子ども服の安全基準を作りました。

本リーフレットに関する問合せ先 **経済産業省 国際標準課**  
電話 03-3501-9277 FAX 03-3501-0000 <http://www.meti.go.jp/>



77%  
「子ども服に関する事故の経験がある」  
と答えた割合(東京都調べ)

このような危険があります!!

子ども服と子どもを取り巻く環境や、様々な製品との組み合わせにより事故につながる可能性があります。ひも・フードの「子ども同士でぶつくて引っかかり合う危険」が多いことも報告されています。

#### 首まわりのひも

▶ 滑り止めのわくに引っかかった。  
▶ フックやフックに引っかかり、降りる時に転落した。



#### ひも

ひもの先に付いているポンポンや、刺りボタンなどは引っかかりやすい



#### フード

引っ張られたり引っかかる危険があるので注意が必要!



フード(JIS対象外)  
▶ 車のドア枠に引っかかり、着脱しにくく。  
▶ 引っかかりによって転落した。

#### ズボンのすそのひも

▶ 車庫のドアにはさまれた。  
▶ エスカレーターにはさまり転落した。



#### ウエストや腰回りのひも

▶ 上着のひもが自転車のタイヤに巻き込まれた。  
▶ 長いひもを道路で踏んで。  
▶ スターンパイプのドアにはさまれた。

#### 今回定められた安全基準の例



首や腰回りから垂れ下がっているひもはつけられません



背中から出るひもはつけられません



足より下に履がある場合、垂れ下がったひもを穿つことはできません(足、スニーカーの)

「カワイイ」  
だけで選ぶと、  
思わぬ事故につながる  
可能性があります!

このほか、  
年齢や服の種類に応じて  
決められています

## 2 . 制定後5年経過の活動

### JISL4129は 浸透したか？ 普及実態調査

2020年7月～

百貨店、スーパー、小売店などの店頭販売

↓  
ガイドラインを逸脱している商品 ごくわずか

インターネット販売(フリマ、ハンドメイド)、  
リサイクルショップなどの CtoC

↓  
危ないひものついている商品 多数販売

※ハンドメイドで 首の後ろや背中のリボン、親子コーデも！



- ・ **フリマアプリ**に出品する消費者
- ・ **ハンドメイド**の子ども服を作製・販売する消費者
- ・ **洋裁を楽しむ**母親達
- ・ **リサイクル**にだす消費者に、



「JISL4129の情報をどうやって伝えるか？」から出発  
→「モール運営者などにはどう働きかけたらいいか？」も検討



## Safe Kids Japanとの協働 2020年8月～

「**共同要望書**」を**M社**に提出 意見交換を実施 11月18日  
'**EC事業者協議会**に繋ぐ“との提案。消費者への啓発の重要性  
は認識、業界を巻き込んだ連携。

## < 今後の活動予定 >



- 「アンケート調査」  
子ども服を手作りして、販売する人の実態調査
- 分析結果を纏め、事業者等に「提案書や要望書」
- 「事業者等との協働」(安全に配慮した子ども服の作製、リメイク)
- 作成・販売時の「チェックリスト」を作製



**ご清聴  
ありがとうございました**

**NACS 標準化を考える会**

**NACS** NIPPON  
ASSOCIATION  
OF  
CONSUMER  
SPECIALISTS

令和2年度 経済産業省委託事業 標準化セミナー

# サービスの標準化について

～ 「従業員満足規格（JSA-S1001）」～

2020年12月13日

NACS東日本支部 （編集）津嶋 直人

# 目次

---

- サービスの標準化規格
- 従業員満足規格
- ディスコ社の取り組み
  - 1 従業員満足規格の作成プロセス
  - 2 CS研の活動
- 顧客満足規格
- 事例研究に学ぶ

# ■ サービスの標準化規格

	ISO/IEC	JIS	JSA-S
概要	<p>国際標準化機構が発行する電気・電子、通信分野以外の<b>国際規格 (ISO)</b></p> <p>国際電気標準会議が発行する電気・電子分野の<b>国際規格 (IEC)</b></p>	<p>産業標準化法に基づき主務大臣が制定する<b>日本産業規格</b></p>	<p>企業、団体等の依頼を受けて、開発する<b>日本規格協会規格</b></p>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内の合意をもって、提案、参加国のコンセンサスを経て、発行</li> <li>・開発から発行まで3年程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業標準化法に基づく手続き、業界内の調整を経て発行</li> <li>・開発から発行まで1～2年程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利害関係者、業界の調整を経ず発行</li> <li>・開発から発行まで3ヶ月～1年程度</li> </ul>
具体例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ISO/TC 312 エクセレンスインサービス</li> <li>・ISO/PC 315 温度管理保冷配送サービス</li> <li>・ISO/TC 324 シェアリングエコノミー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JIS Y1001:2019 サービスロボットを活用したロボットサービスの安全マネジメントシステムに関する要求事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JSA-S1018:2017温度管理保冷配送サービス-輸送過程での積替えを伴う保冷貨物の陸送に関する要求事項 <b>PAS1018の翻訳</b></li> <li>・JSA-S1202:2019シェアリングエコノミー-オンラインプラットフォームの運用-仕様</li> <li>・JSA-S1002:2019エクセレントサービスのための規格開発の指針</li> </ul>

## ■ JSA規格とは

- 「JSA規格」制度は、日本規格協会が2017年6月に創設した民間規格。
- JIS（日本産業規格）や業界規格と調和しつつも、サービスを含めた幅広い分野の規格開発を対象としている。

# 従業員満足規格

JSA-S 1001:2019

ヒューマンリソースマネジメント

- 従業員満足 -

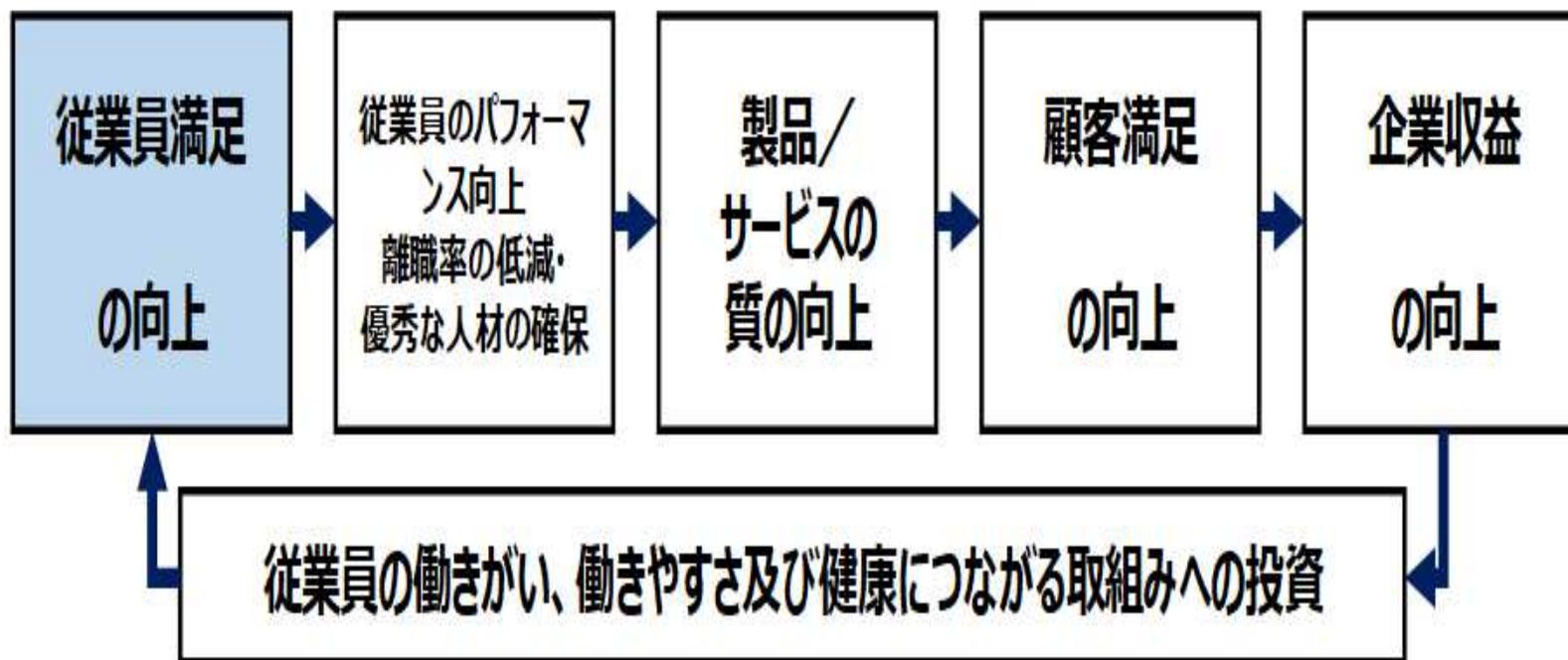
組織における行動規範のための指針

0.1一般： 組織は、人の集合体であり、従業員一人ひとりが高いパフォーマンスを発揮し続けることが組織経営には不可欠である。

しかし、常に全力を出し切ることを求めるだけでは持続的なパフォーマンス向上は望めない。組織は、従業員が燃え尽きることなく、最高の活力で働き続けることができるよう、**働きがい、働きやすさ及び健康をバランス良く高めることが必要である。**

## 従業員満足規格

### 0.2 「従業員満足と企業収益の関係」 <従業員満足志向>



## ディスコ社の取り組み

### 1 従業員満足規格の作成プロセス

#### (1) ディスコ社とは

- **半導体、電子部品向けの切断・研削・研磨装置を製造・販売するメーカー**
- **シリコンウェハの切断・研磨装置は世界シェア7割**

【表2】ディスコ社の会社概要（2019.3連結）

商号	：株式会社ディスコ
設立	：1940年3月（創業1937年）
資本金	：206億6300万円
売上高	：1,475億円
経常利益	：389億7400万円
従業員数	：4,924名



## ディスコ社の取り組み

### 1 従業員満足規格の作成プロセス

#### (2) 従業員満足の規格化の背景



**原因：「従業員の退職による引継ぎ不足」**

**自社で構築してきた従業員満足の取り組みを、他の企業・団体に活用してほしい**

**JSA規格として、従業員満足を規格化**

JSA-S 1001 | 2019

# JSA-S

ヒューマンリソースマネジメント  
— 従業員満足 —  
組織における行動規範のための指針

平成31年3月25日発行  
一般社団法人JSA規格協会

## ディスコ社の取り組み

### 1 従業員満足規格の作成プロセス

#### (3) 規格を通じて伝えたいこと

**従業員満足の定義：** 「従業員の働きがい、働きやすさ、健康に対する期待が満たされているかどうかについての、従業員の受け止めかた」

**従業員満足志向 = ESO:Employee Satisfaction Oriented**

【表4】 ESOの基本要素

従業員満足	ESOの基本要素	
働きがい	組織及びリーダーの考えに共感していること	共感
	自分のやりたい仕事がやれていること	自由
	自分の成長及び貢献が認められていること	承認
働きやすさ	良好な人間関係が築けていること	信頼
	仕事と生活とが両立していること	両立
健康	心身ともに健やかで生き生きとしていること	健康

ディスコ社の取り組み

2

## CS研の活動

- 2019.10.9  
日本規格協会主催の標準化と品質管理全国大会2019に、2名参加  
ディスコ社の従業員満足規格に関する発表を聴講
- 2019.11.9  
日本規格協会(グループ管理ユニット 人事・業務推進チーム  
上席専門職)宮崎様をCS研定例会に講師招聘  
JSA-S1001の概要について
- 2019.11.13  
ディスコ社品保証部にインタビュー訪問  
JSA-S1001の取り組みについて
- 2020.3 論文作成

## 顧客満足規格

- JIS Q 10001:2019

品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における**行動規範**のための指針

0.1一般： 高いレベルの顧客満足を維持することは、多くの組織にとって重要な課題である。

- JIS Q 10002:2015

品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における**苦情対応**のための指針

0.1一般： 電子取引を含む、あらゆる種類の商業活動又は非商業活動のための、効果的かつ効率的な苦情対応及び実施について、指針を提供するものである。

- JIS Q 10003:2019

品質マネジメント - 顧客満足 - 組織の**外部における紛争解決**のための指針

0.1一般： 組織が、製品に関連する苦情に対する効果的かつ効率的な外部に対する紛争解決プロセスを、計画、設計、構築、運用、維持及び改善するための手引を示す。

## 事例研究に学ぶ：標準化フロー

### 課題ニーズの特定

- 取引上の安心・安全確保
- 可視化（測定及び評価）
- 品質の確保・向上
- 合理化・効率化
- ビジネスの創出



### 規格開発

- サービスの説明基準
- サービスの評価
- 組織基準
- サービス提供サポート技術



### 消費者活動

- 消費財の生産基盤となって消費生活社会に貢献
- 情報発信（いいね！・不具合）



### 企業活動

- 現在のビジネスの強化
- 新しいビジネスの創出

成果物

ご清聴ありがとうございました

ディスコ社の取り組みについては、  
イーすとフォーラム2020論文集をご参照ください。