

Well-being研究・産業を取り巻く環境について
— 標準化戦略の視点から期待する製品・サービス —

産業技術総合研究所
フェロー 兼 人間拡張研究センター長
持丸 正明

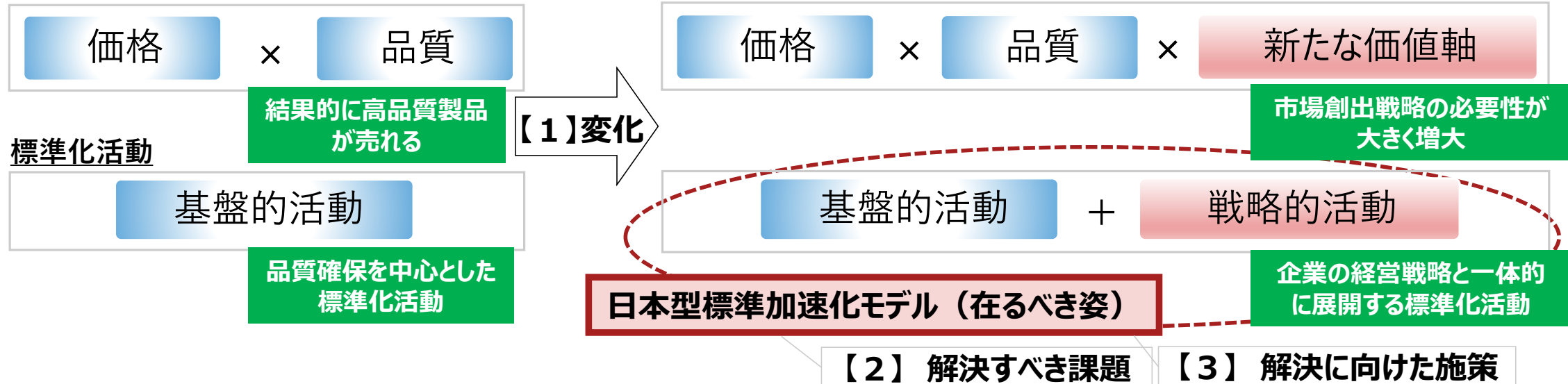
自己紹介

- **氏名**：持丸 正明
- **所属**：産業技術総合研究所 フェロー
- **学位**：博士（工学）
- **専門**：人間工学、人間情報学、サービス工学
- **学術活動**
 - 日本人間工学会 理事、サービス学会 会長
- **標準化活動**
 - ISO TC 159/SC3/WG1 コンビナー（人間工学/人体寸法）
 - ISO TC 324 国際議長（シェアリングエコノミー）
 - ISO PC 329 国際議長（消費者事故調査ガイドライン）
 - 内閣府 国際標準戦略部会 重要領域・戦略領域WG委員
 - 日本産業標準調査会 基本政策部会委員、サービス標準化WG 議長



JISC基本政策部会 「日本型標準加速化モデル」

市場の決定要因



①人材

- 標準化人材をワンストップで検索可能なデータベース（標準化人材Directory・仮称）を立ち上げ。
- 戦略的活動を行う人材育成のため、研修事業を新設。

②経営戦略

- 「知財・無形資産ガバナンスガイドライン」等において、必要となる標準化戦略を明記し、投資家との対話を促す。（経営戦略としての標準化活動、横断的体制整備・人材育成の必要性等）。
- 「市場形成力指標」を開発・改善し、企業の取組を可視化。
⇒市場形成力の重要性について、企業自身と投資家への理解浸透を図る。

JISC基本政策部会・サービス標準化WG

・ サービスにおける戦略標準と基盤標準

↑
戦略標準

↓
基盤標準

<品質の強みと標準化>

A. 品質の高さを可視化・評価軸に

提供品質は高いものの、市場からその高さが評価されておらず、正しく測定・評価されるために品質・効果の基準を設けることが有効

例) 小口保冷配送サービス
観光・集客サービス 等

B. SDGsやエシカル等、新たな評価軸を付加

環境・人権配慮といった、新たな価値観に対応しているサービスについて、その内容が正しく評価されることは、提供者・消費者双方にとって有益

※多くの分野で適用し得る

C. 新サービス市場創出

新たなサービス/業態であり、規制的手法（ハードロー）のみならず、標準（ソフトロー）を活用することで市場の創出・発展が促進される可能性

例) BC活用コンテンツ提供サービス、
シェアリングエコノミー関連サービス 等

<生産性の向上と標準化>

D. オペレーション手順等の設定による省コスト化

サービス提供者向けのマニュアルや、ステークホルダーとの確認手順、扱うデータの互換性等を標準化することは、自社及び業界全体の生産性の向上に繋がる

例) エステ、リラクゼーション 等

<消費者からの信頼と標準化>

E. 情報の非対称性を解消、消費者の選択を支援

情報が集まりにくい、ないし、口コミ等不確実な情報しかなく、顧客が良し悪しを判断しにくいサービスについて、標準化による価値表示が有効

例) 家事代行サービス、
婚活マッチングアプリ 等

<多様なプレイヤーの標準化>

G. 業界の方向性統一

参入障壁が低く、個人経営、フリーランスといった新規参入者が多くいることから、業界全体をカバーすることが難しいサービスは、標準化により業界の方向性をすり合わせられる可能性

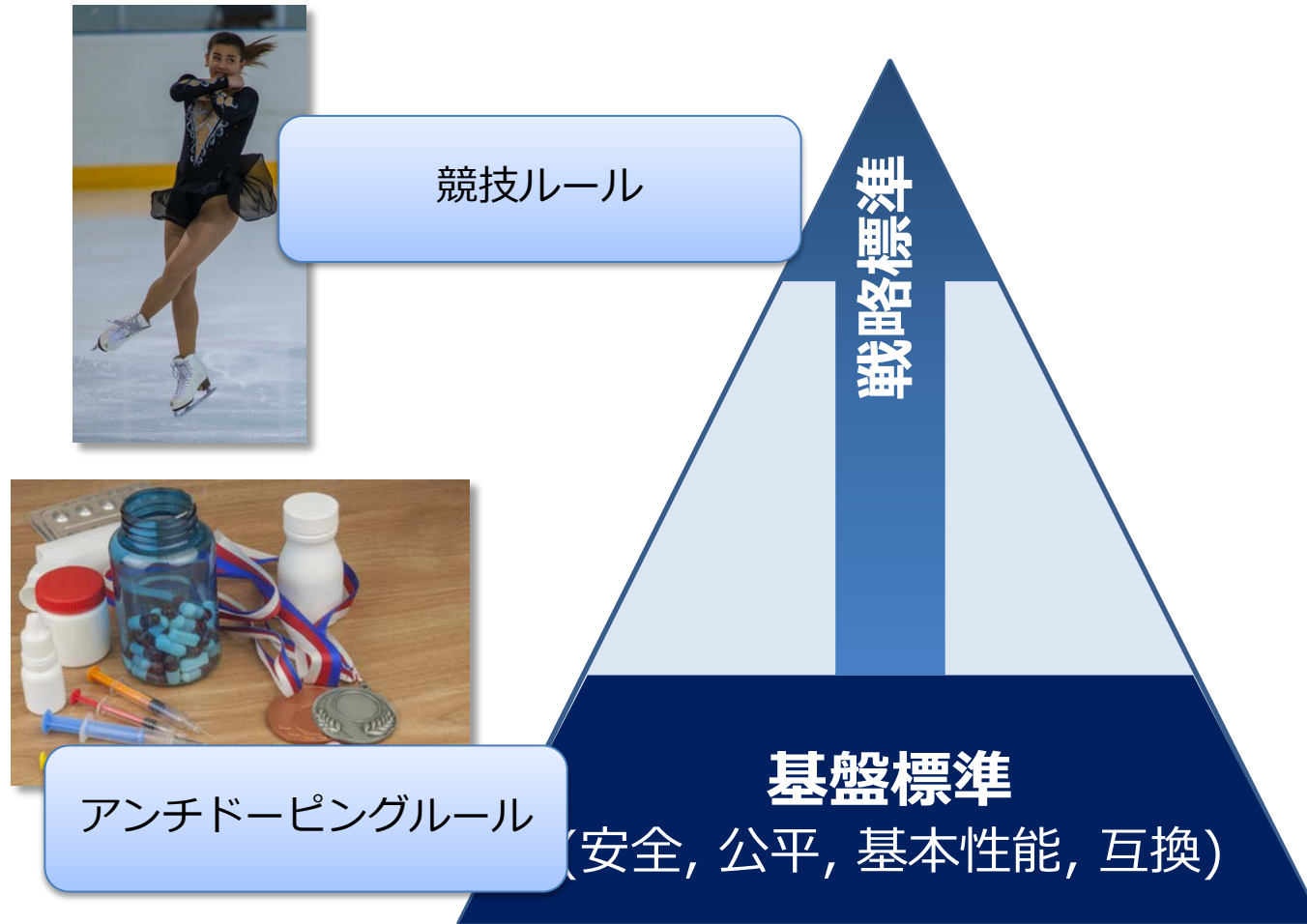
例) エステ、フィットネス 等

F. 安心・安全の担保

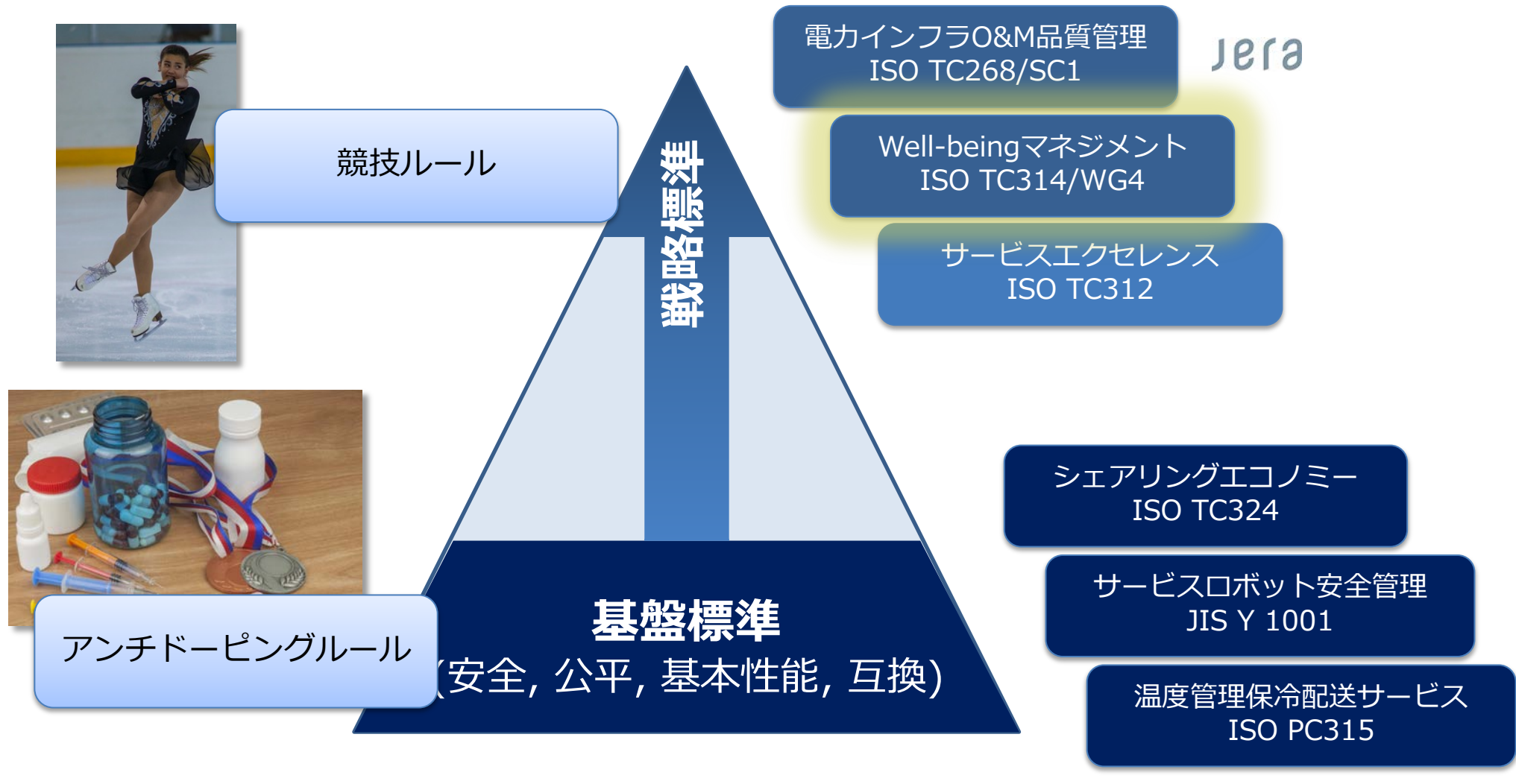
公益性が高いインフラ基盤的なサービス、及び、安心安全の面から一定の品質が求められるサービスは、基準の設定やそれに基づく行政の取組が有効

例) 物流サービス、
介護・保育サービス 等

基盤標準、戦略標準



基盤標準、戦略標準



基盤標準で、健全な市場形成

- **小口保冷宅配 (ISO TC 315)**
 - ISO 23412:2020 Indirect, temperature-controlled refrigerated delivery services – land transport of parcels with intermediate transfer
- **シェアリングエコノミー (ISO TC 324)**
 - ISO 42500:2021 Sharing economy — General principles
- **サービスロボット管理標準 (ISO YC 229/WG7)**
 - ISO 31101:2023 Robotics — Application services provided by service robots — Safety management systems requirements



品質管理された健全な市場（競争基盤）を作ることから

戦略標準で、市場を拡大・国際化

- **電力インフラの品質尺度標準 (ISO TC 218/SC1)**
 - 電力インフラの操作と管理の品質の程度を尺度化
 - 各国の電力インフラ管理品質が数値化される
 - その数値が、自国の企業、工場の誘致力に影響
 - 高い数値を持つ国から、技術提供を受けて数値向上を図る
 - 日本の電力インフラ管理サービスを輸出
- **Well-beingマネジメント (ISO TC 314/WG4)**
 - 組織が自ら“wellbeing”を位置付け、KPIを設定し、評価するガイドライン
 - ISO 25554:2024 Ageing societies — Guidelines for promoting wellbeing in communities

差別化によって高い品質の新市場を拡大・国際化

SDGsで、評価軸の合意形成を

- サービス評価軸の標準はSDGsを基盤に

- あからさまに特定企業の利益誘導に繋がるような評価軸を、国際合意に持ち込むことは難しい（ほぼ不可能）
- 世界的に共有されている社会課題の解決に繋がる評価軸であれば、どの国も反対しにくい



SDGsで新市場、ネットワーク効果で先行者優位

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
17 GOALS TO TRANSFORM OUR WORLD



- Social responsibility (ISO 26000)
- Circular economy (ISO TC 323)
- 人間中心の組織経営管理 (ISO 27500)
- サービスエクセレンス (ISO TC 312)

企業の社会問題解決
を支援するサービスの
新市場

ネットワーク
効果による
先行者優位性

SDGs達成に向けた
付加的な組織活動

いままでの組織活動

ご清聴、ありがとうございました

