

日本規格協会規格（JSA 規格） 「JSA-S8477 顧客サービスの実施規範」を開発・発行

2020 年 7 月 31 日
一般財団法人 日本規格協会

一般財団法人日本規格協会（本部：東京都港区、理事長：揖斐敏夫）は、JSA-S8477『顧客サービスの実施規範』（Code of practice for customer service）を 2020 年 7 月 31 日に発行いたしました。

この JSA 規格は、英国規格協会（BSI）が 2014 年に発行した BS 8477 Code of practice for customer service 及び 2020 年に発行した Amendment1 の内容を変更することなく翻訳した JSA 規格です。

組織における効果的な顧客サービスの文化及び思考様式を構築し維持するための原則について規定するこの JSA 規格を活用することによって、組織の顧客に対するサービス提供のレベルを一定水準に確保することが可能となり、顧客サービスの品質の安定化、市場における競争力の強化、顧客の定着、サービス効率の向上、問題発生率及び苦情の低減によるコストの削減などが期待されます。

JSA 規格とは

JSA 規格は、多様な規格開発ニーズをもつ、様々なステークホルダー（企業、団体、政府機関、学会など）からの相談・提案を受け、日本規格協会が発行する民間規格です。2017 年 6 月の制度創設以来、提案者の自主的な規格作成の取組みに対し、標準化の専門機関である日本規格協会が、質の高い、効率的な規格開発のプロジェクトマネジメント支援を提供し、透明性・公平性及び客観性を確保した JSA 規格を迅速に開発しています。

サービス標準化活動について

サービス産業・機能を取り巻く環境の変化は著しく、生産性向上、高付加価値化、技術革新への対応、グローバル化、少子化、製造業のサービス機能化など、数多くの課題があります。

日本規格協会ではこのようなサービス産業・機能に関する社会的課題を標準化によって解決するべく、積極的にサービスに関する標準化を推進・サポートしており、JSA-S8477 の開発もサービス標準化の推進に向けた取組みの一つです。

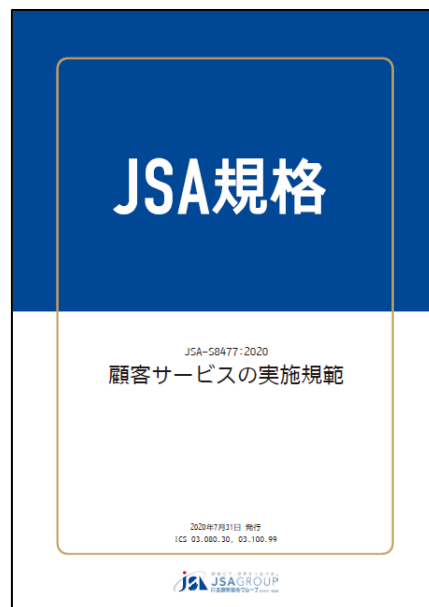
JSA-S8477 は、あらゆる種類の組織に適用することができ、顧客サービスの提供に直接従事しているスタッフだけでなく、組織の顧客へのサービス提供における役割を理解する助けとして活用することが期待されます。

日本規格協会では、この JSA-S8477 の他、サービス標準化活動として、JSA-S1002：2019（エクセレントサービスのための規格開発の指針）を開発・発行しています。JSA-S1002 は、

エクセレントサービスの実現に向けた対人サービス規格を開発するための一般的な指針として、サービス提供者のほか、顧客等にも役立つ内容を規定しています。顧客サービスの実施規範を具体的に規定したこの JSA-S8477 と併せて、JSA-S1002 も参照することによって理解のさらなる深化が期待できます。

さらに、サービスに関する国際標準化の動きとして、ISO/TC312（サービスエクセレンス）の場で、JSA-S1002 をベースとした技術仕様書（ISO/TS WD24082：サービスエクセレンス－卓越した顧客体感を達成するためのエクセレントサービスの設計）の開発（来春発行予定）を、日本がリード役となって進めています。

お問い合わせ：一般財団法人日本規格協会 JSA 規格事務局（E-mail: jsastandard@jsa.or.jp）



JSA-S8477：2020（顧客サービスの実施規範）は、日本規格協会の HP から検索できます。

<https://www.jsa.or.jp/dev/jsas>

サービス関連標準化活動について、日本規格協会の HP でご紹介しています。

- ・ サービス標準化の概要

https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/service_overview/

- ・ ISO/TC312（サービスエクセレンス）

https://webdesk.jsa.or.jp/common/W10K0500/index/dev/isotc_312/

- ・ JSA-S1002：2019（エクセレントサービスのための規格開発の指針）

<https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0070/index>