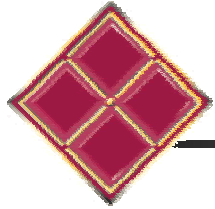


ITIL活用事例と今後の動向について

2004/Dec/15

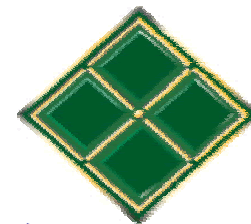
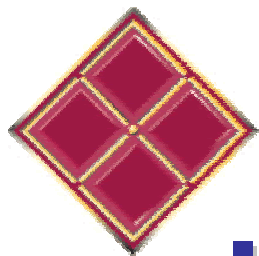
*it*SMF Japan理事

塩田 貞夫

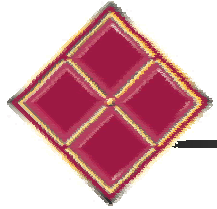


本日の内容

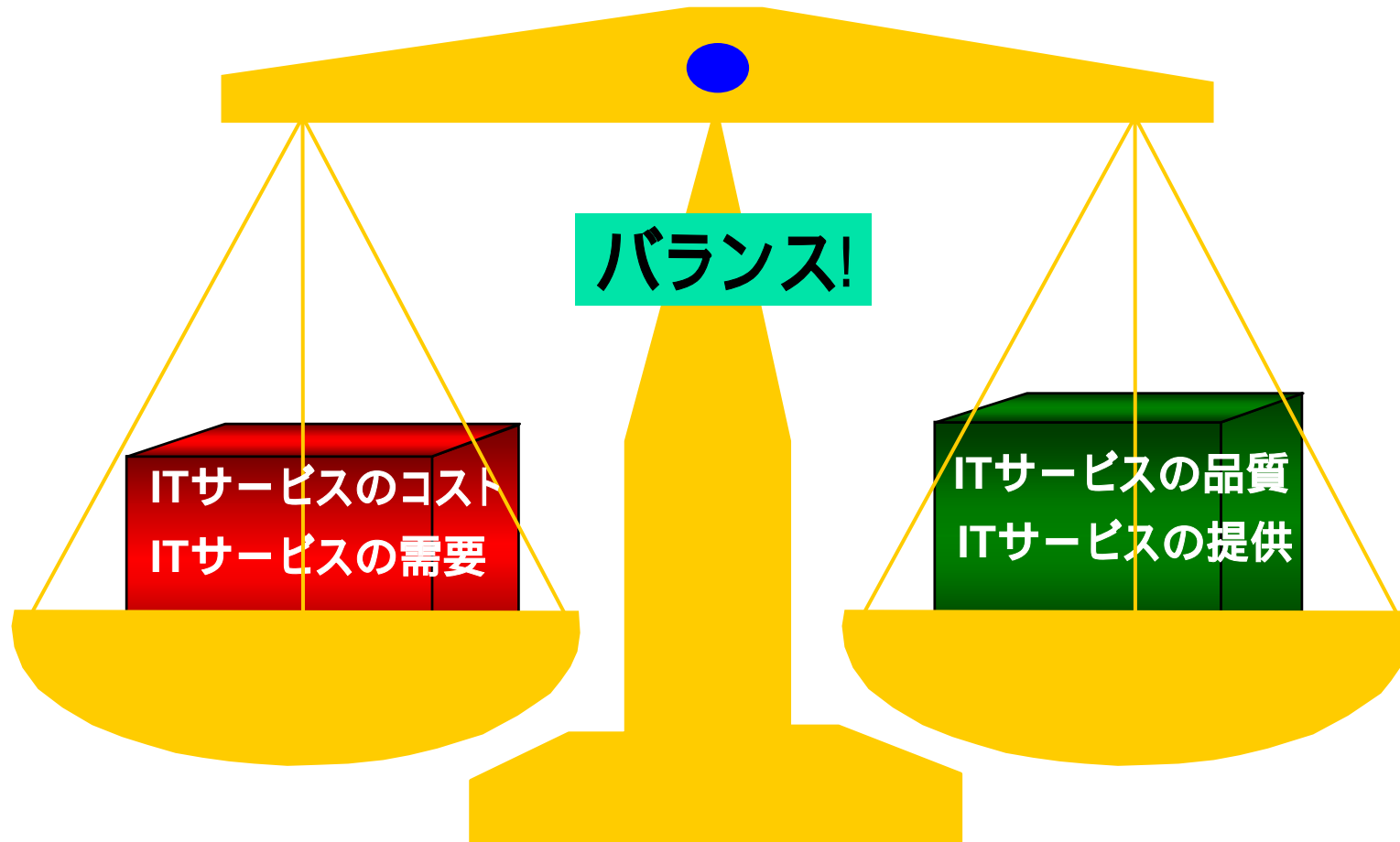
- 3部構成
 - ITILのサービスレベル管理紹介
 - 分科会活動によるITIL導入事例紹介
 - *it*SMF Japanのご紹介と今後の動向

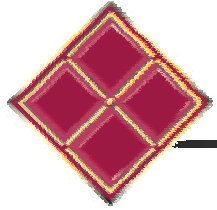


ITILのサービスレベル管理紹介



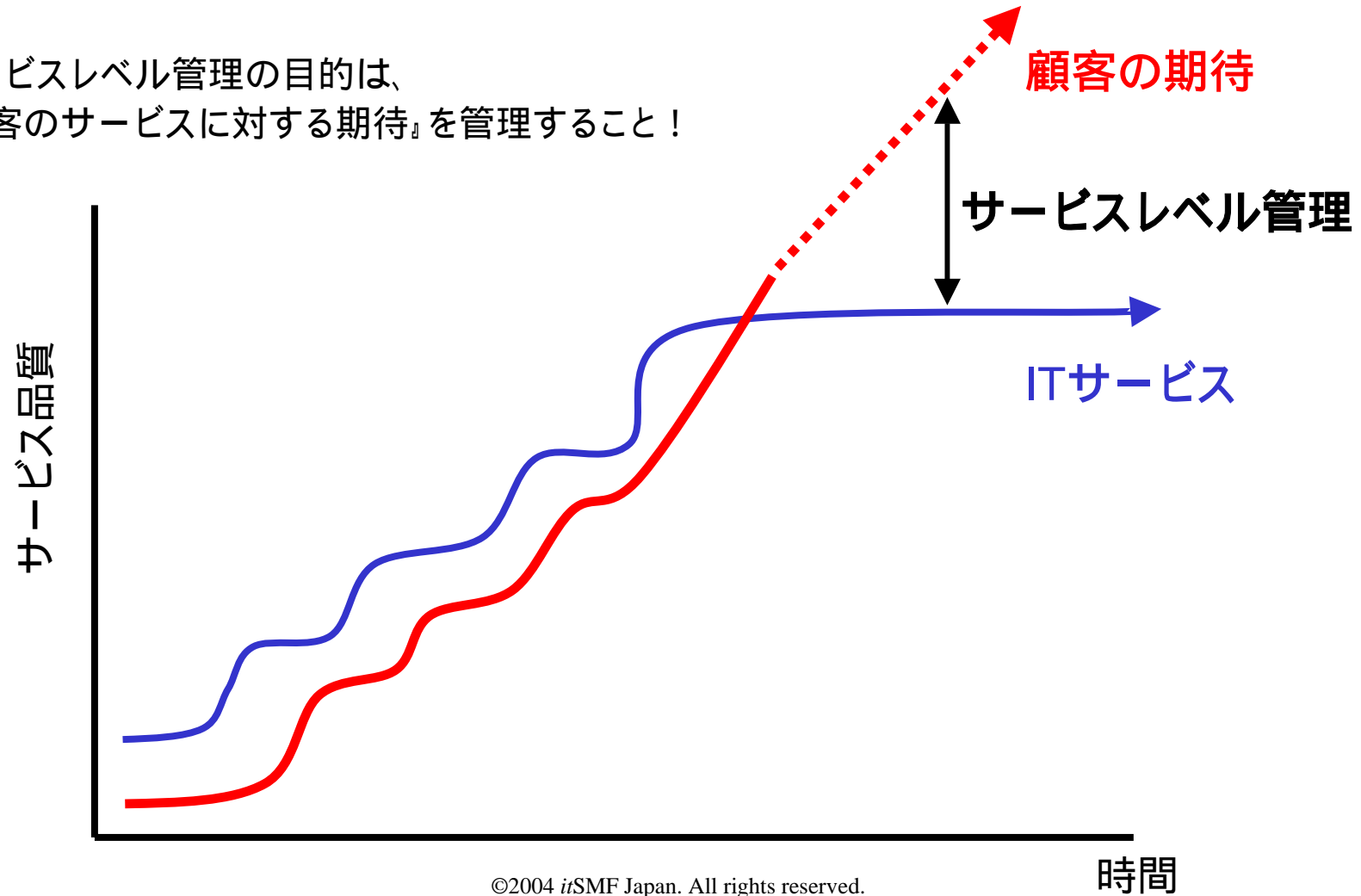
ITILサービスレベル管理

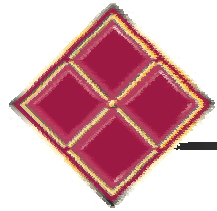




背景

サービスレベル管理の目的は、
『顧客のサービスに対する期待』を管理すること！

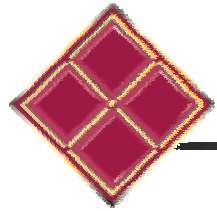




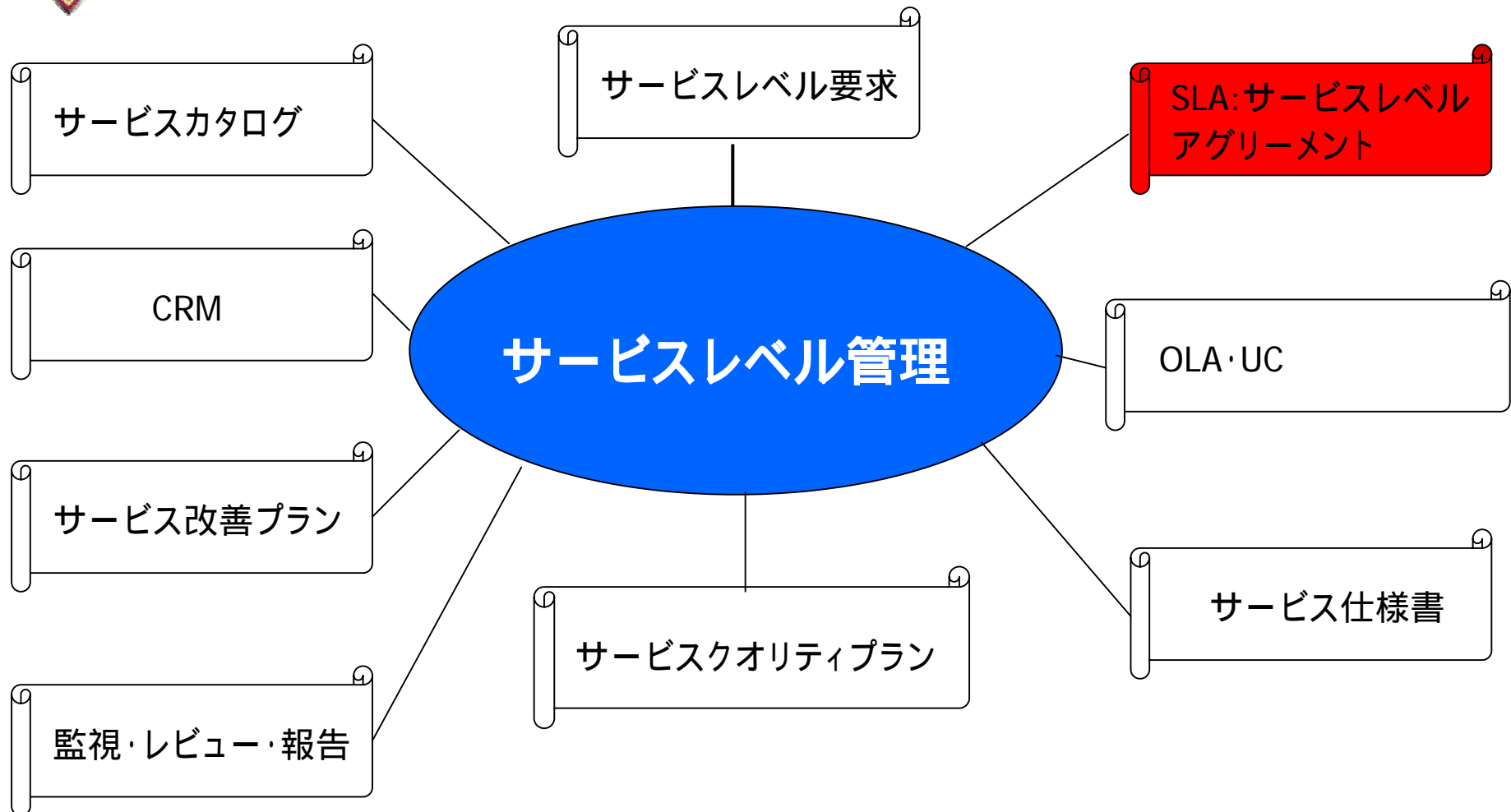
サービスレベル管理

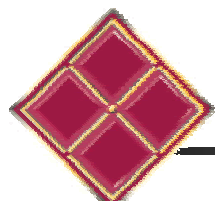
■ 目的

- ITサービス品質維持と向上の実現(合監視、報告)
- 要求される品質に満たない箇所の根絶
- ビジネスに直結したサービスの提供
- サービス品質とコスト(価値)の適正化
- サービス提供者とサービス利用者間での目標の共通認識
- サービス提供者とサービス利用者間の信頼関係の構築

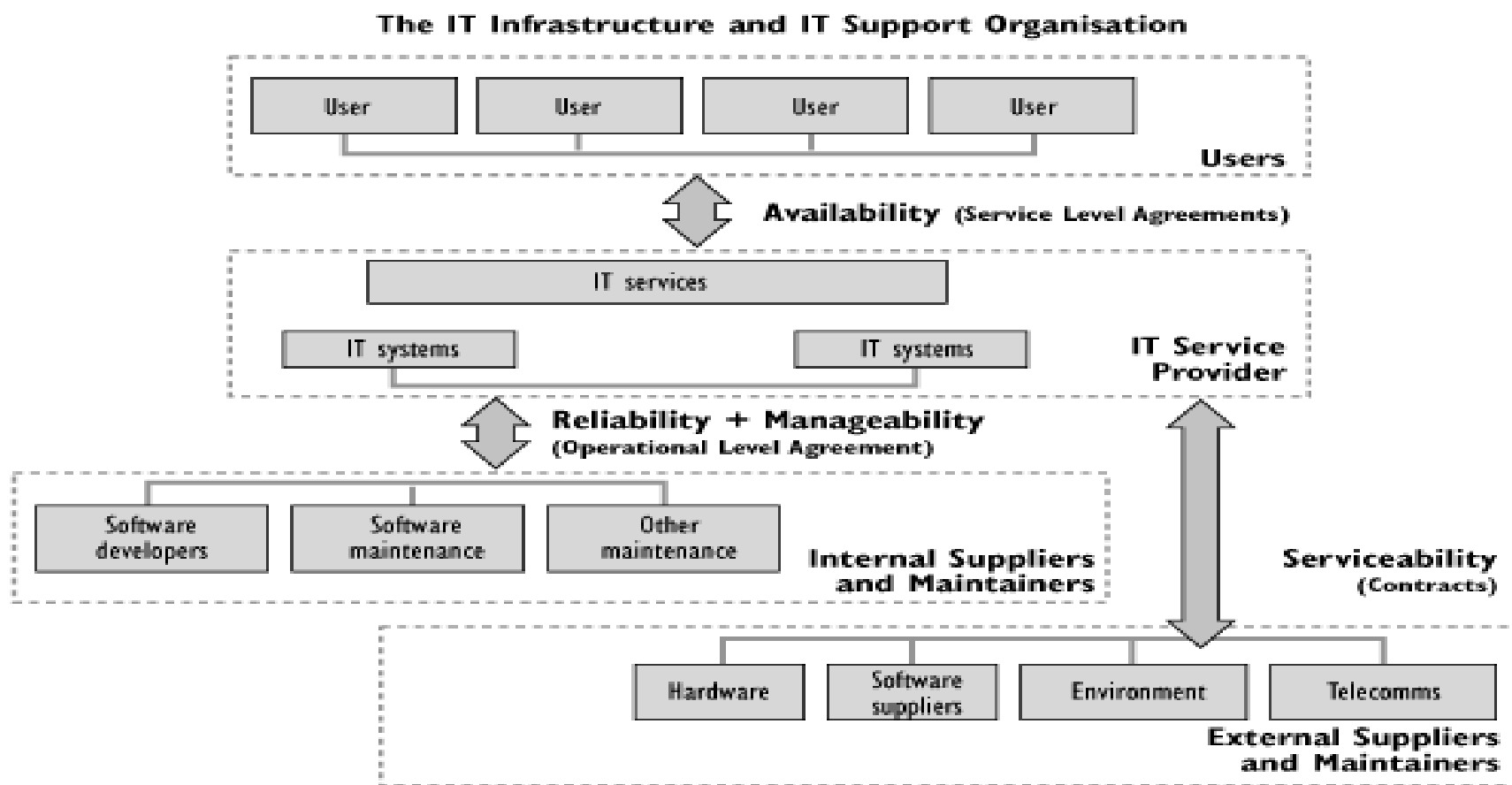


ITILサービスレベル管理

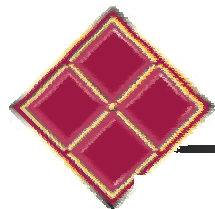




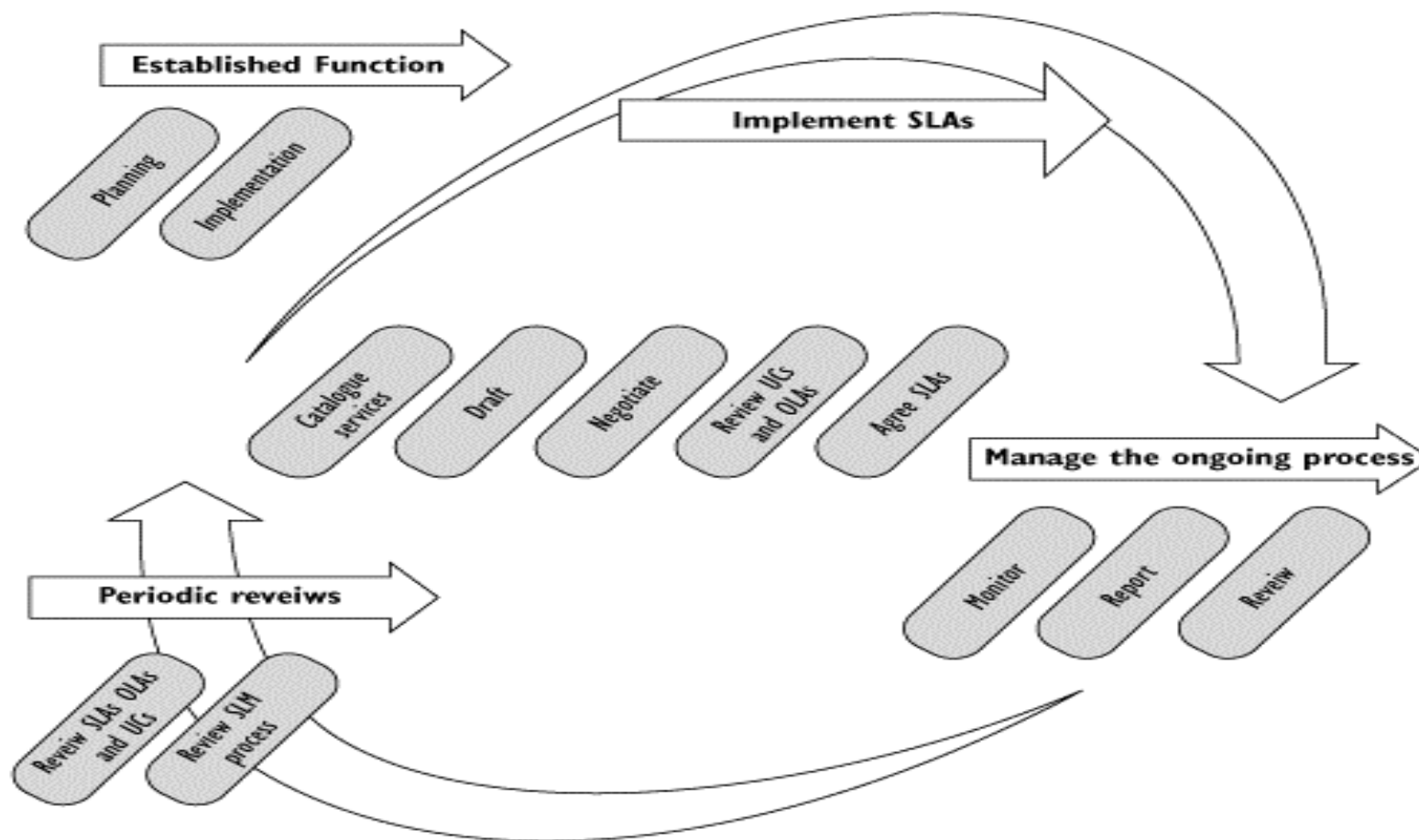
SLA & OLA&UC



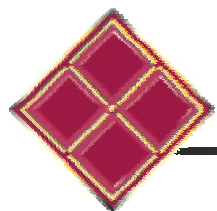
出典: Service Delivery



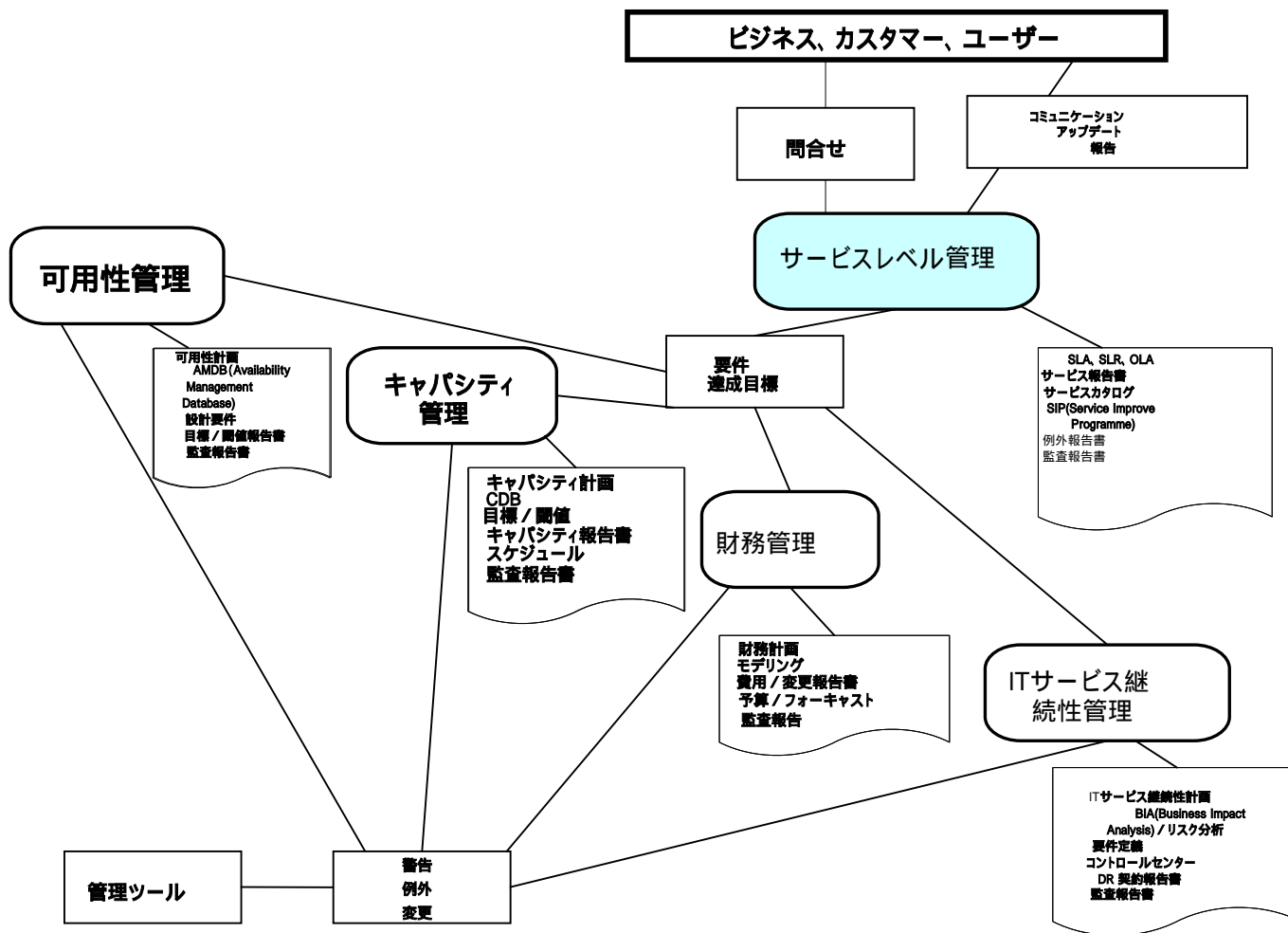
ITILのSLMプロセス

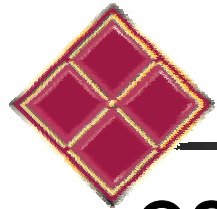


出典: Service Delivery



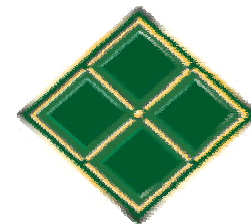
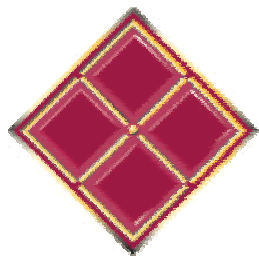
ITILサービスデリバリ



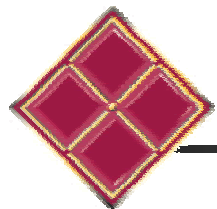


用語

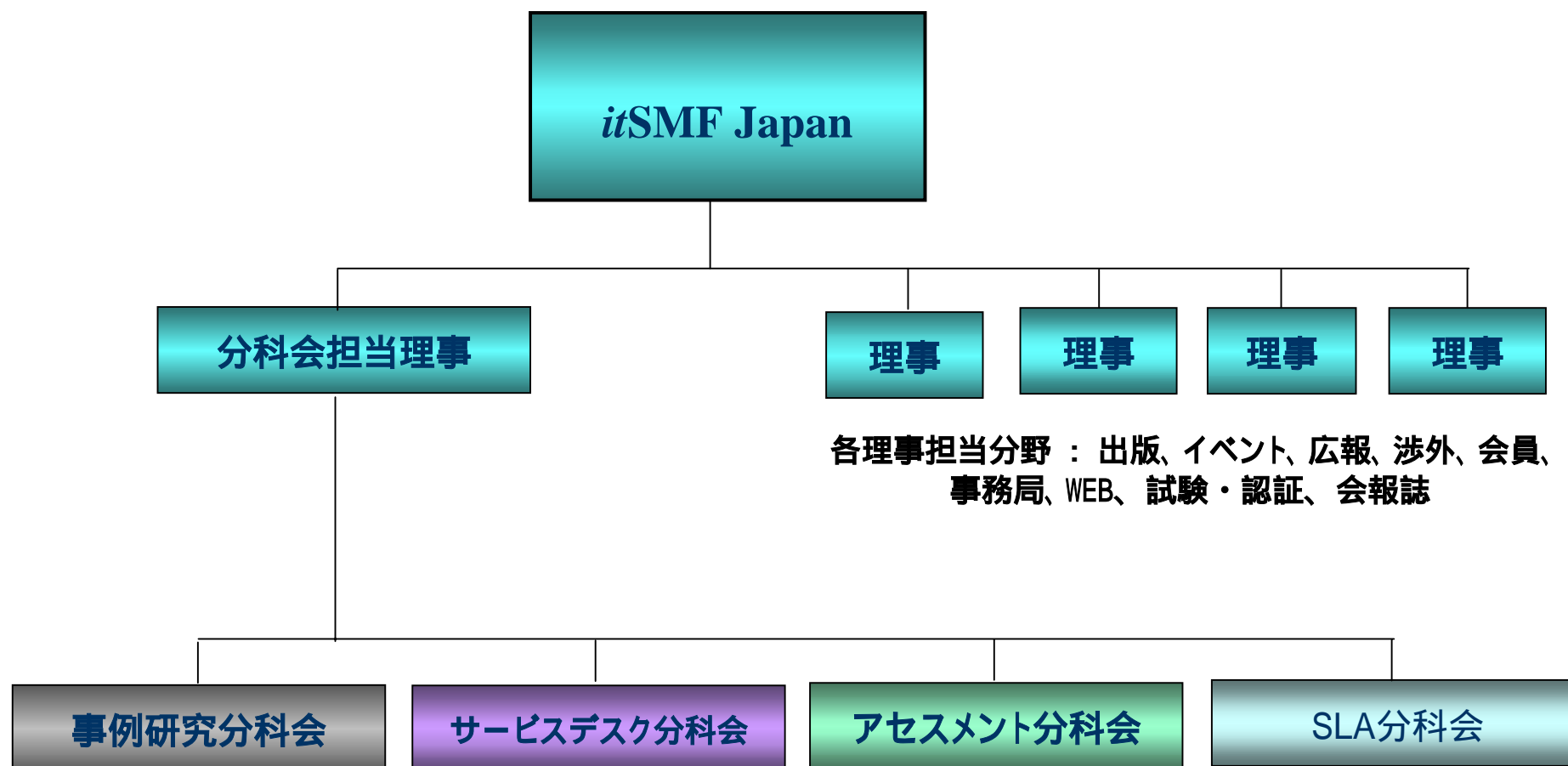
- CSF: 重要成功要因
- KPI: 重要業績評価指標
- SLA: サービスレベルアグリーメント
- OLA: 組織内の各職域間の関係を定義 (内部文書)
- UC: 請負契約

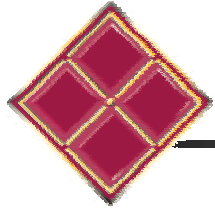


*it*SMF Japan分科会活動



itSMF Japan 分科会組織





サービスデスク分科会(2004年前期より継続)

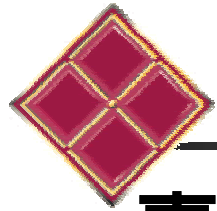
サービスデスク研究テーマ(予定)

- ・「サービスデスク役割毎のテクニック(仮)」についての研究

サービスデスクに関わるオペレータやマネージャ等、其々の立場の方がどのようにサービスデスク業務を行なっていくのかについて、具体的なテクニックを研究します。前期の成果レポートを基に、理論ではなく具体的な活動について研究する予定です。

- ・「サービスデスクの評価(仮)」についての研究

サービスデスクを運用するにあたり、最も重要なポイントである、効果測定 of 指標について深く突っ込んだ研究を行ないます。後期の活動は、これからサービスデスクを立ち上げようと考えられている方々が、まさに今、必要としている情報を会員の方々に提供していきたいと考えております。



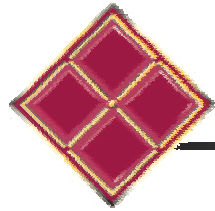
事例研究分科会(2004年前期より継続)

事例研究分科会研究テーマ(予定)

参加企業それぞれのITIL導入、取り組みにあたっての悩みを共有し、解決の糸口を参加メンバーで議論することで「事例における課題とその解決手法例：FAQ、ヒント集」を作成します。また、国内事例を蓄積するため、ユーザ企業参加を推進しています。

下記の4つのフェーズに分けて取り組んでいきます。

- 分科会参加企業各社のITIL導入事例、取り組み事例を紹介
- 各社のITIL導入での課題、悩み、疑問点の抽出
- 課題、悩み、疑問点に関して分科会メンバーで議論・討論
- ITIL導入における課題とその解決手法例を成果物として作成



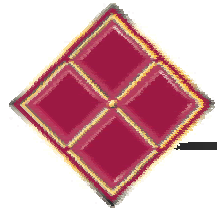
アセスメント分科会(新規発足)

アセスメント分科会研究テーマ(予定)

- 日本におけるITサービスマネジメントの品質向上に役立つアセスメントツールの提供をしていきます。

最初のフェーズとしてOGCが提供しているセルフアセスメントツールの翻訳、Hint & Tips, FAQの作成を行い、日本でもITILをベースとしたアセスメントツールを自由を使用して品質向上のための継続した活動に役立てることができるような材料を提供していきたいと考えています。

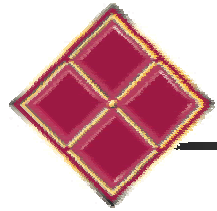
次のフェーズでは、これらの材料を活用して日本での傾向や問題点の分析また改善のための方法などアセスメントをベースに多くのユーザ企業に役立つ材料を作成していけるよう幅広い活動をしていく予定です。



SLA分科会(新規発足)

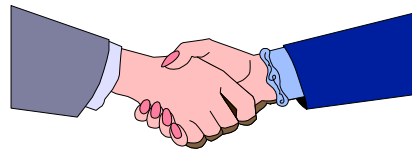
SLA分科会研究テーマ(予定)

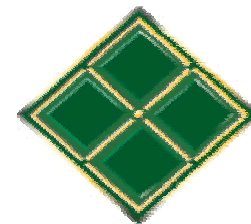
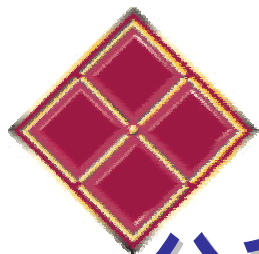
- SLAで文書化された目標に向かって日々運用の改善をおこなうのがITILの基本あるのにもかかわらず、日本に於いてはほとんどの企業においてSLAは導入されていないの現状です。当分科会ではSLA導入時の課題とその解決策について議論します。SLAに関する現状の課題、解決策などを議論し、SLA導入に役立つ成果物の作成を行いたいと考えています。



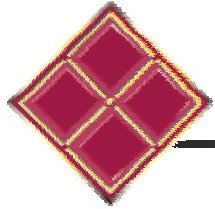
itSMF Japan ↔ JEITA連携

- 2003年 JEITAとの定期会合、ITIL講演
事例研究分科会成果の提供
- 2004年度(予定) JEITA **SLA/SLM専門委員会**
協調活動
 - SLAガイドラインの整備
 - SLA/SLM適用事例の調査・評価
 - 普及啓蒙活動



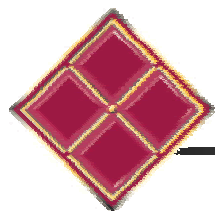


分科会活動によるITIL導入事例紹介



Agenda

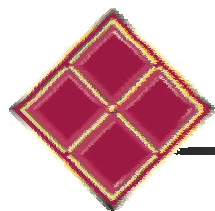
1. 活動メンバーの紹介
2. 分科会活動方針
3. 分科会活動実績
4. 事例における導入計画
 - 研究テーマ
 - 研究内容
 - 研究の進め方
 - アクション
5. インテル様導入計画
 - 導入背景
 - 導入効果の見積・測定
 - 導入計画
 - 導入効果・結果
 - 事例研究分科会としてのまとめ
6. 海外導入事例サマリ
 - Intel様
 - Caterpillar様
 - StateFarm様
 - GeneralMills様
7. 事例研究分科会結論
 - 成功事例の共通点を整理し、分析
 - 成功事例からの分析・結果
8. 今後の事例研究分科会の活動



活動メンバーの紹介

- 松本 浩彰 BMCソフトウェア(株) < 座長 >
- 不破 治信 CTCテクノロジー(株) < 副座長 >
- 諸橋 正 キーウェアソリューションズ(株) < 副座長 >
- 吉村 好廣 (株)サイクス
- 海野 征則 日本情報通信(株)
- 應和 周一 日本情報通信(株)
- 牛澤 諭 CTCテクノロジー(株)
- 桜井 景晤 富士通サポート&サービス(株)
- 上原 明夫 BMCソフトウェア(株)
- 藤本 亜之 NTTコミュニケーションズ
- 下村 智 (株)FFC
- 野村 紀美 (株)シーエーシー
- 望月 祐之 東芝ソリューション(株)
- 中村 究 新日鉄ソリューションズ(株)

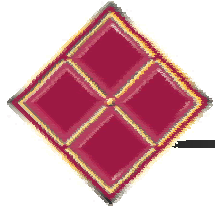
敬称略、順不同



活動メンバーの紹介

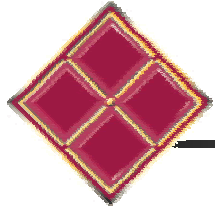
- 谷 芳文 クリエイティブソリューション(株)
- 平 真寿美 富士通エフ・アイ・ピー(株)
- 加藤 寛二 マイクロソフト(株)
- 塩田 貞夫 日本ヒューレット・パカード(株)
- 小山 條二 富士通(株)
- 大畑 毅 日本電気(株)

敬称略、順不同



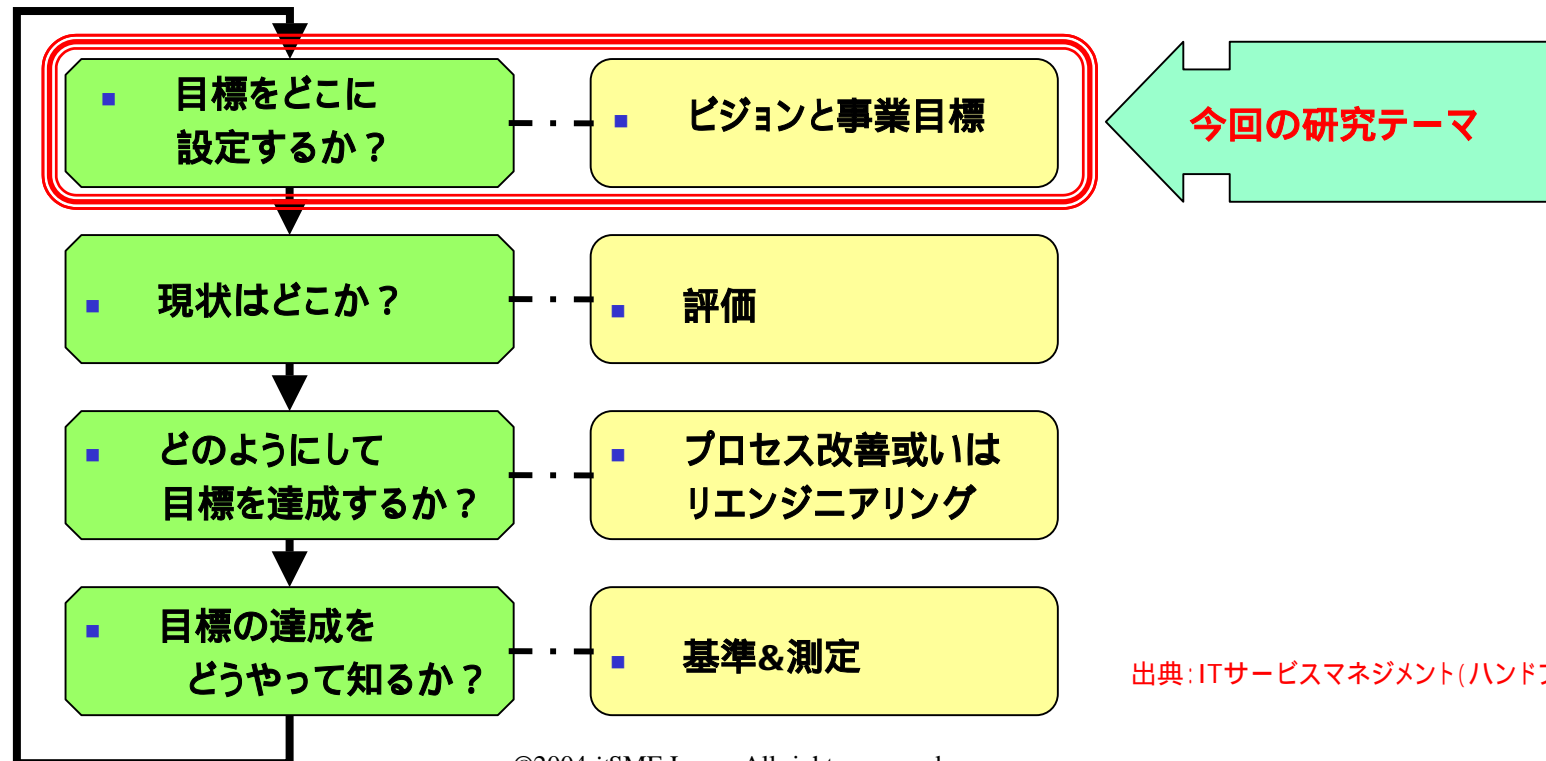
分科会活動方針

- ITIL の実際をデータと共に明らかにする
 - 導入計画
 - 導入効果
 - アセスメント手法
 - 導入プロジェクトの進め方
 - 企業で利用されている実際のITILプロセス

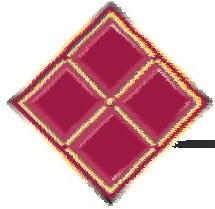


事例における導入計画

- 研究テーマ “事例における導入計画”
 - ITIL プロジェクトを始める為の指針を提供する事
 - 導入計画の立て方について詳しいデータを提供する事



出典: ITサービスマネジメント(ハンドブック)



事例における導入計画

■ 研究内容

- ITIL成功事例を分析することでITIL導入の成功キーワード、導入のキーワードがあるはず・・・



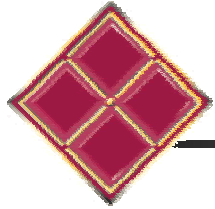
- itSMF事例研究分科会にて、国内・外ITIL導入事例をもとに、ITIL の実際をデータと共に明らかにする

- 分析の切り口として・・・

- 導入のきっかけ
- 導入効果の見積もり(重要業績評価指標:Key Performance Indicator)
- 導入計画の立て方

- 分析結果として・・・

- ITIL導入の意味
- 成功のためのキーワードを明らかにする！



事例における導入計画

■ 研究の進め方

■ 成功事例を知る（成功事例を選ぶ！）



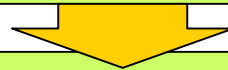
■ 導入のキーワードを探す



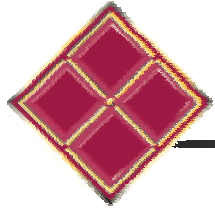
■ 成功事例の共通項、傾向を調査する



■ 分科会内で議論し、分析する



■ 結論 = 共通の成功キーワードを導き出す



事例における導入計画

■ アクション

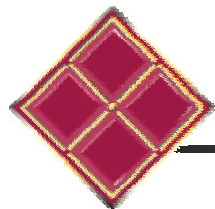
■ 国内事例の分析

■ インテル株式会社様

- 方法: 日本での事例について、資料分析とインタビューを実施
- インタビュー日時: 2004年4月9日 (所要時間: 2時間)
- インタビュー内容: 社内IT戦略、サービスデスク、SLA/実績レポート

■ 海外事例の分析

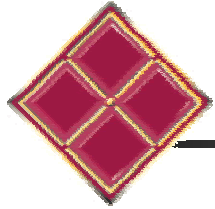
- Caterpillar様
- State farm様
- INTEL (World Wide) 様
- GeneralMills様



分析ツール: 質問シート

■ 事例研究のインタビューシート

大項目		質問 A	質問 B (詳細)	
導入のきっかけ		具体的に問題を認識したきっかけ	問題の認識はトップダウンの指示(或いは本社からの指示)によるものか	全社的な活動の一環か
		問題の認識はどのように行われたか		
2 導入効果の見積もり				
		ITIL 導入によって得られる効果として予測した項目は		採用した項目
				採用していない項目
		実際に ITIL 導入効果の見積もりをどのように行ったのか	KPI, ROI 予測として採用した指標は何か	特に数値化の方法
			KPI, ROI 予測の為に基礎データはどのように収集されたか	
3 導入計画				
		導入計画に参画したメンバーは	要員構成、人数	
			IT部門以外の要員はいたか	マネジメント、ユーザ等の参加は
			自社以外(外部コンサル等)のメンバーの参画はあったか	参加した効果はあったか
				自社以外のメンバーがいた場合その役割は
				自社以外のメンバーを参画させた理由は
				自社以外のメンバーが実際に果たした役割は



インテル様導入事例(国内)

■ 導入背景

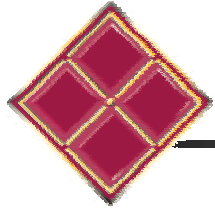
■ 問題認識、きっかけ

- インテル自身がIT部門にとって顧客である！
 - 社内IT顧客をCustomer、10万ユーザ超
- 戦略的な目標
 - IT部門がインテルのビジネス成果に直接貢献する
 - IT投資とインテル製品の価値を示すショーケースとなる
- 高価になっていたTCOの削減

■ 導入の後押しとなった事項

- 経営上層部の支援のもとに、INTEL の企業方針として先進的な IT 管理の実現に継続して取り組んでいる。 IT@Intel
- 長年に渉るITサービスの向上活動の延長線上の取り組みとして、2003年以降ITILへの取り組みを開始している
- 企業文化としての品質管理思想
 - 過去の製造過程で実現したように、私たち自身を変革する必要がある！

* INTEL Information Technology Program Manager: Ravi Nannapaneni 氏



インテル様導入事例(国内)

- 導入効果の見積・測定

- 採用した測定指標(重要業績評価指標:Key Performance Indicator)

- IT部門の顧客満足度

INTEL社内オリジナルの指標である以下を採用

- ITVOC(IT Vendor of Choice)

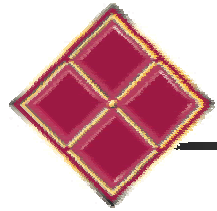
IT部門の製品とサービスに対するユーザの満足度のレベル

- 電子調査カード(e-card)

グローバル・コンタクト・センターが提供するサービスに対するユーザの満足度レベル

- SLA

- 稼働時間/可用性
 - パフォーマンス/応答性
 - 顧客の問題の解決率
 - 企業データの可用性
 - 資産の利用率/品質
 - リリース管理の品質と機能のPAS



インテル様導入事例(国内)

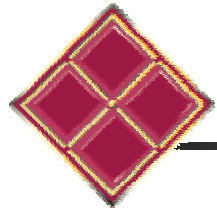
■ 導入計画

■ 計画参画メンバ

- 部門: Worldwideなバーチャル組織

■ 導入プロセス

- サービスデスク、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理
 - サービスデスクは、2002年マレーシア・米国の2拠点に集約し Follow the Sun を実施
 - 問題管理部門は世界各地の専門家チームでバーチャルに構成されている
 - 変更管理、リリース管理、構成管理はインフラ部門が Worldwide で統治している

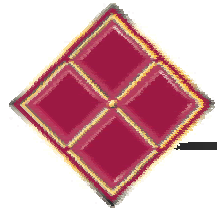


インテル様導入事例(国内)

■ 導入計画

■ 導入の時間的スケール

- 総合的、**段階的な導入**
- プロセスの変更を行うだけでなく、それまでに**準備活動が周到**行われていた
 - 1993年 単一IT組織化
 - 1994年 標準化プロセス
 - 1995年 エンジニアリングとオペレーションの統合
 - 1996年 単一のネットワーク
 - 1997年 単一のOS
 - 1998年 インフラの標準化
 - 1999年 TCO削減目標の達成、ヘルプデスクを統合
 - 2002年 クオリティアワードを受賞
 - **2003年 ITILの導入**



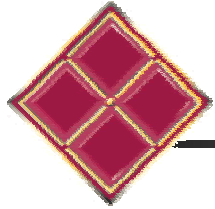
インテル様導入事例(国内)

■ 導入効果・結果

- グローバル企業間でベンチマークを継続的に実施
 - 年次でパフォーマンスレポートを作成、公開している
<http://www.intel.co.jp/jp/business/it/index.htm>

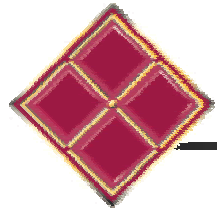
■ 定量的効果

- サービスデスク、インシデント管理、問題管理
 - 多角的な顧客満足度調査結果が常に 90% 程度に維持されている
 - ITVOC: 64% 92%に向上
 - サービスデスクの一次回答率が 90%程度に維持されている
 - 問合せの95%に対しては60秒以内に回答



インテル様導入事例(国内)

- 事例研究分科会としてのまとめ(1/2)
 - 事例分類
 - 統合されたサービスデスクの事例
 - アドバンテージ
 - Worldwideでの企業としてのITILへの取り組み
 - 従業員のボーナス(EB:IT Employ Bonus)スコアカードというモチベーションをあげる仕組みがある
 - SLA、重要業績評価指標(Key Performance Indicator)の策定のための専任組織がある
 - 特徴
 - Worldwideでの取り組み
 - ツールの活用
 - 統合されたヘルプデスク(Follow the Sun)
 - 徹底されたサービスレベル管理、SLA、実績レポートの公開

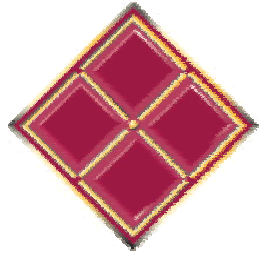


インテル様導入事例(国内)

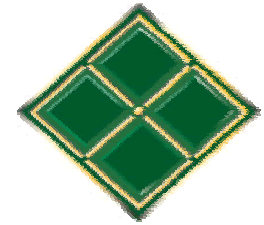
■ 事例研究分科会としてのまとめ(2/2)

■ 成功のポイント

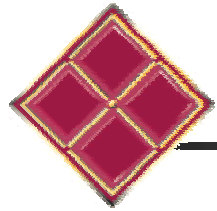
- プロセスの統合と整備には**長い道のり**がある事を
予め理解しておく事
- サービス管理の変革過程では様々なレベルでのサポートが
必要であり、**上層経営者のサポートは必須**
- 組織変革の取り組みを過小評価されない為に、**品質基準および
数値指標を定義し実証する事**
- 各プロセスの**役割、タスク、責任について明確に定義し、**
各プロセス間で理解し合う事
- アセスメントと後続トレーニングによりIT組織内の関心を
生み出す事
- 必要なツール・セットの設計と展開



海外事例研究



Intel様、Caterpillar様、Statefarm様、GeneralMills様



海外導入事例サマリ (Intel様)

■ 導入計画

■ 背景

- 他組織と連携のない各組織独自のプロセスが存在している
- ツールに依存する個別の運用がされており効率が悪い

■ 課題

- 組織横断的なアプローチ実現を行うために、反復可能で共通的なビジネスプロセスフレームワークの確立

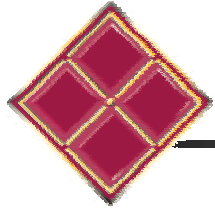
■ 目的

- Intel社内顧客の満足度の向上
- 製品指向からサービス指向への変革

■ プロセス

- 変更管理
- リリース管理
- 構成管理

2003年時点で、ITILプロセスを全適用済



海外導入事例サマリ (Intel様)

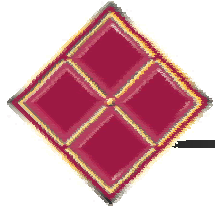
■ 導入時の考慮点とITの特徴

■ 手法

- ベンダのアセスメントを利用
- ROIの測定・検証を重視
- ビジネス変革のための一世代先のインフラを目指す

■ アプローチ

- サーバ管理を対象
- 構成管理、変更管理から着手
- 複数組織間のプロセス統合に焦点



海外導入事例サマリ (Intel様)

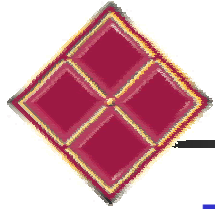
■ 主な実施内容と効果

■ 実施内容

- ビジネス・プロセスに焦点をあてた改善を実施
 - ITILに基づいた変更管理、構成管理、およびリリース管理プロセスについてIntel社における定義の策定
 - 組織を横断するよう調整された変更管理プロセスを策定して実施
 - 統合された資源調整の役割を変更管理を通じて確立
- 導入したプロセスについて量化されたパフォーマンス目標を設定

■ 導入効果

- | | |
|------------------|--------|
| ■ プロジェクト管理業務 | 65%削減 |
| ■ サーバを稼働させるまでの時間 | 70%削減 |
| ■ 構成管理データの精度 | 95%を実現 |
| ■ ROIの改善 | |



海外導入事例サマリ (Caterpillar様)

■ 導入計画

■ 背景

- 情報システムの多様化による、複雑化により増大する運用のコスト削減

■ 課題

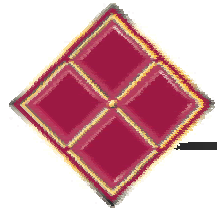
- 従来のITサービスマネジメントの課題
 - ITスタッフの顧客対応の経験が少ない
 - デスクトップ標準プログラムの弱体化
 - 複数のヘルプデスク
 - 原因解析を追求する情報が採取されていない
 - 大量の重複を作成

■ 目的

- ITインフラのコストを10%カットすること。
- 2003年末までに3000万ドルの削減。
- 企業全体のITパフォーマンス、品質と客観的な価値の改善

■ プロセス

- サービスデスク、インシデント管理
- 問題管理、変更管理
- サービスレベル管理、可用性管理



海外導入事例サマリ (Caterpillar様)

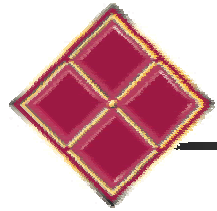
■ 導入時の考慮点とITの特徴

■ 手法

- ITIL以外の様々な手法を調査・利用
- 6 を併用
- トレーニングの重視
- 組織変革マネジメント方法論を利用

■ アプローチ

- 構成管理は後回しで実施
- 組織の変革も併せて実施
- ITサービス管理実施のために外部メンバを参加
- トレーニングを重視
- 自社のマネジメントシステムが既に存在している



海外導入事例サマリ (Caterpillar様)

■ 主な実施内容と効果

■ 実施内容

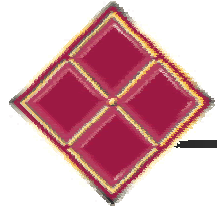
■ プロセス改良

- インシデント管理: 単一窓口によって報告 (SPOC)
- インシデント管理、変更管理、問題管理の統合
- ビジネスにフォーカスした、サービスカタログの定義
- 可用性管理、キャパシティ管理 など
- 注: SPOC Single Point Of Contact (単一窓口)

■ ITサービスマネジメントトレーニング

■ 導入効果

- ITインフラのコスト 10%削減
- 2003年末迄 3000万\$削減
- 全社のITパフォーマンスの基準を策定
- サービス中断の削減、CS向上



海外導入事例サマリ (Statefarm様)

■ 導入計画

■ 背景

- 数多くのデータセンターについて包括的に大規模リージョナルなデータセンターに統合して、リソースの有効利用と、費用抑制を行いたい

■ 課題

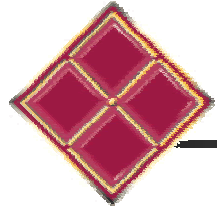
- 集中されたサポートオペレーションをスムーズかつ効果的に運営するために、標準化され一般に受け入れられた手順と方式論のセットが必要。

■ 目的

- ・ITサービスをビジネスプロセスに合わせる
(ITをビジネスに合わせ、関連するサービスコストを決定することで、より良い計画と決定を行う)

■ プロセス

- サービスデスク、インシデント管理
- 問題管理
- 変更管理
- 構成管理
- サービスレベル管理
- 2003年時点で上記のプロセスを全サービスに適用済



海外導入事例サマリ (Statefarm様)

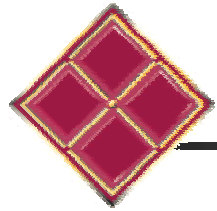
■ 導入時の考慮点とITの特徴

■ 手法

- ベンダのアセスメントを利用
- プロジェクトとして推進

■ アプローチ

- 構成管理に注力
 - CMDB構築に焦点をあて自社システムに対する補強として利用
- トレーニングを重視
- 自社のマネジメントシステムが既に存在している



海外導入事例サマリ (Statefarm様)

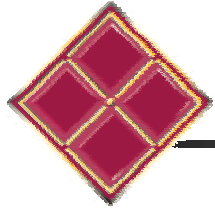
■ 主な実施内容と効果

■ 実施内容

- サービスマネジメント・プロセスの導入
 - インシデント管理
 - 問題管理
 - 変更管理
 - defect(欠陥)管理
 - サービスレベル管理
- エンタープライズ・システムマネジメント(ESM)のプロトタイプ構築

■ 導入効果

- 効率の向上
 - 共用・活用・再利用、リソースの再配置
- 競争優位性
- プロセスの再構築



海外導入事例サマリ (GeneralMills様)

■ 導入計画

■ 背景

- ピルズベリー社M&Aをきっかけに情報システムの見直しによる。

■ 課題

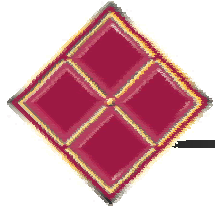
- データセンタの統合、システム統合、スタッフとカルチャの統合

■ 目的

- ビジネス中断を最小化
- プロアクティブなプロセス
- 3年以内に以前のコストレベルに戻す

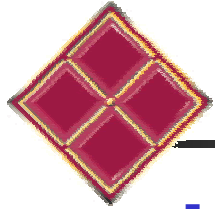
■ プロセス

- インシデント管理
- 変更管理
- 構成管理



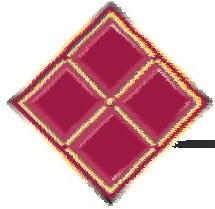
海外導入事例サマリ (General Mills様)

- 導入時の考慮点とITの特徴
 - 手法
 - フレームワークおよびガイドとしてのITIL
 - 現有のヘルプデスク実務上に構築
 - 現有ツールの活用
 - アプローチ
 - ビジネス中断を最小化
 - プロセス成熟度モデル
 - インフラのコスト



出典

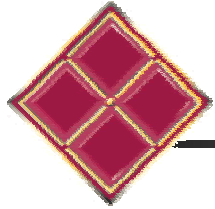
- 海外事例サマリについては以下の資料を参照しています。
(itSMF USA 2003 IT Service Management Forum September 15-20, 2003) にて講演の内容
- **Intel**
 - “Examining IT Business Process at Intel”
 - Author: Intel Corporation
 - “IT Infrastructure Challenges and Responses”
 - Author: Anthony Maggi
 - “Planning IT Service Management Improvements at Intel”
 - Ravi Nannapaneni



出典

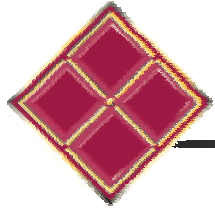
■ Statefarm

- **“Happily Ever After or Ball & Chain?”**
 - Author: Kathy McIntyre
- **“Building the Service Management Architecture With Tools, Process, and People”**
 - Author: Tom GroggGeorge & Tullier Al Alsman
- **“IT Service Management: Are you already doing it?”**
 - Author: Theresa Compton
- **“The Long Road to Maturity”**
 - Author: State Farm



■ Caterpillar

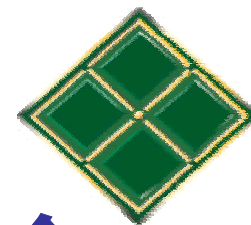
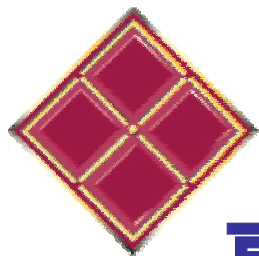
- “IT Service Management An IT Director’s View”
 - Author: John Heller
- “IT Service Management Deployment”
 - Author: Butch Sheets



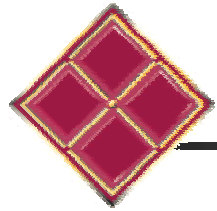
■ General Mills

- “The Role of ITIL in Mergers and Acquisitions”
 - Author: Christine Eaton

- “Reactive Call Modeling”
 - Author: Robert Morris



事例研究分科会としての結論



事例研究分科会結論

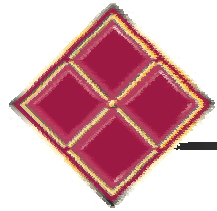
- 成功事例の共通点を整理し、分析
 - 共通するポイント

導入のきっかけ

- TCO削減(ほぼ全て)
- 複雑なニーズへの対応、効率化

導入効果の見積もり * KPI

- 必ず数値目標を設定している
 - 指標は各企業によって様々
 - 顧客満足度(ITVOC、電子調査カード(e-card))



事例研究分科会結論

- 成功事例の共通点を整理し、分析
 - 共通するポイント

導入計画の立て方

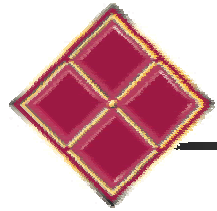
- 導入時に現状把握を実施している
 - 必要に応じてアセスメントを使用している
- 導入手法は様々
 - 自身のケースにあった導入手法を活用する

その他

- 導入時に現状把握を実施している
- 既存のマネジメントシステムが存在している
- 組織のモチベーションを上げる仕組みがある



■ ITILを導入することで効果は必ずある

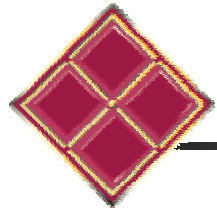


事例研究分科会結論

- 成功事例からの分析・結果
 - 成功ポイント、Quick Winのキーワード

Process

- PDCAサイクルを確立し、継続すること
- 目標を設定し、効果の早いものから取り組むこと
- 今、何が問題になっているかをキーとして導入順を検討すること
 - 障害対応に追われている インシデント管理・問題管理
 - 運用品質が低下 問題管理、変更管理
 - 顧客満足度への対応
インシデント管理、サービスデスク
- 効果が見えやすいものから
 - インシデント管理、変更管理
- 効果の大きいもの
 - 構成管理、変更管理



事例研究分科会結論

- 成功事例からの分析・結果
 - 成功ポイント、Quick Winのキーワード

Management

- トップのコミットメントをとりつけること
- SLAを確立させること
- コスト目標が設定されている

People

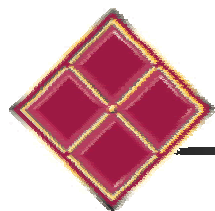
- ITILを理解し、企業内での地盤をつくること

Technology

- ツールを有効活用すること

その他

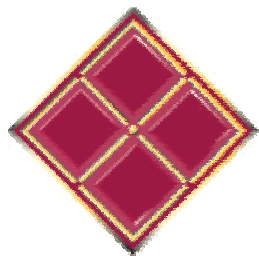
- 現状における明確な問題認識があること
 - 導入を行うためには、現状を知ることが重要
(必要に応じて、アセスメントを使用する等)
- 選択と集中(対象プロセスと対象システム)



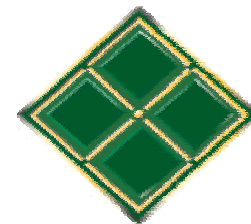
事例研究分科会結論

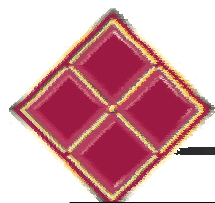
- 成功事例からの分析・結果
 - ITIL導入計画“現状を把握し、目的にあった手法で導入する”

パターン	参考書的使用法型	教科書的使用法型
導入手法	現場レベルの地道な改善の繰り返し	マネジメント主導の改善プロジェクト
参画	IT部門	トップ～IT部門
予算、コスト	予算＝小、コスト＝小	予算＝大、コスト＝大
ITILの利用法	問題意識 ITIL参照 ITIL導入	診断 コンサルティング ITIL導入
基本的な考え方	問題の事象を、そのつど改善するPDCAサイクル	ギャップを予め抽出し、優先度付けしながら改善



今後の事例研究分科会の活動



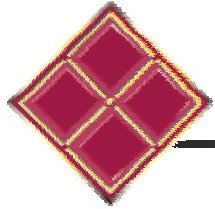


後期活動の進め方

【事例研究分科会後期活動の方針】

- ・国内事例を蓄積するため、ユーザ企業の参加を促進する
- ・参加企業それぞれのITIL導入、取り組みにあたっての悩みを共有し、解決の糸口を参加メンバーで議論することで「事例における課題とその解決手法例：FAQ、ヒント集を作成する

	ITIL導入事例 取り組み事例 紹介	課題、悩みの抽出	解決手法の議論	成果物作成
フ ォ ー ズ 概 要	・分科会参加企業各社のITIL導入事例、取り組み事例を紹介	・各社のITIL導入での課題、悩み、疑問点の抽出	・課題、悩み、疑問点に関して分科会メンバーで議論・討論	・成果物作成作業 ・今期末 3月末までを目標に作成 ・発表は次回カンファレンス
具 体 的 な 活 動	・10月の分科会より分科会メンバー各社の導入事例、取り組み事例を紹介いただく	・ITIL導入、取り組みの際の課題、悩み、疑問点を事例にそって提示いただく	・課題、疑問点を解決する方法をメンバーで議論・討論し、いくつかの解決策をまとめる	・成果物作成作業 ・成果の発表に関してはカンファレンスとするが、当成果物に関しては3月末までの作成を目標とする
備 考	・可能な限りの情報を各社より紹介いただく	・	・ひとつの課題に対して、あえてひとつにまとめず、数種類の答え、ヒントを作成する	・ITIL導入における課題とその解決手法例：FAQ集、ヒント集的なものを作成



事例研究分科会より

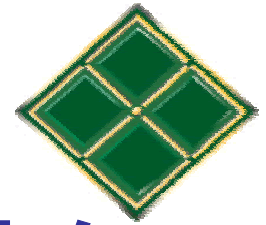
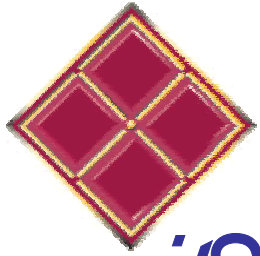
事例研究分科会では、ユーザ企業の
皆さまの参加をお待ちしております。

- 今の運用とITIL運用では何が違うの？
- 構成管理ってどうやるの？ など、



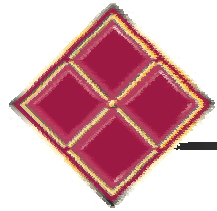
本や理論だけではわからない、
いきた情報のディスカッションの場

事例研究分科会

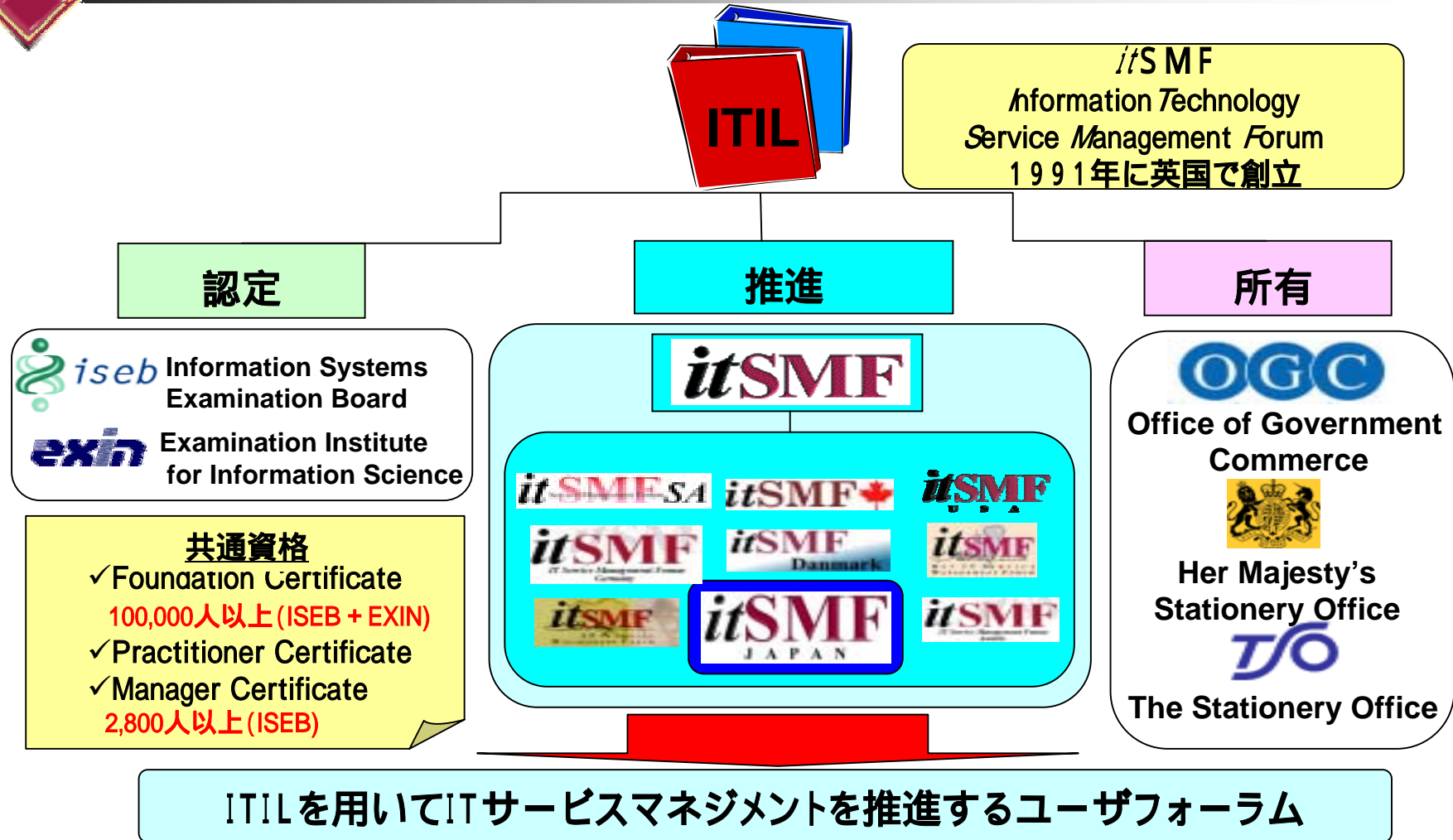


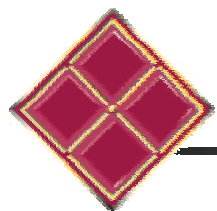
itSMF Japanのご紹介と今後の動向





itSMFとは



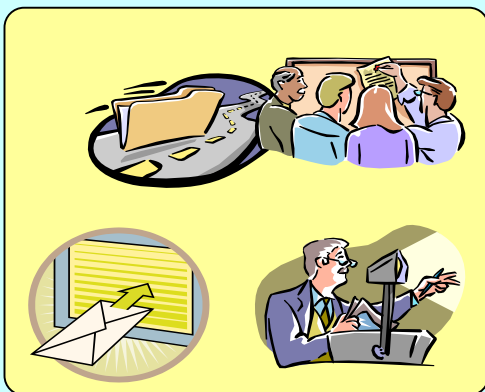


itSMFの活動

会員が自ら行うベストプラクティスの実践

itSMF Japanが提供する共有の場(フォーラム)
～ベストプラクティスの共有～

情報発信

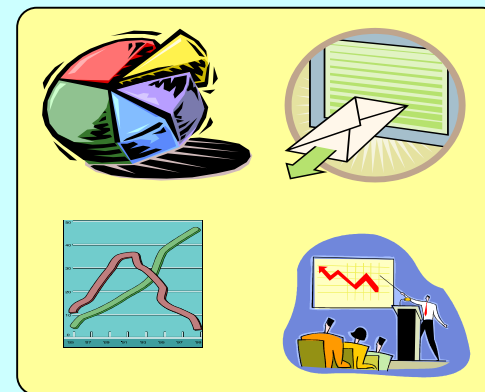


知識の創造

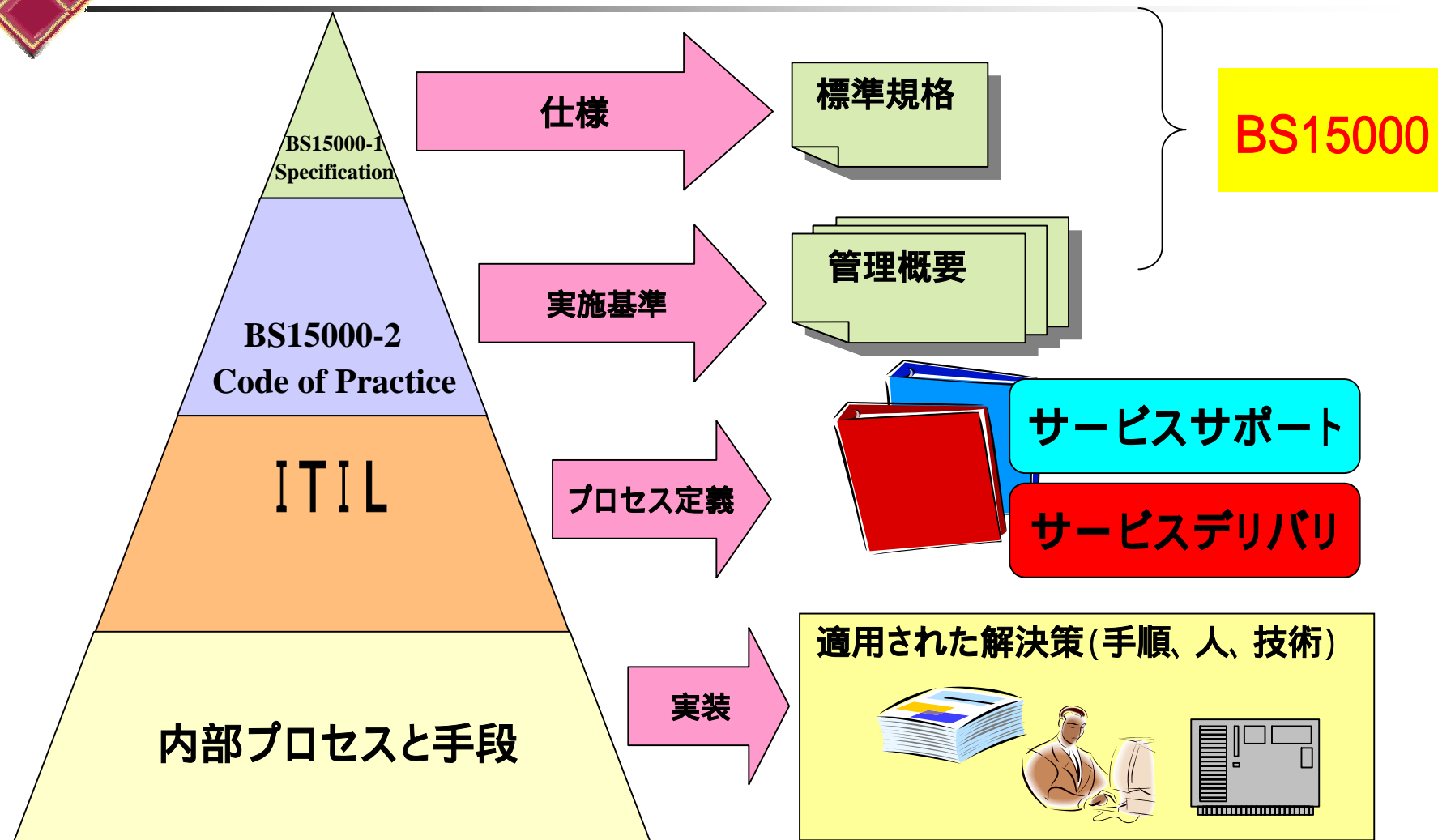
各種専門部会・
書籍分科会
専門書籍の翻訳・出版

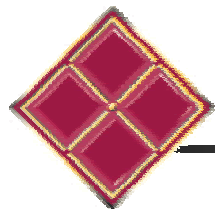


情報収集

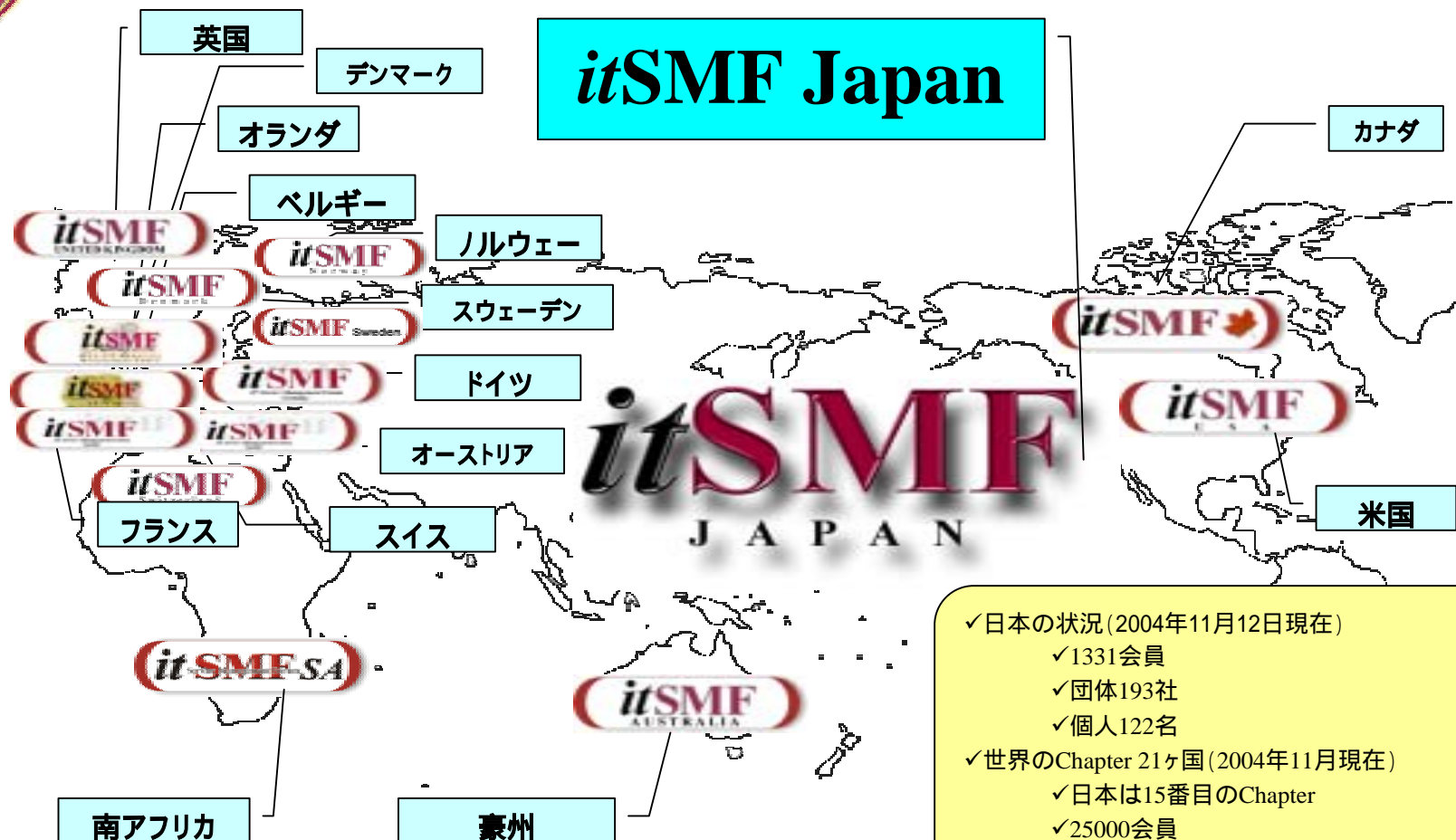


ITILとBS15000

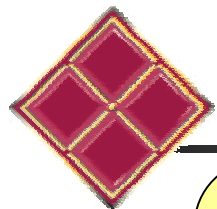




ワールドワイドでの活動



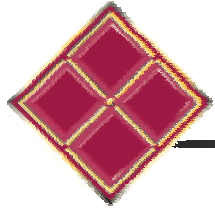
- ✓日本の状況(2004年11月12日現在)
 - ✓1331会員
 - ✓団体193社
 - ✓個人122名
- ✓世界のChapter 21ヶ国(2004年11月現在)
 - ✓日本は15番目のChapter
 - ✓25000会員



経緯

経緯

02. 11月	itSMF Japanの認可許諾(暫定)
03. 5月	itSMF国際役員会にて正式認可
03. 7月	設立記念カンファレンス
03. 9月	NPO法人登記完了
03. 11月	第一回会員向けセミナー
04. 2月	第二回会員向けセミナー
04. 7月	第一回カンファレンス
04. 9月	第三回会員向けセミナー



活動実績

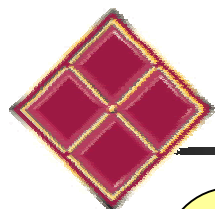
主な活動実績

- **itSMF Japan 会員数(2004年11月現在)**
 - 総数: 個人会員 123、団体会員 190団体、会員数約1300会員

- **書籍出版(2004年9月現在)**
 - ITサービスマネジメント(約8,000部)
 - ITサービスマネジメント用語集(約5,000部)
 - サービスサポート(約1,600部)
 - サービスデリバリ(約1,500部)

- **会報誌発行**
 - 年4回 会員向け会報誌を発行

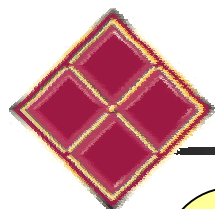
- **会員専用WEBの提供**
 - イベント、セミナー資料を中心に公開中



今後の動向(国内)

今後の主な活動/動向

項 目	内 容	備 考
日本語ITIL書籍出版	Planning to Implement Service Management	2005年出版予定
セミナー開催	第四回セミナー	2005年1月26日予定
コンファレンス開催	第二回コンファレンス	2005年7月予定
分科会活動	事例研究分科会 サービスデスク分科会 アセスメント分科会 SLA分科会	2004年9月 ~



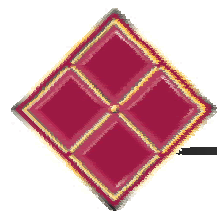
今後の動向(国外)

今後の主な活動/動向

項 目	内 容	備 考
BS15000	認証(UKAS,itSMF)	2003年7月～
BS15000	ISO化	2007年度をめどに
ITIL書籍	Business Perspective出版	2004年11月出版
Chapter	設立準備中:韓国、シンガポール他	2004年12月～

- ITIL V3 2005年OGC,itSMFで検討開始





日本語ITIL書籍 既刊



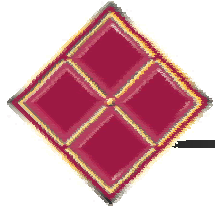
ITサービスマネジメント
ITサービスマネジメント用語集



サービスデリバリー
サービスサポート



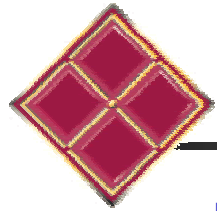
ITサービスマネジメント入門



日本語 ITIL書籍翻訳予定

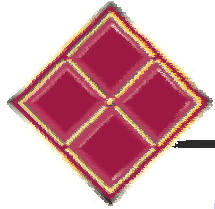


Planning to Implement Service Management
2005年前期出版予定



各国のChapter設立動向

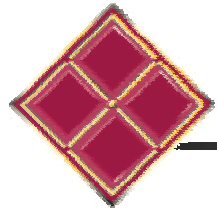
- 1991年 英国
- 1994年 オランダ
- 2002年 オーストリア、ベルギー、カナダ、オーストラリア、アメリカ、ドイツ、南アフリカ、スイス
- 2003年6月 デンマーク、フランス、ノルウェー、スウェーデン、日本
- 2004年12月 ブラジル、イタリア、ポルトガル、ルーマニア、シンガポール、ポーランド
- 設立予定国 フィンランド、ハンガリー、ルクセンブルク、韓国、香港、メキシコ、ニュージーランド
- Interest Argentina, Greece, Malaysia, Russia, Saudi Arabia, Taiwan



BS15000 ISO化の動向

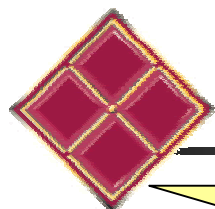
- 1998 - BSI, *itSMF* & OGC rewrite Code of Practice
- 2000 - 1st version of standard + self-assessment workbook
- 2001 - Early adopters → Feedback
- 2002 - Rewrite & reissue as
 - Part 1: Specification
 - Part 2: Code of practice
 - Update & reissue Workbook, rename Managers Guide
 - Clarify, align with ISO9001
- 2003 Certification scheme
- 2004 Start move to ISO; Standards Australia adopt as AS8018

2007年をめぐりにISO化が進行中(2005年～2006年の可能性も)



BS15000-1:2002国内認証

- 認証日:2004年12月1日
- 認定機関:英国機関(UKAS)
 - 日本テレコム(株)
 - 日本ユニシス
 - (株)ジェイエムシー



会員特典

会員特典

- 会報
 - ✓「サービストーク」(英文) ~ 年6回配信
 - ✓ニュースレター(日本文) ~ 年4回配信
- 定期/不定期セミナーへの無料/割引参加
- iSMFコンファレンス割引参加
- iSMF発行図書の割引購入
 - ✓iSMFポケットガイド/ポケットディクショナリ
 - ✓ITILサービスサポート/サービスデリバリ
 - ✓ITサービスマネジメント イントロダクション

会費

- | | |
|--------------|------------|
| ➤ 個人会員 | 20,000円/年 |
| ➤ 団体会員(5人口) | 75,000円/年 |
| ➤ 団体会員(10人口) | 130,000円/年 |
| ➤ 団体会員(20人口) | 240,000円/年 |
| ➤ 団体会員(30人口) | 330,000円/年 |
| ➤ 賛助会員(1口) | 10,000円/年 |



itSMF Japan 公式サイト

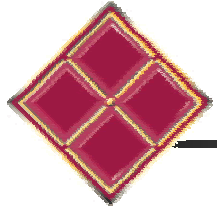
itSMF Japan
ITサービスマネジメントフォーラムジャパン

IT Service
Management Forum

itSMF
JAPAN
ITサービスマネジメントフォーラムジャパン

itSMF Japan(ITサービスマネジメントフォーラムジャパン) は、
ITサービスマネジメントに携わる皆様の交流の場を提供し、
ITサービスマネジメントの普及を促進する。会員制のフォーラムです。

<http://www.itsmf-japan.org>



ご静聴ありがとうございました

*it*SMF
J A P A N

本資料に対するご意見は下記にお寄せください
Sadao.Shiota@hp.com