

電子情報技術産業協会 (JEITA)

ソリューションサービス事業委員会

活動概要

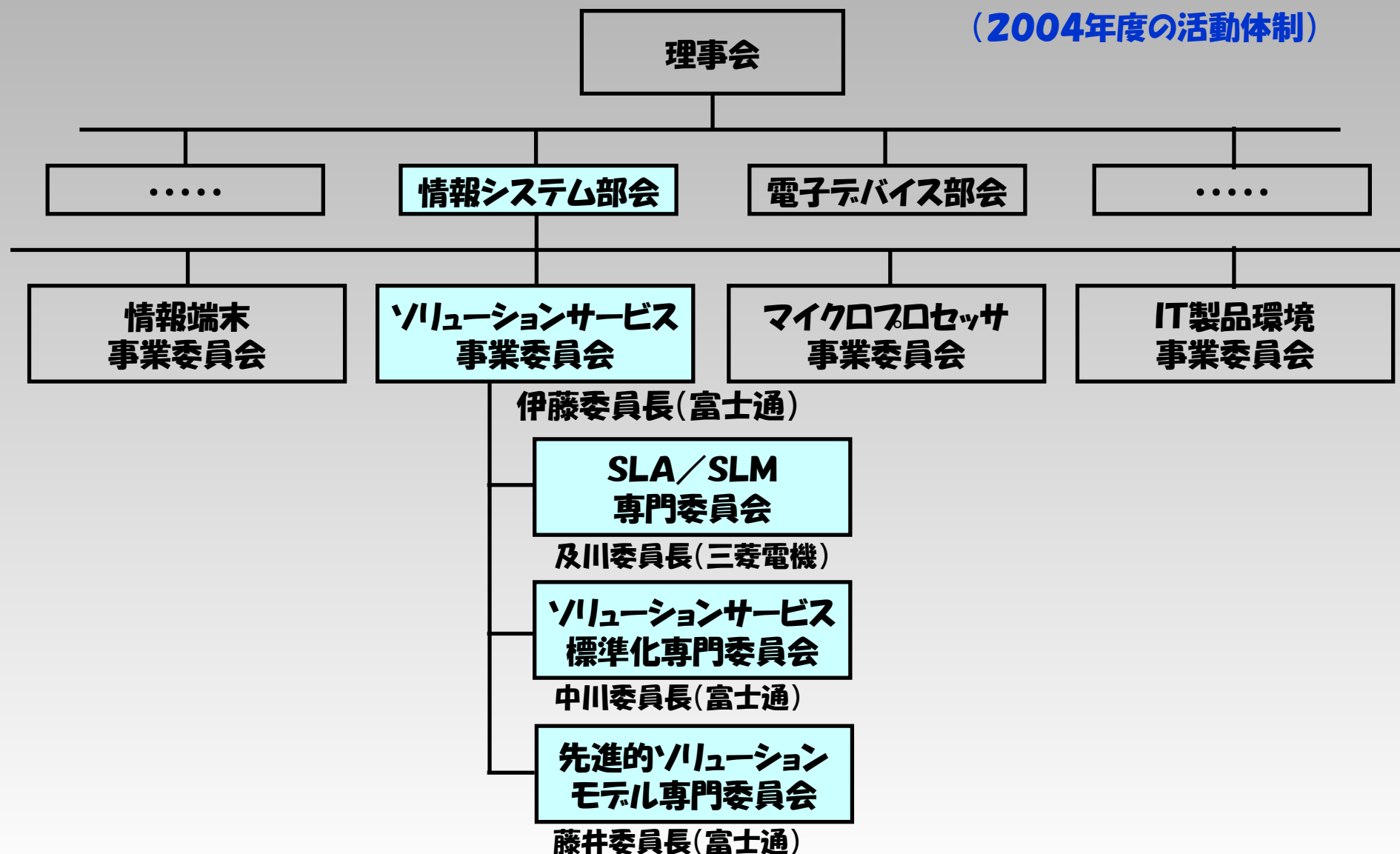
2004年11月16日

**ソリューションサービス事業委員会
伊藤 大孝**

1. 委員会の活動経過

(1) 本委員会のJEITAでの位置付け

3



(2) 本委員会設置の目的と主要活動

4

委員会設置の目的

コンピュータのハードの低価格化と高性能化の技術革新が進行する中で、顧客に対してより高い付加価値の提供、即ちソリューションビジネスの重要性が増大しているとの認識から、1999年12月、ソリューションサービスに関して、将来におけるマーケットの健全性及びその普及のための施策を調査・検討する委員会として、社団法人日本電子工業振興協会(現電子情報技術振興協会)内にソリューションサービス事業委員会を設置した。

委員会の活動と目標

同委員会の活動としては、ソリューションビジネスの定義、市場の動向、ビジネス体系、ソリューションを顧客に提案する方法論、ビジネスモデルについて、調査検討を行い、IT産業のみならず、関連業界の発展に貢献する。

(3) 本委員会への参加企業

5

沖電気工業(株)

TDK(株)

(株)東芝

日本アイ・ビー・エム(株)

日本電気(株)

日本ユニシス(株)

(株)日立製作所

富士通(株)

富士電機(株)

松下電器産業(株)

三菱電機(株)

横河電機(株)

(株)リコー

(2000年度以降の参加企業)

(4) 年度別に設置した専門委員会

6

2000年

■ アーキテクチャ
専門委員会

■ インターネット
ビジネス専門委員会

■ ソリューション
ビジネス環境整備
専門委員会

■ 環境情報化
専門委員会

■ 高齢化対応
専門委員会

2001年

■ アーキテクチャ
専門委員会

■ インターネット
ビジネス専門委員会

■ 環境整備
専門委員会

2002年

■ コンサルティング
ソリューション
専門委員会

■ ビジネスモデル
専門委員会

■ Webニュービジネス
専門委員会

■ ビジネス環境
専門委員会

(4) 年度別に設置した専門委員会

7

2003年

■ ソリューションサービス
標準化
専門委員会

■ 先進的ソリューション
モデル
専門委員会

■ ビジネス環境
専門委員会

2004年

■ ソリューションサービス
標準化
専門委員会

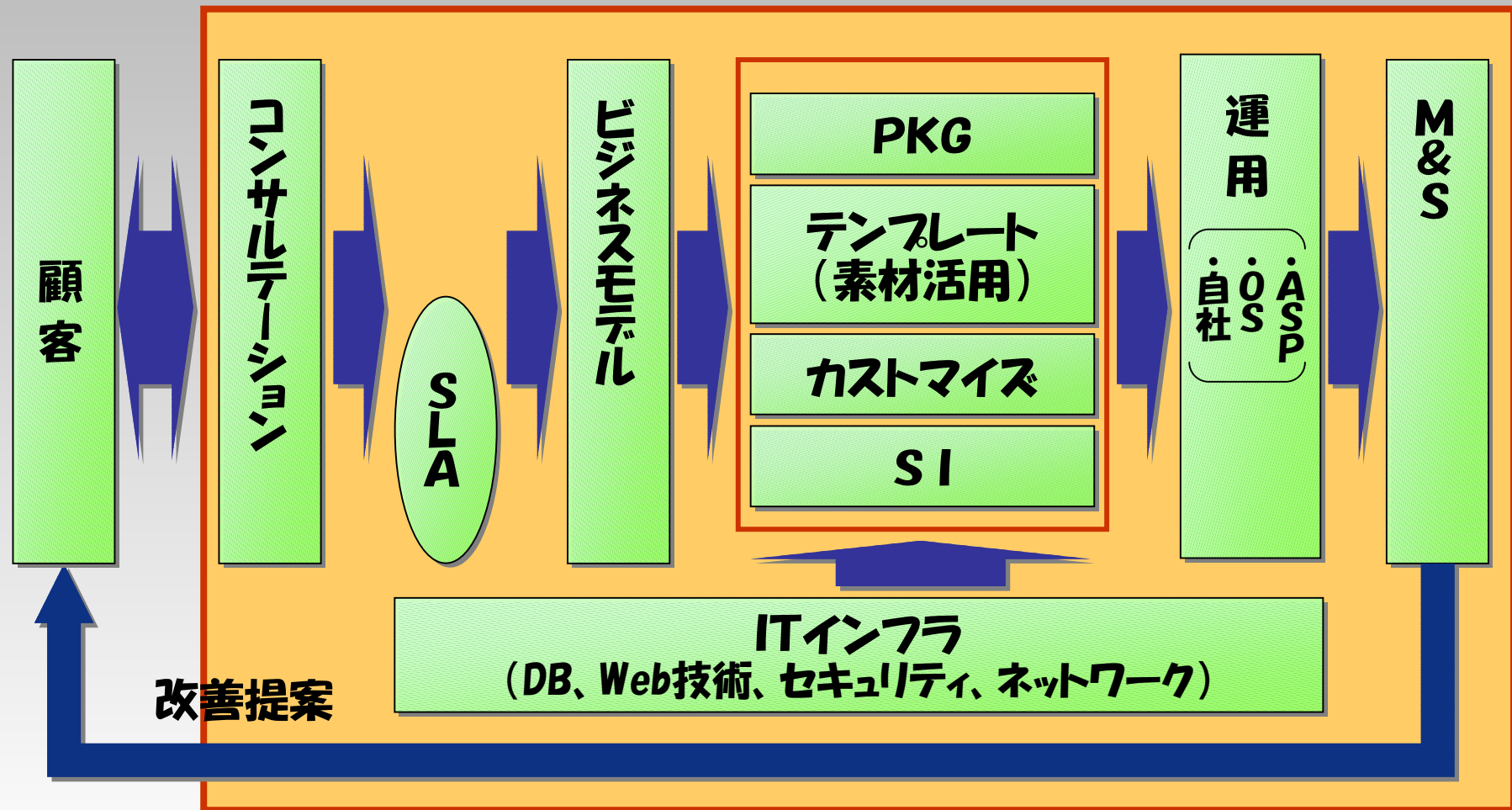
■ 先進的ソリューション
モデル
専門委員会

■ SLA/SLM
専門委員会

(5) 各専門委員会の活動の位置付け経過

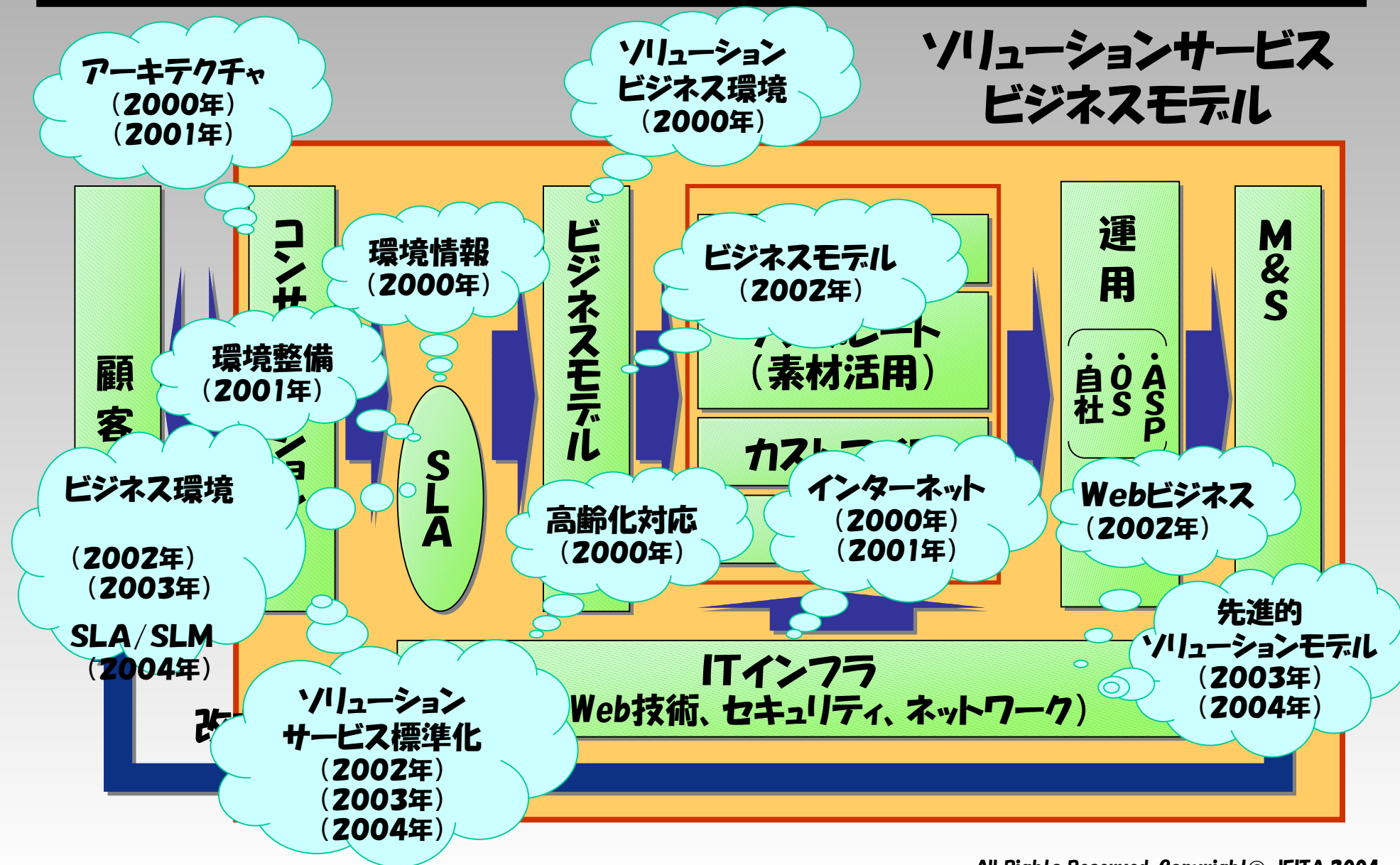
8

(参考) ソリューションサービス・ビジネスモデル



(5) 各専門委員会の活動の位置付けと経過

9



2. 専門委員会の主要な活動成果

代表的な専門委員会の活動内容と成果

代表専門委員会	活動内容	活動成果
<p>アーキテクチャー専門委員会</p> <p>現： ソリューションサービス標準化専門委員会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①ソリューションアーキテクチャの標準化を行い、結果を報道発表 ②ソリューション構築技法の標準化 ③上流コンサルティングサービス方法論を標準化 ④民間企業におけるコンサルティングサービスの委託実態調査を行い、コンサルサービスの評価項目とコンサルタントのスキル要件の明確化 ⑤民間版EAガイドラインの検討を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ①平成12年、ソリューションアーキテクチャを標準化し、その結果を報道発表した。 ②ソリューションアーキテクチャをもとに、ソリューション構築技法を定義し、業界が標準とすべきガイドラインを提示した。 ③ソリューション構築技法をもとに上流コンサルの方法論を標準化し、顧客から見たコンサルテーションサービスの評価を行う際の指針を提示した。 ④顧客視点でのソリューションのあり方、ITベンダがそれを構築する際のモデル、上流コンサル方法論の検討結果と顧客から見たコンサルティングサービスの委託調査結果をもとに、上流コンサルタントに求められるスキル要件を明確にした。併せて、コンサルタントの人材モデルを定義した。 ⑤経済産業省の官庁版EAガイドラインが提示されたことを受け、平成12年からの調査研究結果の成果を生かし、民間版EAガイドラインの検討を開始した。 民間版EAガイドラインの提示により、業界におけるEAサービスの品質向上につなげることを目指している。

代表的な専門委員会の活動内容と成果

代表専門委員会	活動内容	活動成果
<p>ビジネス環境 専門委員会</p> <p>現： SLA/SLM 専門委員会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①政府や地方自治体のITの調達や利用に係わるSLA導入、適用のガイドラインの整備が進む中、民間版のSLA適用のためのガイドライン策定に向け、専門委員会を設置。 ②SLA策定の具体的方法を「SLAプロセス」として定義。 ③標準SLA項目表、サービスレベル基準表を設定。 ④SLA契約書の雛形の整備。 ⑤SLMでのSLA活用法の定義。 ⑥ITサービス提供者がSLAに基づいてサービスを提供するためのITサービス管理の明確化。 ⑦ITサービス利用者がその利用目的に合ったサービスを選択するための評価基準の明確化。 	<ul style="list-style-type: none"> ①英国OGCのITIL、経済産業省による「情報システムに係わる政府調達のSLAガイドライ」、総務省による「公共ITのSLAガイドライン」の検討が進む中、民間業界におけるガイドラインの作成が急務であるとの認識から専門委員会を設置した。 ②SLAプロセスの定義により、SLAを策定する具体的な方法を手順化したことにより、ITサービス項目の設定～SLA締結までの作業が容易にできるようになる。その結果として、民間業界におけるITサービスの共通のコミュニケーション手段とすることができるようになった。 ③評価項目表、サービスレベル基準表は、ITILを含め、他のガイドライにない独自のものであり、今後は国際標準も視野にいたした活動につなげていく計画である。

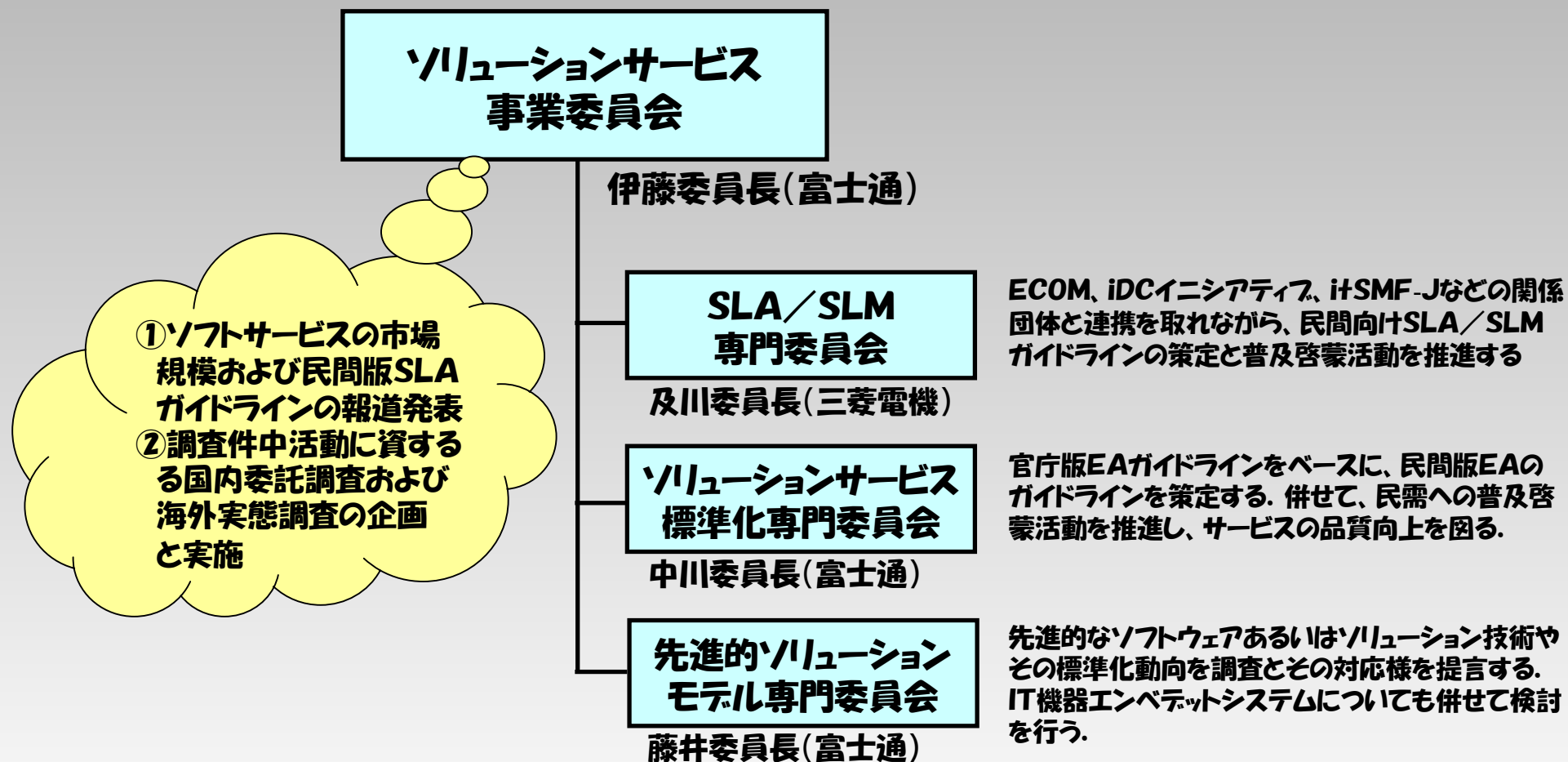
代表的な専門委員会の活動内容と成果

代表専門委員会	活動内容	活動成果
ソリューション サービス 事業委員会 (親委員会)	<p>①2000年 9月、JEITA主催でソリューションアーキテクチャ及びソリューション構築モデルの標準化について、約30人の記者を招待し、報道発表を行った。</p> <p>②2000年10月、米国におけるソリューションビジネスの現状と将来動向の実態把握のため、米国のコンサル会社、IBM、Webアプリケーションプロバイダを中心に海外視察調査を行った。</p> <p>③2002年及び2003年10月、CEATECにて、広く一般に委員会活動の内容と成果物について情報公開を行った。</p> <p>④2003年11月、e-Koreaの実態把握のため、韓国の官公庁、地方自治体を中心に海外視察調査を行った。</p> <p>⑤2002年以降、国内におけるソフトサービスの市場規模把握の方法を検討し、本年9月に報道記者発表を行った。</p>	<p>①ソリューションそのものの定義、アーキテクチャおよび構築その構築モデルを標準化し、顧客視点でのソリューションのあり方、ITベンダがそれを構築する際のモデルを明確にした。結果として、ITベンダが提供するソリューションの枠組みを提示することができた。併せて、コンサルタントの人材モデルについても明確にした。</p> <p>②米国海外視察では、コンサル専門会社が従来のビジネスに加えて、SIビジネスも視野に入れたソリューションビジネスにシフトしている実態を浮き彫りにでき、コンサルにおけるソリューションビジネスのあり方が明確になった。アーキテクチャ専門委員会では、この実態を踏まえ、ソリューションアーキテクチャやソリューション構築モデルの具体化の作業を行った。この成果は、現在、委員会での民間版のEAガイドラインの検討に活用されている。</p> <p>③CEATECでの活動により、ソリューションサービス事業委員会の活動が注目を浴びようになり、JEITAへの調査研究報告書への問合せが格段に増大している。</p> <p>④韓国海外視察では、韓国視察レポートがいくつかの地方自治体での比較検討のために活用されている。</p> <p>⑤国内におけるソフトサービスビジネスの市場規模を正しく把握することがソリューションビジネスの健全化と国際競争力向上に不可欠との認識から、今回、自主統計結果を発表し、次年度以降の継続的な自主統計の端緒とした。</p>

3. 今年度の委員会活動とトピックス

(1) 今年度の委員会活動

(2004年度の活動体制と活動内容)



(2) 今年度のトピックス

**ソフトサービスのビジネス規模の報道記者発表
(平成16年9月30日発表済み)**

**ITILをベースにした民間版SLAの報道記者発表
(平成16年9月30日発表済み)**

**EA、SLAの欧州海外実態調査
(平成16年10月23日～31日に予定)**

4. 民間向けITシステムのSLAガイドライン への取り組み

(1) ITIL / SLAへ取り組んだ動機

- (1) ~2001年度まで、ASP / iDC / アウトソーシングなどの
契約慣行、国内外のSLA / SLMについて調査した。
- (2) 2002年度、日本国内ではまだあまり知られていなかった
ITILを調査。ITILはすぐれたITサービス管理手法であるが、
SLAの定義方法が具体的でない。
- (3) 2003年度からは、SLAをITサービスの共通のコミュニ
ケーション手段と位置付け、SLA定義の具体的なガイドライン
作りに取り組んでいる。

(2)03～04年度の取り組み内容

19

2003年度

- ①「民間向けITシステムのSLAガイドライン」作成

(2004年3月)

- ②SLAを含むITサービス契約書雛型の作成

- ③ITIL適用事例の調査
(海外事例)
itSMF-Jとのコラボレーション

2004年度

- ①ガイドラインの普及活動

- ・広報発表(9/30)
- ・ガイドライン説明会(11/16、12/15)

- ②ガイドラインの補足

- ・SLAにITプロセス管理を追加
- ・導入前アセスメントツールの追加
- ・個人情報保護の観点で契約書の見直し(予定)

- ③SLAサービス項目とサービスレベルの実例調査

- ④ITIL/SLAに関する欧州訪問

(3) 本委員会の活動成果

- ① **SLAをITサービスの共通のコミュニケーションツールと位置付けた**
- ② **業界初の、ITサービス全体をカバーするSLA定義プロセスを規定**
ITリソース、ITサービス、ITプロセス管理をカバーしている。
(ITプロセス管理については、04年度追加予定です)
- ③ **独自のSLA作成プロセス定義**
SLA作成までを8つのステップで構成
- ④ **SLAに関する独自の各種活用ツールを整備**
 - ・チェックリスト(セルフアセスメント用、04年度追加予定です)
 - ・業界・業務モデル
 - ・ITサービス一覧
 - ・標準SLA表(サービス項目表、サービスレベル基準表)
(ITプロセス管理については、04年度追加予定です)
 - ・契約書サンプル