



# ソリューションビジネス環境に関する調査結果

---

JEITA  
ビジネス環境専門委員会

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社  
及川和彦



## 報告内容

---

昨年度の調査報告。

英国OGC (office of Government Commerce)  
によって開発された「ITサービス管理におけるワールド  
ワイドのデファクトスタンダード」

## ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

の内容

ITIL活用の実態

わが国における適用可能性とビジネス環境整備の  
必要性

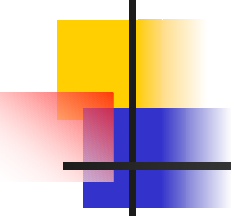


## 1. ITILとは

---

### 1.1 ITシステムの運用「ガイドライン」(指針)


- (1) ITIL の内容は、7冊のITIL著作物 (ITIL Books)
- (2) IT管理のベスト・プラクティスの集大成
- (3) 英国政府が著作権を保有  
英国規格 (BS: British Standard) の定める  
「BS 15000 IT Service Management」の下位
- (4) ISOのような国際標準規格ではない



## 2. ITILのもたらすメリット

ITILを導入することにより、次のメリットをもたらすことができる。

- より品質の高いサービスの提供
- 財務管理を踏まえたサービス品質の実現
- 顧客ビジネスとユーザ要求とを満たすサービスの提供
- 統合化された中央主導のプロセスの実現
- サービス提供における各関係者の役割と責任の認識化
- 過去の経験のフィードバック
- 業績指標による成果の明確化

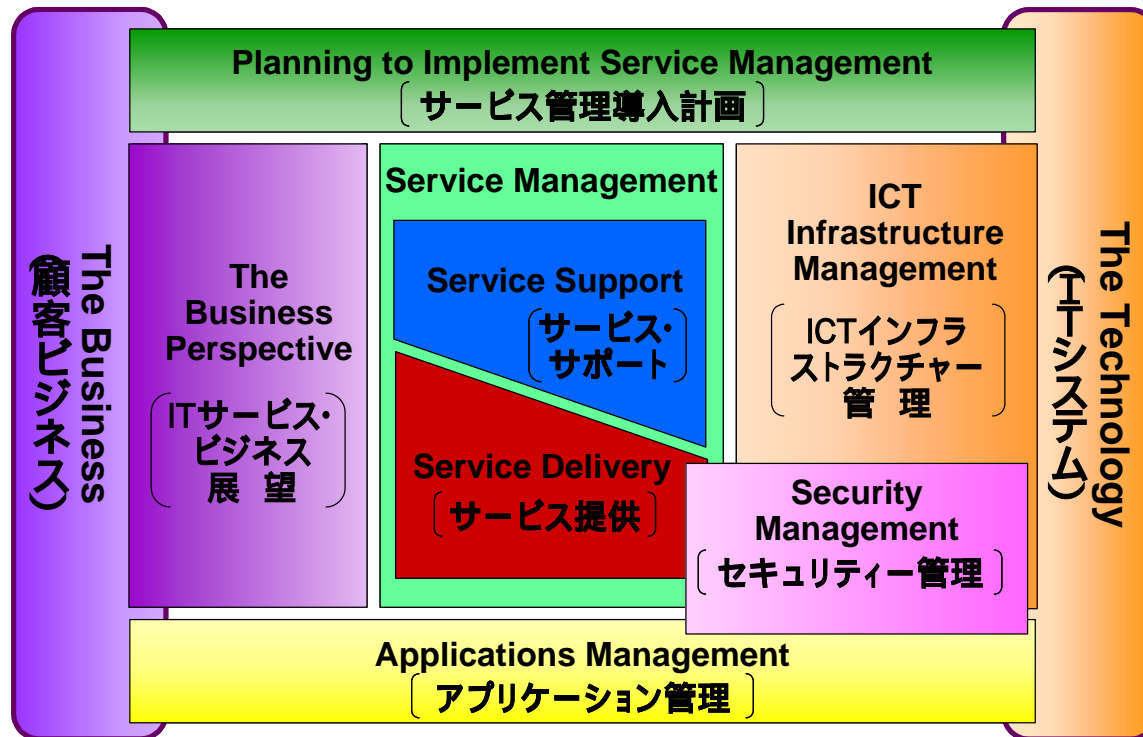


## 2. ITILのもたらすメリット

---

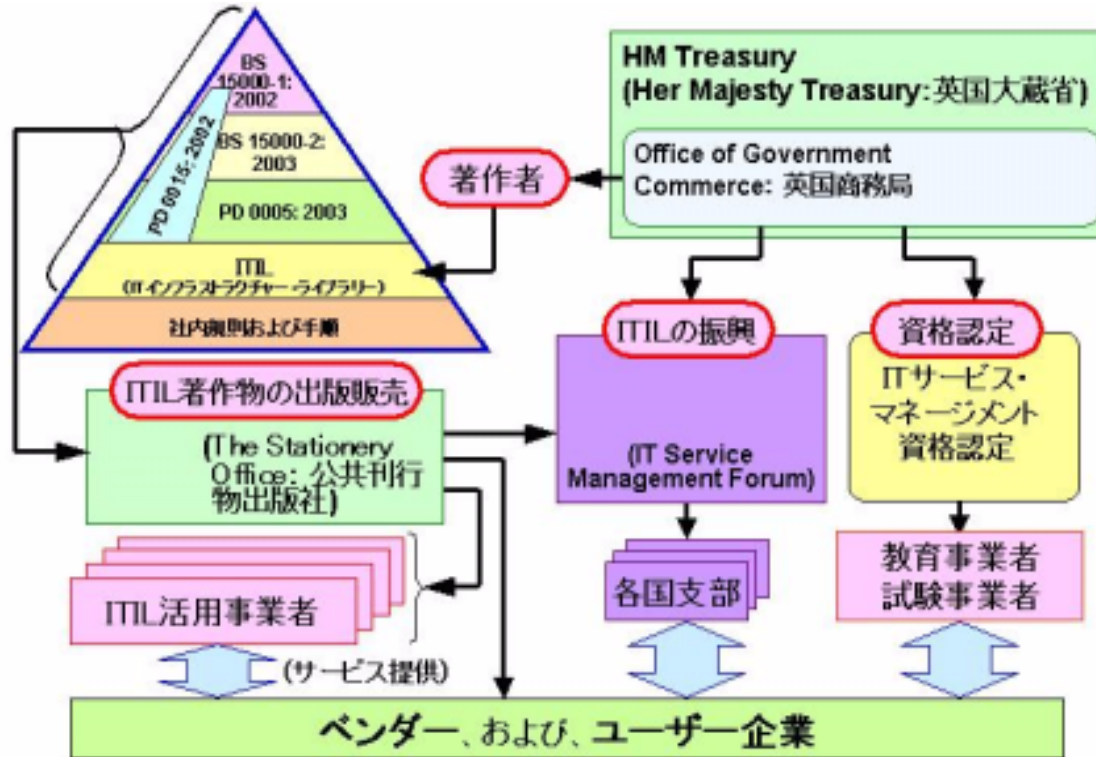
より品質の高いサービスの提供  
財務管理を踏まえたサービス品質の実現  
顧客ビジネスとユーザ要求とを満たすサービスの提供  
統合化された中央主導のプロセスの実現  
サービス提供における各関係者の役割と責任の認識  
化  
過去の経験のフィードバック  
業績指標による成果の明確化

### 3 . ITILのフレームワーク体系



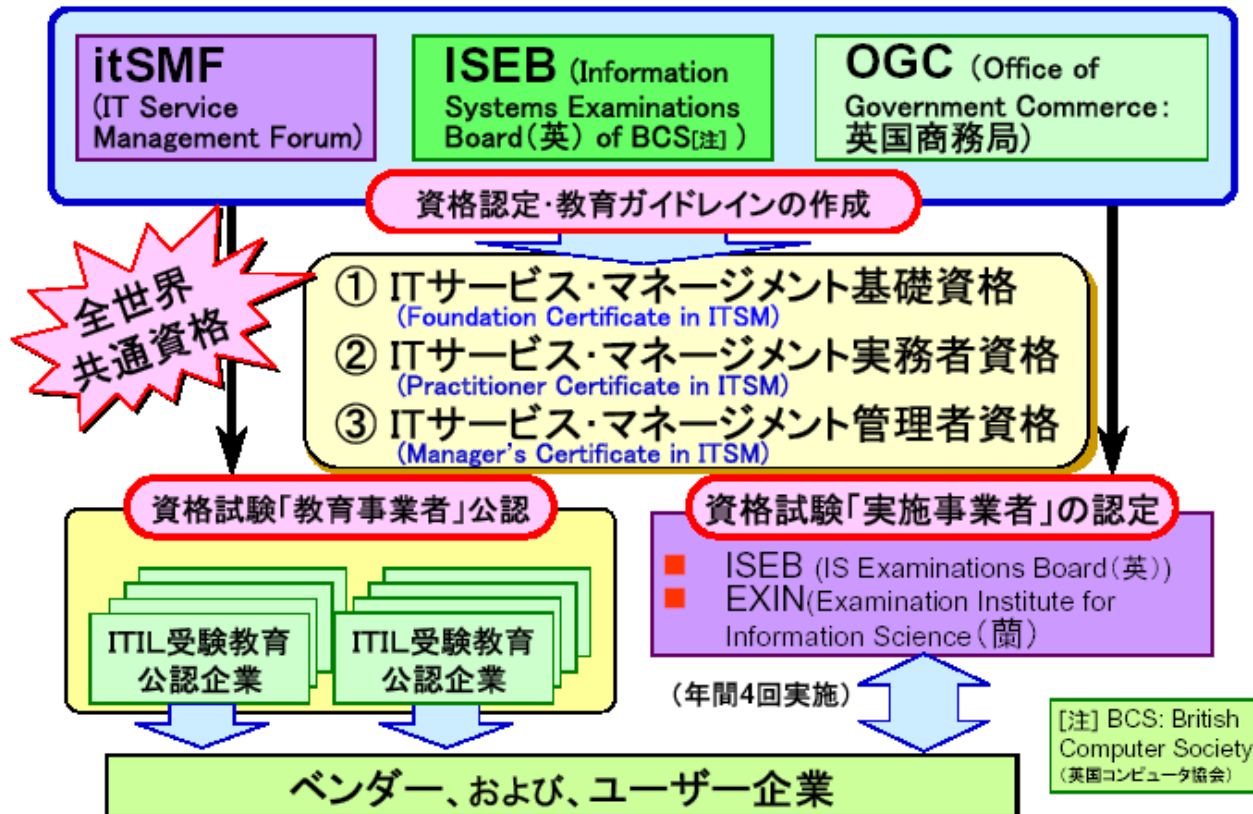
© Crown copyright material is reproduced with the permission of the Controller of HMSO and Queen's Printer for Scotland.  
[出典] "Best Practice for Application Management," ITIL Book. 但し、日本語は、株式会社 サービス戦略研究所による仮訳。

## 4 . ITILに関連する組織・団体



【出典】株式会社 サービス戦略研究所

## 5 . ITILに準拠したITサービス管理者資格







## 6 . ITILを構成する著作物とそれぞれの内容概要

---

### 2. (1) サービス提供 ( Service Delivery )

顧客が業務を遂行するために要求されるITサービスを、サービス・プロバイダが提供するためのガイダンスを記述しており、以下の項目から構成される。


サービス・レベル管理

ITサービスの財務管理

キャパシティ管理

ITサービス継続性管理

稼働管理



---

## 2. (2) サービス・サポート ( Service Support )

ITシステムを使用するユーザが、適切なサービスを受けられるためのガイダンスを記述しており、以下の項目から構成される。

サービス・デスク

発生事象管理

問題管理

構成管理

変更管理

リリース管理



## 2. (3) サービス管理導入計画

( Planning to Implement Service Management )

ITサービス管理の導入を計画している組織に対し、ITサービス提供の実現化と向上のためのガイダンスを記述しており、以下の項目から構成される。

ビジョン：上位の事業目標の設定

現状の査定・評価

測定可能な目標の策定

プロセスの改善

測定方法と測定基準

改善の持続



---

## 2. (4) ICTインフラストラクチャ管理

( ICT Infrastructure Management )

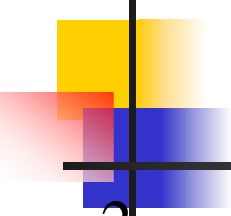
情報通信技術 ( ICT: Information and Communication Technology ) インフラ管理 ( ICT Infrastructure Management ) に関するあらゆる面を対象としており、顧客の業務要求から情報通信技術インフラを構成するコンポーネントの試験、インストール、展開、保守およびサポートまでのガイダンスを記述している。

設計と計画

展開

運用

技術サポート



---

2. (5) アプリケーション管理 ( Application Management )  
アプリケーションをそのライフサイクルをとおして管理するために要求されるプロセスについてのガイダンスを記述しており、以下の項目から構成される。

ビジネス価値の管理

サービス提供戦略

アプリケーション管理ライフサイクル

組織上の役割と機能

管理方法と技法



---

## 2. (6) セキュリティ管理 ( Security Management )

ITサービス管理プロセスにおいて、セキュリティ問題が関係する場面でのガイダンスを記述しており、以下の項目から構成される。

情報セキュリティの基礎

ITILとセキュリティ管理

セキュリティ管理の実施

セキュリティ管理実現のガイドライン



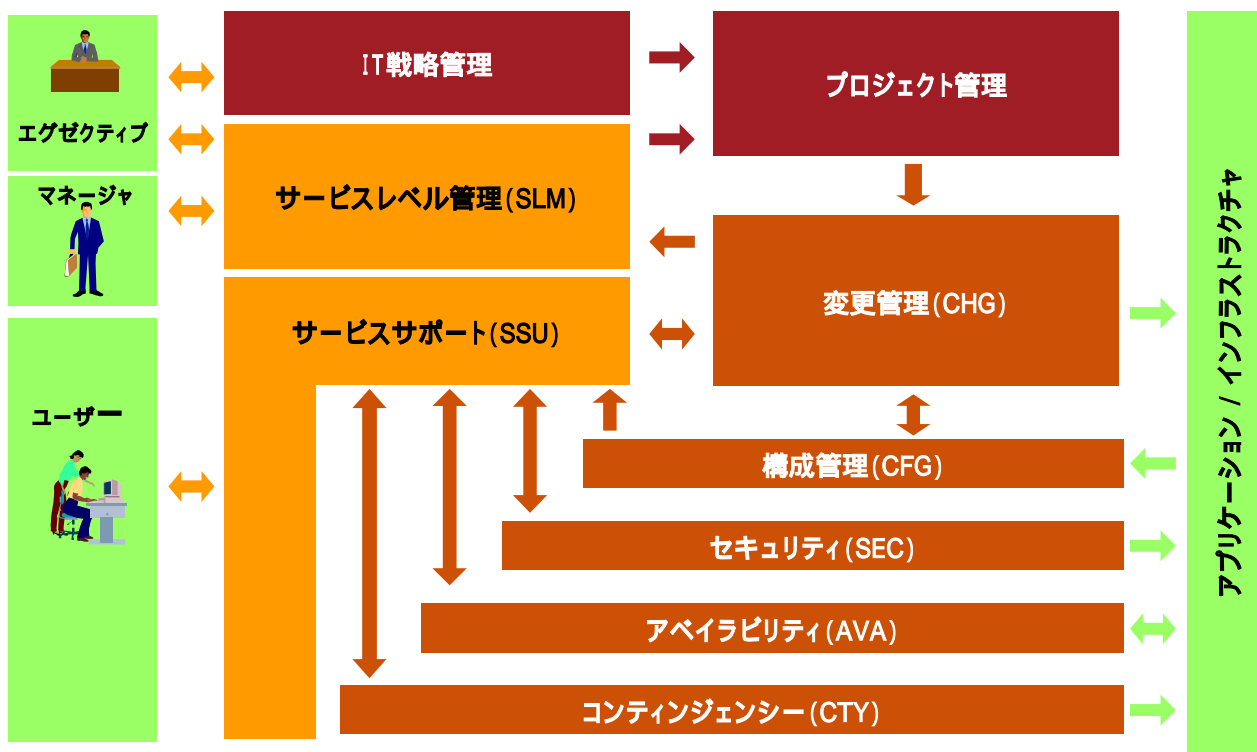
---

2.

(7) ITサービス・ビジネス展望 ( The Business Perspective )  
経営管理者が、ITサービスの理解を助ける役割を果たすもので、情報通信技術 ( ICT ) におけるビジネス関係管理、パートナーシップとアウトソーシング、継続的改善、情報の活用などを対象としている。

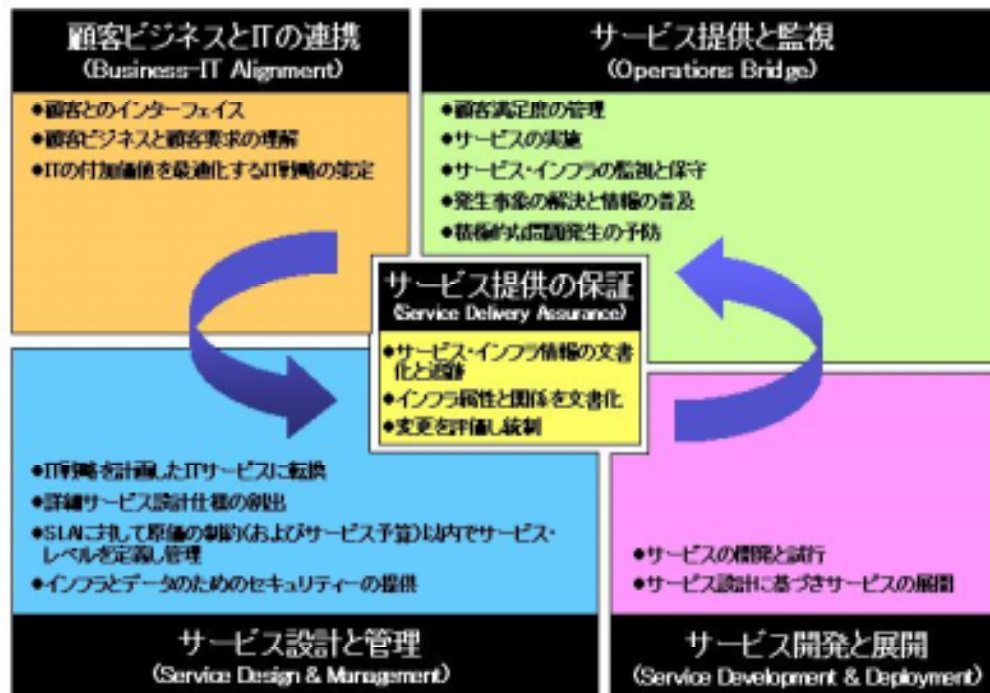
# 7. ITIL 活用事例

## 2. 7.1 IBM ビジネスコンサルティング サービス株式会社





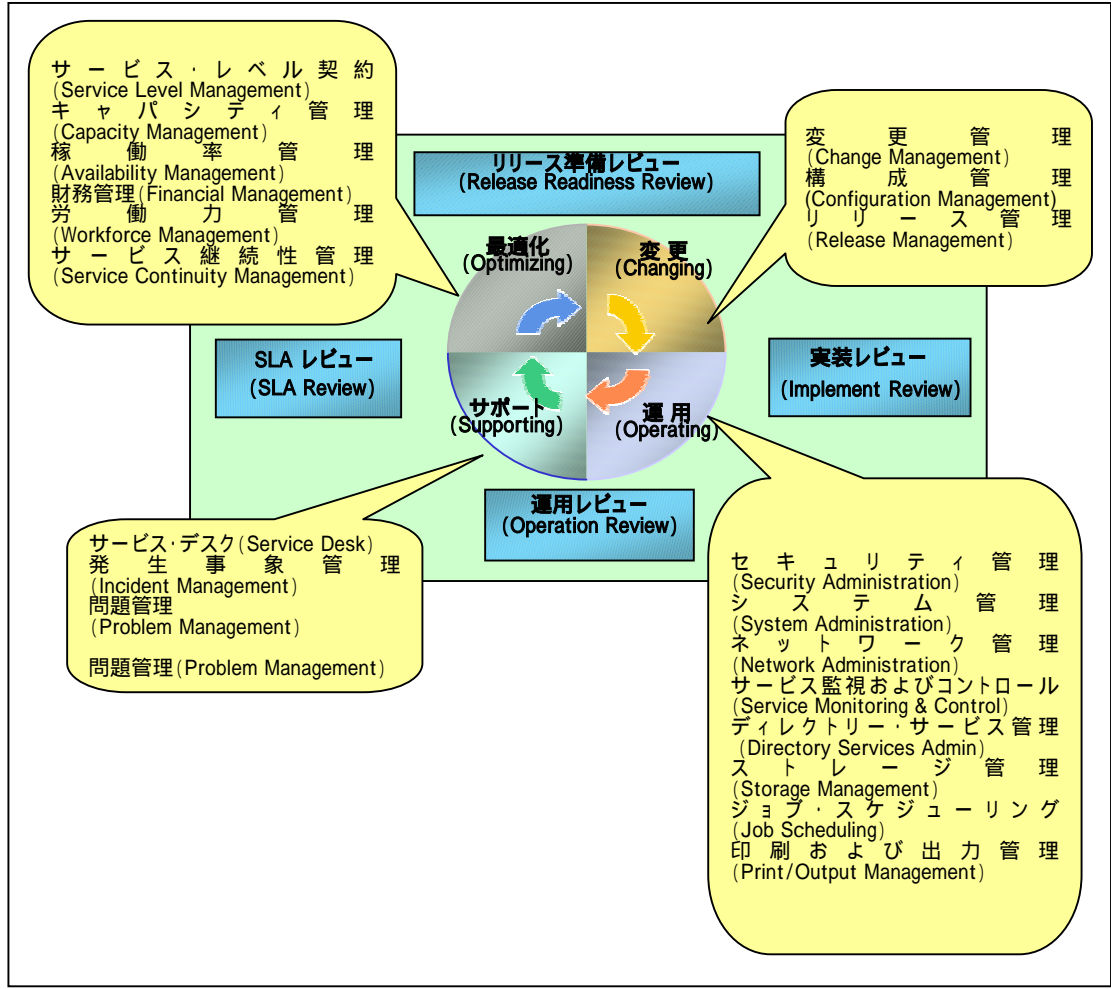
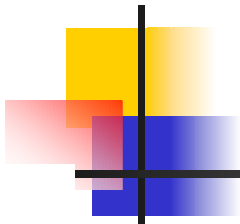
## 2. 7. 2 米国ヒューレット・パッカード 社



[出典] "The HP IT Service Management Reference Model," White Paper 2.0, Hewlett-Packard Company, January, 2000. (但し、日本語化は、株式会社 サービス戦略研究所)

## 2. 7.3 米国マイクロソフト社







## 8. 日本での導入の適合性

株式会社サービス戦略研究所へ調査委託では以下の調査結果が示されている。

- ・ I T I L を日本で導入することの適合性は高い。
- ・ I T I L が適切に日本で導入されるかどうかは、T I L を日本流に修正し、日本の実情に適合させるかどうか重要な鍵となる。
- ・ I T I L は、準拠していることの認定が行なわれるわけではない。また、日本のように I T サービスを提供している組織であれば、必ず、使用しているものである。
- ・ 究極的には、“システム運用フェーズにおけるITサービス”イコール、『 I T I L 準拠』であるため、その区別が見えなくなっていく方向にある。

上記の結果を考察すると、

サービスを実施している各社が、自社のサービスを I T I L に照らし、現状を洗い出して見直しを図ることが重要になる。

- ・ I T サービスを利用する顧客企業においても、情報システム部門でのコンサルティングの中で、I T I L 準拠のサービスの価値を評価できるノウハウをもつことも重要となる。



## 9. 本年度の活動項目

---

民間版ITガイドライン(仮称)の作成

標準契約書の規定

ITIL事例の調査(itSMF Japanとの連携)