

平成 27 年度

IT サービス利活用プロセスの検討

— 情報システム部門から IT サービス部門への変革に向けて —

2016年3月

一般社団法人 電子情報技術産業協会
ソリューションサービス事業委員会

序 文

ソフトウェアやサービスのビジネスが成長産業として注目される中、その中核的な産業としてソリューションサービス事業が重要視されている。当協会では、このビジネスをわが国の競争力ある産業として育成するため、情報・産業社会システム部会のもとにソリューションサービス事業委員会（委員長・富士通・遠藤明氏）を設けてソリューションサービスビジネス環境の整備、ソリューションサービス品質の向上及びソリューションサービスビジネス事業の普及推進策等について活動を行った。

具体的には、ソリューションサービス事業委員会のもとに、IT サービス調達政策専門委員会（委員長・日本電気・篠原郁二氏）、IT サービスビジネス環境整備専門委員会（委員長・沖電気工業・末竹義郎氏）、スキル標準対応専門委員会（委員長・富士通・平松聡氏）、の3つの専門委員会を設置し、活動を行った。

本報告書は、本年度のIT サービスビジネス環境整備専門委員会の活動結果を取りまとめたものである。取りまとめに当たり、ご尽力、ご協力いただいた委員各位に深く感謝の意を表するとともにこの活動が、わが国の社会と産業の発展に大きく寄与することを念願する次第である。

2016年3月

一般社団法人 電子情報技術産業協会

ソリューションサービス事業委員会

(敬称略・順不同)

委員長	遠藤 明	富士通(株)
副委員長	川井 俊 弥	日本電気(株)
委員	込 官 信 治	沖電気工業(株)
〃	末 竹 義 郎	沖電気工業(株)
〃	長 田 圭	(株)J E C C
〃	光 井 隆 浩	東芝ソリューション(株)
〃	篠 原 郁 二	日本電気(株)
〃	堀 田 敦 志	(株)日立製作所
〃	波多野 友 之	(株)日立製作所
〃	宇留野 哲 郎	富士通(株)
〃	平 松 聡	富士通(株)
〃	玉 井 進	三菱電機インフォメーションシステムズ(株)
〃	河 内 浩 明	三菱電機(株)
事務局	稲 垣 宏	(社) 電子情報技術産業協会
〃	内 田 光 則	(社) 電子情報技術産業協会
〃	石 川 淳	(社) 電子情報技術産業協会

ITサービスビジネス環境整備専門委員会

(敬称略・順不同)

委員長	末竹義郎	沖電気工業(株)
副委員長	伊豆則夫	(株)富士通クオリティ&ウィズダム
〃	山口 潔	(株)日立製作所
委員	大下奈帆子	(株)東芝
〃	岡田雄一郎	日本電気(株)
〃	斎藤弘志	(株)富士通総研
〃	及川和彦	三菱電機インフォメーションシステムズ(株)
オブザーバ	銅玄智昭	ユニアデックス(株)
事務局	石川 淳	(社)電子情報技術産業協会

目 次

1. 調査概要	1
1.1 主旨、目的.....	1
1.2 2015 年度活動概要.....	3
2. IT サービス利活用プロセス	4
2.1 狙い.....	4
2.1.1 検討の背景.....	4
2.1.2 検討の主旨.....	5
2.1.3 期待効果.....	6
2.2 基本的な考え方.....	7
2.2.1 検討の前提.....	8
2.2.2 検討の内容.....	9
2.3 IT サービス利活用プロセスの概要.....	13
3. まとめ	17
3.1 本年度の成果.....	17
3.2 課題と今後の取り組み.....	18
【参考文献】	19

付録 IT サービス利活用プロセス・タスク一覧

1. 調査概要

1.1 主旨、目的

本専門委員会は、ソリューションサービス分野におけるビジネス環境の調査・整備、提言を目的として、IT サービスの利用者と提供者の共通の評価指標について着目し、リスクマネジメントや SLA/SLM を中核テーマとして調査・研究活動を行ってきた。

特に、IT サービスの機能や範囲、品質、性能などを「可視化」し、コスト及びリスクとサービス品質との適正なバランスをとるためのツールとして SLA を位置づけ SLA/SLM の普及に努めてきた。

また、クラウドサービスの普及を受けて、システム構成やサービス提供体制がブラックボックス化されていることが多いクラウドサービスに対して、リスクマネジメントの観点で検討を行うとともに、契約モデルの検討やサービス仕様、さらに範囲を広げて、サービス品質も可視化のツールとして位置づけ検討してきた。

近年、IT 関連業界において急激に環境が変化してきている。それに伴い、企業における情報システム部門は、事業・業務の効率化を図るために単に IT 化を進めるだけでなく、事業環境の変化や事業方針・戦略の変化に応じて社内の業務部門に貢献できる組織として、IT サービスを提供することが求められている。そこで、本専門委員会は、情報システム部門が IT サービス部門へと変革していくための IT サービス利活用プロセスの検討を進めることとした。

本専門委員会が発足した 2000 年度からの活動成果は以下の通りである。

(1) 2000 年度～2009 年度：SLA/SLM ベースの IT サービスの可視化検討と普及促進

IT サービスのビジネス環境の整備を目的として活動を開始した。

SLA/SLM について検討を進め、2002 年度には IT サービスマネジメントのベストプラクティスと言われる ITIL^{®1} (Information Technology Infrastructure Library) に注目し、英国における ITIL[®]開発の背景と経緯、特徴と内容について調査した。

2003 年度から継続的に、SLA の普及状況について市場調査を行っている。

これらの活動の成果を、「民間向け IT システムの SLA ガイドライン」としてまとめ、2005 年度に公表／出版を行った。

¹ ITIL[®] is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.

またリスクマネジメントとそのコントロール手段としての SLA の活用方法を「IT サービスリスク/SLA マトリクス」としてまとめ、「IT アウトソーシングで失敗しない SLA チェックポイント 294」として出版した。

2007 年度から、SLA/SLM の適用範囲を拡大し、「ソフトウェア開発における SLA」を検討した。さらに経営者及び利用者の視点からの SLA/SLM を検討し、経営者及び利用者が SLA/SLM を適用することにより IT サービスの可視化が図れることを示した。

(2) 2010 年度～2012 年度：クラウドサービスへの SLA/SLM 適用検討

2010 年度からは、クラウドサービス利用において、サービス提供者と利用者間の可視化のツールとして SLA/SLM を位置づけ検討を始めた。まず、実態が見え難いクラウドサービスのリスクを見極めてコントロールする方法を検討し、「クラウドサービス・リスクコントロール表」としてまとめた。その集大成として SLA ガイドラインをクラウドサービスにおける SLA/SLM 適用を含めて改訂し、「民間向け IT システムの SLA ガイドライン第四版」として 2012 年 3 月に日経 BP 社から出版した。また、クラウドサービスを利用する際の提供者と利用者の関係性に着目し、「クラウドサービスの活用と契約モデル」の検討を行った。さらに、2012 年度は、クラウドサービスの利用者がクラウドのメリットをより効果的に享受するためのコントロール方法について検討を行い、「クラウドサービス・メリット確認表」としてまとめた。加えて、利用者がクラウドサービスを活用する際に考慮すべき点や対策について整理し「クラウドサービス活用ガイド」としてまとめた。

検討の過程で、関連するテーマについて、米国調査や国内企業の実態調査等も行った。

(3) 2013 年度：クラウド利用におけるサービス仕様の可視化検討

2012 年度までの SLA を中心とした可視化から範囲を広げ、IT サービス活用の際には必須となるサービス提供者と利用者間の取り決めである「サービス仕様書」の仕様項目についての可視化検討を行った。特にその特性上サービスの実態が見えにくいクラウドサービスを対象として検討を進め、「クラウドサービス仕様項目表」としてまとめた。また、IT 産業のグローバル化を見据えて法制度等の留意点に関してもまとめた。これらの検討を進めるにあたり実態調査も行った。

(4) 2014 年度：クラウド利用におけるサービス品質の可視化検討

人的サービスが中心となる一般的なサービスに対して、IT を中心に展開される IT サービスとの相違点等を踏まえ、IT サービスの品質をどのように可視化して評価すべきかという観点

から、IT サービスにおける品質評価項目を検討し、サービス提供者／利用者（顧客）双方が活用できる「クラウドサービス品質チェックシート／評価シート」としてまとめた。

1.2 2015 年度活動概要

2015 年度は、企業における情報システム部門のために、IT サービス利活用プロセスの検討を行った。

2015 年度の活動成果は以下の通りである。

(1) IT サービス利活用プロセスの検討

情報システム部門が IT サービスを提供するための作業を、独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）の「i コンピテンシ ディクショナリ 2015 (iCD2015)」のタスク一覧をベースに範囲を絞り分類・整理し、「IT サービス利活用プロセス・タスク一覧」としてまとめた。

(2) 普及活動

本専門委員会の成果の普及活動として、以下を実施した。

- ① 「CEATEC JAPAN 2015」における活動報告。
- ② 「第 12 回 itSMF Japan コンファレンス/EXPO」における活動報告。
- ③ 2014 年度成果である「クラウドサービス品質チェックシート／品質評価シート」の JEITA ホームページでの公開。

2. IT サービス利活用プロセス

2.1 狙い

2.1.1 検討の背景

企業の情報システム部門に求められる役割や活動領域は、時代とともに変化している。かつては、企業の事業・業務を IT 化することで、事業の拡大、業務の効率化を図ることが大命題であった。したがって、企業の情報システム部門は、経営幹部や業務部門からの要望にしたがって、情報システムを開発し、運用することが重要な役割だった。

一方、情報システムをユーザ企業に提供していたコンピュータ・ベンダや SIer も、単にハードウェアやソフトウェアをユーザ企業に提供するだけではなく、情報システムをサービスとして提供する IT サービスベンダと呼ばれる業態に変化してきた。大きな要因の一つが、企業が情報システムを「保有する」から「利用する」に変化してきたことである。

そのような変化を加速したのが、クラウドサービスの出現である。事業モデル・規模の変化に素早く対応することができ、使った IT の価値に応じて料金を支払えば良い。しかも、クラウドサービスを利用する業務部門は、情報システム部門に頼らなくても、IT サービスベンダからクラウドサービスを直接調達し、業務に活用することが普通に行われるようになった。クラウドサービスには、ネットワークを介してソフトウェアの機能をサービスとして提供する SaaS や、クラウドコンピューティングを活用した情報システムを構築するために必要な機能・ファシリティをサービスとして提供する PaaS・IaaS などがある。

このような環境の変化に対応して、情報システム部門の役割はどう変化すべきなのか。二つの変化が求められている。一つは、自社で情報システムを開発するだけではなく、外部に開発を委託したり、外部の IT サービスベンダから IT サービスとして調達したりする割合が増加することで、今まで以上に外部調達機能や契約管理、ベンダ管理の強化が求められている。もう一つは、業務部門に IT をシステムとして提供するのではなく、サービスとして提供することで、業務部門の価値を向上させることである。

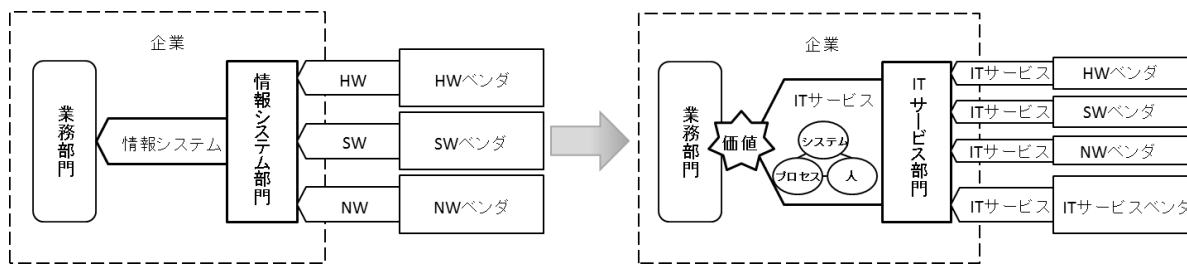


図 2.1-1 情報システム部門から IT サービス部門へ

企業内の業務部門も、事業環境や企業の事業方針・戦略の変化に対応して、IT の活用方法・形態を変化させる必要がある。そのためには、情報システム部門は、IT をシステムとして業務部門に提供するのではなく、サービスとして提供することが必要になる。つまり、情報システム部門は、社内の業務部門をお客様と考え、業務部門や企業全体の価値向上に貢献できる組織に変革することが求められている。つまり、情報システム部門は IT サービス部門に変革することが必要なのである（図 2.1-1 参照）。

そこで、情報システム部門が業務部門の期待する価値に応えるための IT サービスを開発・提供するためのプロセスを、IT 利活用プロセスとして検討することにした。

2.1.2 検討の主旨

ここで、システム開発とサービス開発の違いについて考えてみる。システム開発でも、利用者の要求、業務の内容・目標にもとづき、システム要件を定義し、設計・開発する。しかしながら、目的はシステムの開発であり、そのシステムを利用部門の人たちに使ってもらうことである。もちろん、利用者からの問い合わせ対応を行うための窓口を設置したり、システム障害などの問題が発生した時に対応したりすることは必要であるが、それらはあくまで運用・保守サービスとしての位置づけである。

一方、サービス開発においては、利用者の業務遂行を支援するために IT サービスを提供するのであるから、システムを開発することは必須である。しかし、システムを開発し業務部門に提供するだけでは、サービスを開発・提供したとは言えない。そのシステムをサービスとして業務部門に提供することによって、業務部門が業務を円滑に遂行することができ、期待以上の成果を達成できるようになるのである。

システム開発と比較した場合、サービス開発について検討する際の主な考慮点は以下の通りになる。

- ・利用者に価値を提供する
- ・サービスをできる限り可視化する
- ・継続的（かつプロアクティブ）にサービス改善を行う
- ・技術指向ではなく利用者指向（例えば、UX²・HCD³の活用）である
- ・サービス要求・問い合わせ対応、クレーム対応のため一本化された窓口（SPOC⁴）を設ける
- ・サービス提供者と利用者間でサービスレベル目標を決めて、合意する
- ・メニューとその利用料金を決める
- ・サービスマネジメント機能が必要である

2.1.3 期待効果

企業の情報システム部門が IT サービス部門へ変革するためには、自らシステムを開発し提供するだけでなく、外部のサービスベンダが提供するクラウドサービスを有効活用することも必要である。そして、IT サービスとしてインテグレートした上で業務部門へ提供することが重要である。

IT サービス利活用プロセスを参考にすることで、情報システム部門は、IT サービスを開発・提供することができる IT サービス部門として、IT サービスの企画から開発・運用・改善までのサービスライフサイクル全体を通して効率的・効果的に活動できるようになる。その結果として、IT サービスを利用する業務部門に対しては、今まで以上の高い価値を提供することができ、企業の事業目標達成に貢献することができると思う。

² UX（User Experience の略）：利用者が製品やサービスを利用する過程を重視し、利用者にとってより良い体験を提供するという考え方。

³ HCD（Human Centered Design の略）：利用者が満足する製品・サービスを提供するために、常に企画・開発の中心に利用者をおいて、利用者視点で設計するための方法論。

⁴ SPOC（Single Point Of Contact の略）：利用者からの問い合わせ窓口を一元化すること、または一元化された窓口のこと。

2.2 基本的な考え方

IT サービスの利活用プロセスを具体化することは、情報システム部門が IT サービス部門に変革していくために非常に有効であるが、容易ではない。システム開発プロセスに関しては、ソフトウェア開発を中心とした標準化の取組み（共通フレーム 94）から約 20 年が経過して成熟しているのに対して、IT サービスの利活用を前提としたプロセスに関しては、IT サービスマネジメントのベストプラクティスが ITIL®として体系化されているものの、共通フレームのような具体的なプロセスが規定されている訳ではない。近年は、DevOps⁵といった形で開発と運用が密接に連携したモデルも登場しているが、あくまでシステム開発とその運用という発想の延長である。

情報システム部門は、IT を活用し業務を遂行することで、いかに事業や業務の拡大、効率化、コスト削減に貢献できるかが重要となる。そのために情報システム部門は、業務部門の目標、更には企業全体の事業目標を意識して、社内リソースを活用した内部サービスと外部サービスをうまく活用した IT サービスを提供する必要がある。そのためには、適用対象となる業務プロセスの事業領域、さらにはビジネスモデルにおける位置づけにおいて、どのような意味を持つのかを知る必要がある（図 2.2-1 参照）。

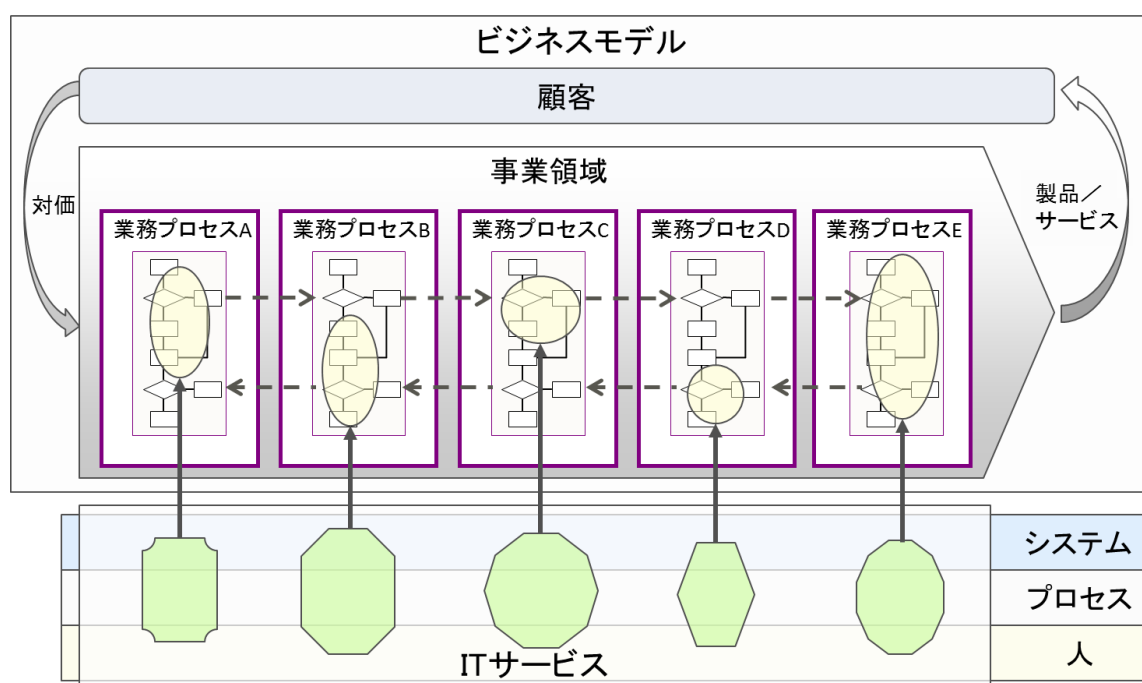


図 2.2-1 業務プロセスと IT サービスの関係

⁵ DevOps：開発（Development）と運用（Operations）が連携して協力する開発の進め方。

本節では、情報システム部門が業務部門の期待する価値に応えるための IT サービスを提供していくためのプロセスを、「IT サービス利活用プロセス」として検討を進める際の前提と検討の内容について示す。

2.2.1 検討の前提

本専門委員会は、企業の情報システム部門が、自社でシステムを開発・提供するだけでなく、外部の IT サービスベンダから IT サービスを調達し、利用者である業務部門に、他のシステムと連携しつつ新しい IT サービスを提供する場合の活動内容について検討することにした。

情報システム部門が社内向けのシステムを開発する際の活動については、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が発行した「システム管理基準」や、IPA が発行した「共通フレーム 2013」「情報システムユーザースキル標準（UISS⁶）」「iCD2015」等が参考になる。本専門委員会は、この中から最新の成果である iCD2015 の「タスクディクショナリ」を選択し、これをベースにして情報システム部門がクラウドサービスを活用して社内向けに IT サービスを開発する際の活動について検討することにした。検討にあたり、UISS のタスクフレームワークを参考にして、全体フレームワークを作成した（図 2.2-2 参照）。

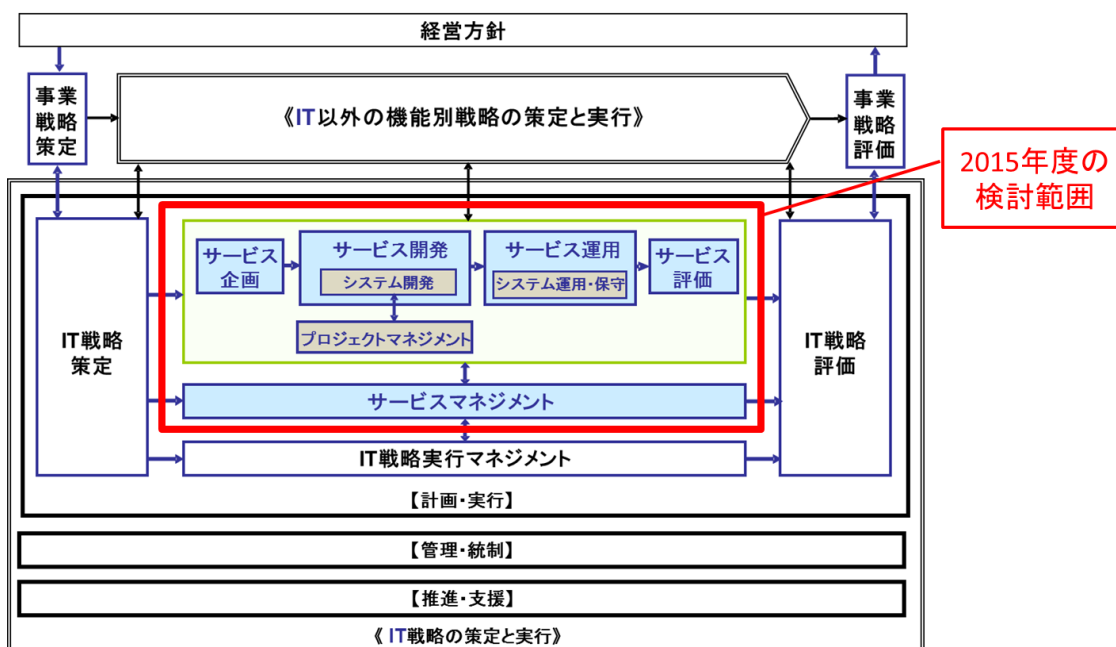


図 2.2-2 検討の全体フレームワーク

⁶ UISS : Users' Information Systems Skill Standards

IT サービス利活用プロセスの検討にあたっては、以下の前提を設けた。

- ・情報システム部門の主たる役割を「システム開発・運用」から「IT サービス開発・運用」に変える
- ・情報システム部門は内部サービスと外部サービスを組み合わせた IT サービスを提供する
- ・外部サービスは、サービス提供者から提供されるクラウドサービスとする
- ・システムは、IT サービスの構成要素（システム・プロセス・人）の一つとする
- ・2015年度は、全体フレームワークのサービス企画～サービス評価の一連のプロセスと、サービスマネジメントを対象とする
- ・従来の「システム開発」、「システム運用・保守」「プロジェクトマネジメント」等で活用できる部分は検討対象外とする

2.2.2 検討の内容

(1) IT サービス利活用プロセスの検討手順

IT サービス利活用プロセスの検討にあたり、ベースとなるタスクとして iCD2015 のタスクディクショナリを利用した。

iCD2015 を利用した IT サービス利活用プロセスの検討の流れを説明する（図 2.2-3 参照）。

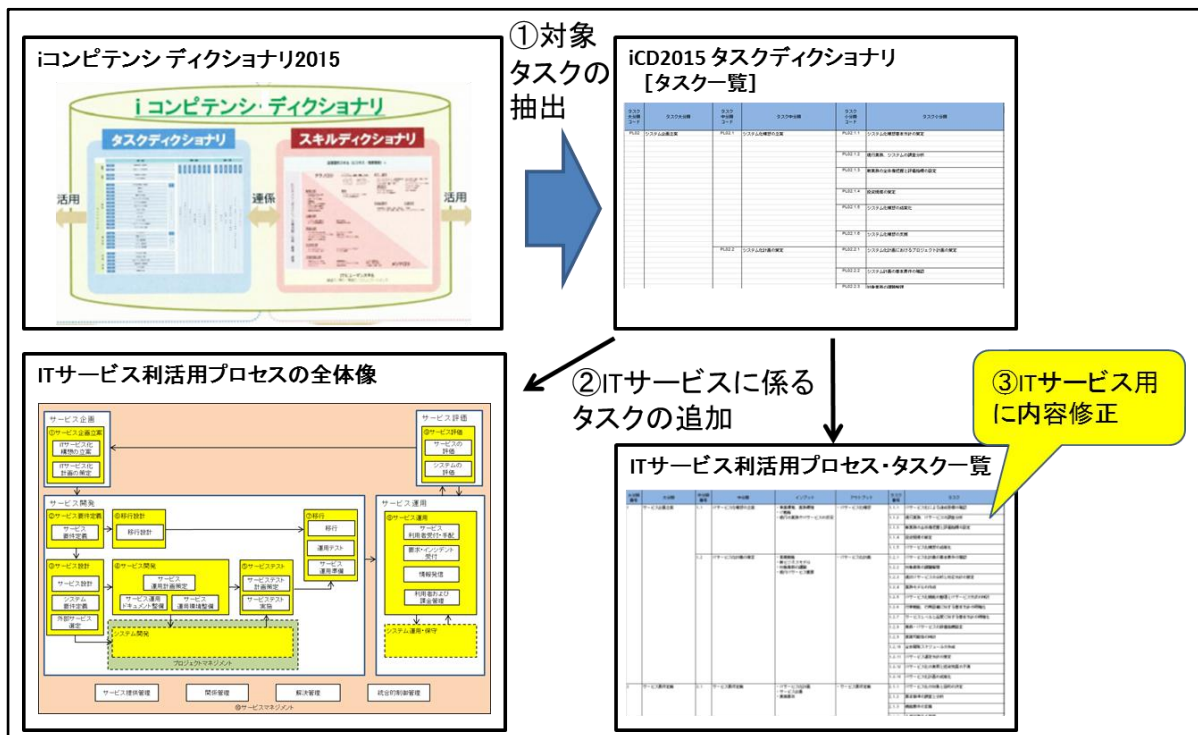


図 2.2-3 IT サービス利活用プロセスの検討の流れ

① 対象タスクの抽出

iCD2015 タスクディクショナリのタスク一覧から、今回の検討範囲に関するタスクを抽出した。

② IT サービスに係るタスクの追加

IT サービス固有のタスクを追加し、IT サービス利活用プロセス・タスク関連図およびIT サービス利活用プロセス・タスク一覧を作成した。

③ IT サービス用に内容修正

IT サービス利活用プロセス・タスク一覧について、分類の見直し、タスク名の修正およびインプット・アウトプット情報の追加を行った。

以上の検討に基づいて、タスクの大分類、中分類、タスク名と、中分類タスク毎のインプット・アウトプット情報を一覧にした「IT サービス利活用プロセス・タスク一覧」(付録)を作成した。

(2) IT サービス利活用に係る追加・変更タスク

IT サービスの利活用において、従来のシステム開発、運用・保守にないIT サービス固有のタスクを追加するとともに、従来のタスクもサービス視点で変更した。

以下に追加・変更したタスクを含むIT サービス利活用プロセスの概要を説明する(図 2.2-4 参照)。

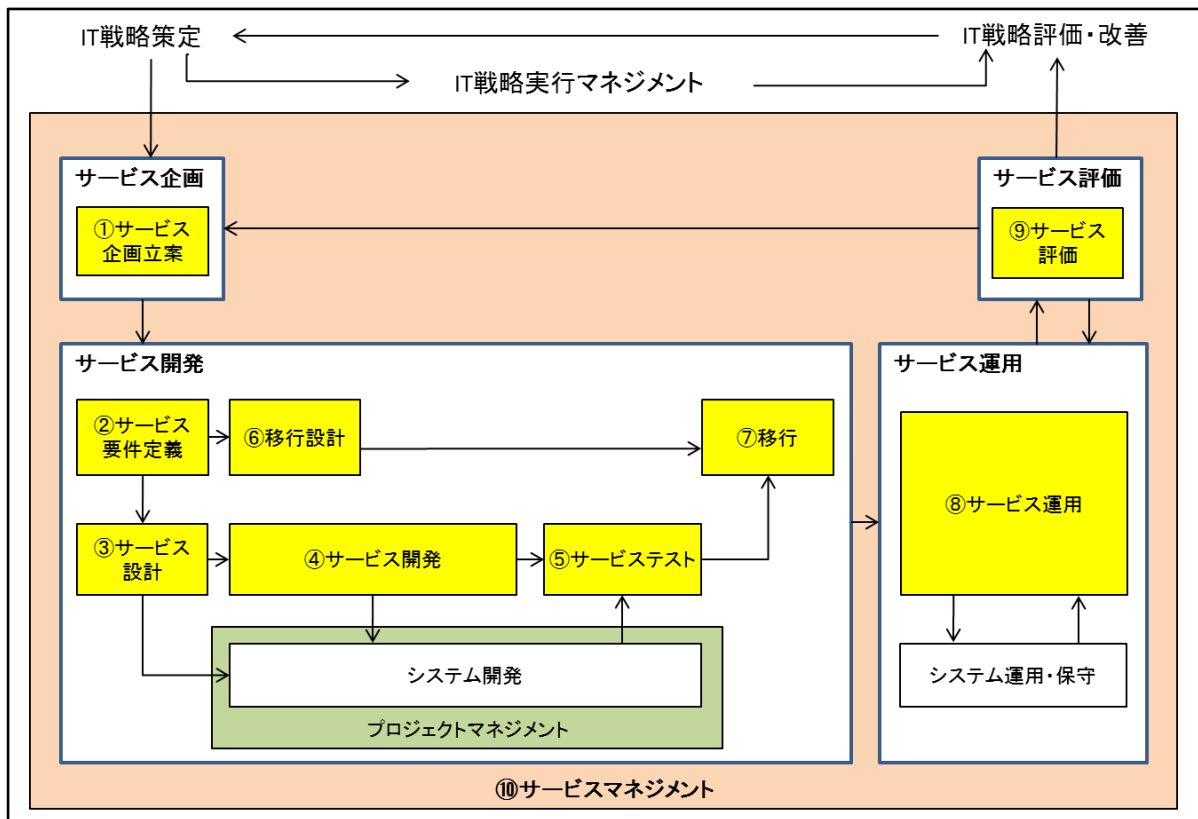


図 2.2-4 IT サービス利活用プロセスの概要

① サービス企画

IT 戦略に基づき、IT サービス化構想を立案する。さらに、IT サービス化の業務機能や IT サービス方式を検討し、全体開発スケジュールや費用・投資効果などをまとめた IT サービス化計画を策定する。

② サービス要件定義

要求事項の調査・分析を通して、IT サービス化対象の目的や、サービス要件を定める。

③ サービス設計（新規追加）

サービス要件定義に基づきサービス設計を行い、サービス仕様を作成する。さらに、サービス運用設計やサービス構成設計などを行い、サービスに必要なシステムの要件定義を行う。また、外部サービスの評価・選定もこのタイミングで行う。

④ サービス開発（新規追加）

サービス運用計画を定め、サービス運用に必要な規程や手順書などのドキュメントを整備する。併せてサービスを提供する上で必要となる、申請手順や教育プログラム等のサービス運用環境を整備する。

⑤ サージステスト（新規追加）

開発したシステムや外部サービスを用いて、利用者の要件どおりにサービスを提供できるかテストする。

⑥ 移行設計

サービスを構成する業務、システムおよびデータなどの移行について設計する。また、移行計画を策定する。

⑦ 移行

業務、システム、データなどの移行を行い、本番サービス提供環境での運用テストを行う。また、サービス開始通知や利用者教育などのサービス運用の準備を行う。

⑧ サービス運用（新規追加）

サービスを運用し、利用者にサービス機能を提供する。

⑨ サービス評価

サービスの運用状況を評価し、サービス改善を提案する。

⑩ サービスマネジメント

サービス企画、開発、運用、評価のライフサイクル全体で、ITサービスに関するマネジメントを行う。本プロセスは「JIS Q 20000-1（サービスマネジメントシステム要求事項）」に準拠した。

2.3 IT サービス利活用プロセスの概要

IT サービス利活用プロセスの全体像を図 2.3-1 に示す。なお、今回は IT サービス特有の部分に絞って検討しており、「プロジェクトマネジメント」「システム開発」「システム運用・保守」については検討範囲から外すこととした。

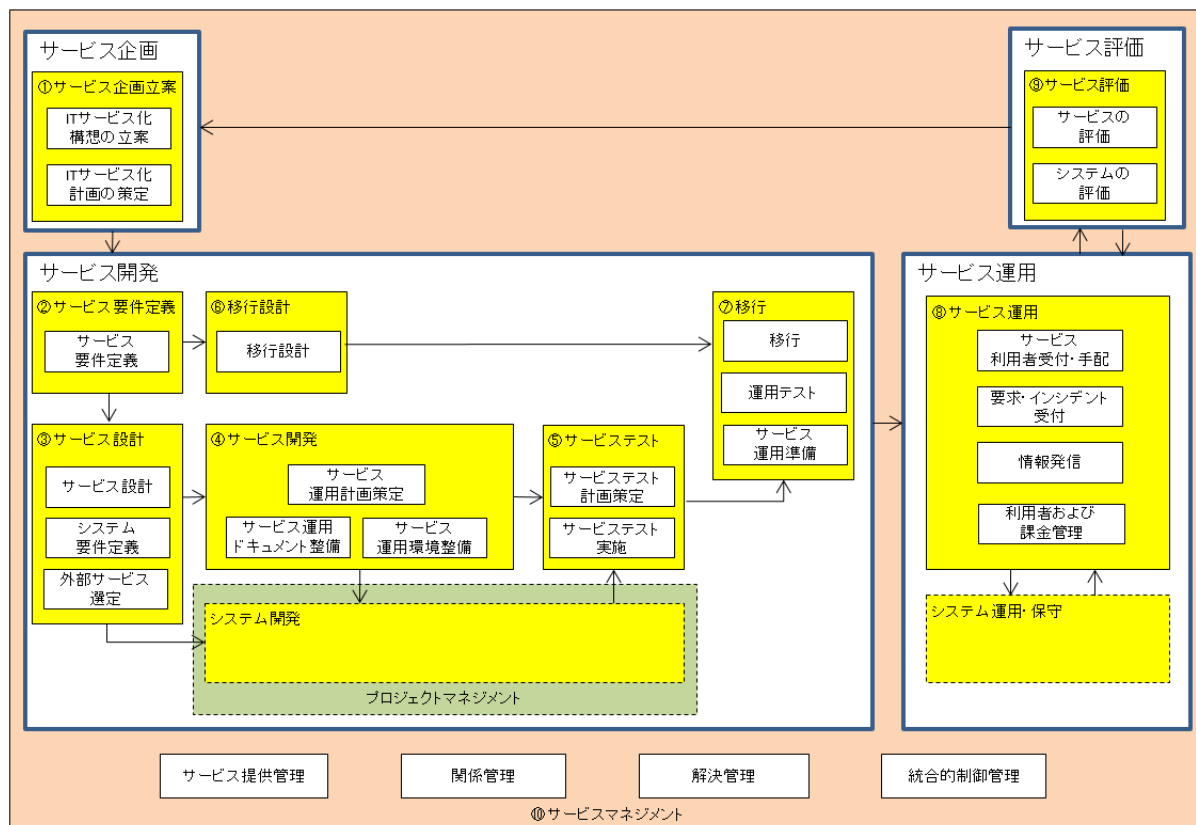


図 2.3-1 IT サービス利活用プロセスの全体像

① サービス企画立案

・IT サービス化構想の立案

現行業務や IT サービスを調査・分析の上、達成目標や投資規模など、新事業の全体像となる IT サービス化構想をまとめる。

・IT サービス化計画の策定

対象となる業務モデルを定め、IT サービス化機能の整理や IT サービス方式の検討を行う。また、全体開発スケジュールや費用・投資効果の予測をまとめ、IT サービス化計画を策定する。

② サービス要件定義

利用者が抱える問題点の洗い出し、利用者ニーズと現行 IT サービスとのギャップ分析を通して、IT サービス化要件を明らかにする。また、IT サービス化対象範囲の調査・分析、加えて、IT サービス化実現にあたって利用が想定される技術や製品の調査といった要求事項の調査・分析を通して、IT サービスの目的や、サービスの要件を定める。

③ サービス設計

・サービス設計

IT サービス化計画に基づき、サービスメニューを検討。サービスレベル項目・目標値やサービス利用料金を定める。また、サービス運用要件を踏まえ、対象となる業務の組織や要員、運用体制などの業務運用に基づき、サービス運用の基準や管理システムの要件を定める。

・外部サービスの評価と選定

サービス設計の内容を基に、適用可能な外部サービスを調査し、信頼性・品質・契約条件・料金などの観点から評価の上、適用サービスを選定する。

・システム要件定義

IT サービス化計画からシステム化の対象となる業務とシステムを特定し、現行システムの状況を加味した上で、システムの機能・非機能を具体化する。

④ サービス開発

・サービス運用計画策定

サービス設計の内容に基づき、監査計画なども踏まえたサービス運用計画を定める。併せてサービス利用者や運用者向けの教育計画を定める。

・サービス運用ドキュメント整備

サービス設計の内容に基づき、サービス運用に必要な規程や手順、帳票、台帳などを整備する。

・サービス運用環境整備

サービス利用者・運用者がサービスの利用・運用に必要な各種情報・関連情報を参照するための Web サイトの準備や、サービスを利用・運用するための教育プログラムを整備する。

⑤ サービステスト

・サービステスト計画策定

サービス要件やサービスモデルに従いテスト方針を定め、テスト仕様やテストシナリオ、体制などを含むサービステスト計画をまとめる。また、テスト計画に従ってテスト環境やデータ、要員などの必要な資源を準備する。

- ・サービステスト実施

サービステスト計画に基づきテスト環境を構築しテストを実施する。サービステストの結果を集計・分析して問題点を洗い出し設計にフィードバックする。

⑥ 移行設計

移行対象となる業務や IT サービス、システム、データなどを明らかにし、ほかの業務や IT サービスに与える影響の範囲をまとめる。加えて、移行の期間やリソースなどの制約条件を明らかにした上で、移行テスト計画を策定し、移行スケジュールと体制を明確化する。

⑦ 移行

- ・移行

システム移行のテストに必要なデータや検証項目、テスト用プログラムを準備し、事前に移行リハーサルを計画・実施する。移行本番では移行計画に基づき移行を実施し、移行データやシステムの動作に対して検証を行う。

- ・運用テスト

日次、週次、月次といった業務サイクルを仮定し、評価基準やテスト手順を検討の上で運用テスト計画としてまとめる。計画に従って運用テストを実施し、結果に基づき運用手順の改定や教育・訓練に反映する。

- ・サービス運用準備

サービス導入が円滑に進むよう、事前に利用者・運用者向けに教育を実施する。また利用者向けにはサービスの内容を Web サイトやメール、説明会などを通してアナウンスする。

⑧ サービス運用

- ・サービス利用受付・手配

利用者から申請を受け、サービス管理、システム管理・保守の手順書に従って利用者環境の構築や変更・削除を行う。併せて受け付けた申請に対する結果や課金の内容などサービスを利用する上で必要な情報を利用者に通知する。

- ・要求・インシデント受付

利用者からの要求を受付、優先度や分類をおこなった上で要求への対応を検討し結果を利用者に通知する。また、インシデントについても同様に優先度・分類を設定の上、検討結果を利用者に通知する。

- ・情報発信

提供しているサービスの内容について Web サイトなどを通して公開する。また、サービスの運用情報などを Web サイトやメールといった手段で利用者に通知する。

- ・利用者および課金管理

サービスの利用者台帳を維持・管理する。また、サービス利用実績を集計し請求管理を行う。

⑨ サービス評価

- ・サービスの評価

IT サービスの定量的・定性的評価指標に基づき測定した結果から、実績値と目標値の差分分析を行い評価する。また、評価結果からサービスの課題抽出とニーズ分析をおこない、利用状況と併せて IT サービスの改善案を取りまとめる。

- ・システムの評価

システムの定量的・定性的評価指標に基づき測定した結果から、実績値と目標値の差分分析を行い評価する。また、評価結果から、システムの課題抽出とニーズ分析をおこない、システムの改善案を取りまとめる。

⑩ サービスマネジメント

- ・サービス提供管理

SLA を基に対象項目のパフォーマンスを監視し、適宜改善策を検討・実施する。また、情報セキュリティ、IT サービス継続性、財務管理、キャパシティの観点で IT サービスの管理を行う。

- ・関係管理

提供している IT サービスに対する苦情の記録・調査・対処や顧客満足度の測定を通して IT サービスの改善策を検討する。

- ・解決管理

提供している IT サービスに対する要求やインシデントの対応状況について、対応が滞らないよう管理する。

- ・統合的制御管理

サービスの変更にあたり、変更内容を記録・分類し評価する。加えて、リリース・展開スケジュール策定や検証・監視・分析を行う。またそれらの結果を構成管理台帳に反映する。

3. まとめ

3.1 本年度の成果

本専門委員会の 2015 年度の活動成果は以下の通りである。

(1) IT サービス利活用プロセスの検討

情報システム部門が IT サービス部門に変革するために求められる役割や作業を明確化することを最終的な目標とし、情報システム部門が IT サービスを開発・提供するプロセスの検討をおこなった。2015 年度は、その最初の取り組みとして、外部サービスの活用を前提に、IT サービス提供の企画・計画から運用・評価までをスコープとして、利活用のプロセスとタスク、及びそのインプット・アウトプットを「IT サービス利活用プロセス・タスク一覧」としてまとめた。

プロセスの検討にあたっては、IT を利活用するビジネスに求められる業務（タスク）を体系化している「iCD2015」のタスク一覧をベースにして、「共通フレーム 2013」及び「UISS」（いずれも IPA）等を参考にした。また、ITIL[®]、JIS Q 20000（ISO/IEC 20000）等、IT サービスマネジメントの視点も加えた。

検討の結果、IT サービスの利活用プロセスの全体像と、そのうちの IT サービス特有のプロセス領域とその概略を明らかにできた。

(2) 普及活動

本専門委員会の成果の普及活動として、以下を実施した。

- ① 「CEATEC JAPAN 2015」における活動報告。
- ② 「第 12 回 itSMF Japan コンファレンス/EXPO」における活動報告。
- ③ 2014 年度成果である「クラウドサービス品質チェックシート／品質評価シート」の JEITA ホームページでの公開。

3.2 課題と今後の取り組み

企業の情報システム部門が、従来のようにコンピュータ・システムを保有し、開発・提供するだけでなく、利用部門（業務部門）の期待する価値に応えるための IT サービスを提供する「IT サービス部門」に変革していくための、更なる調査検討を継続していく。

(1) 「IT サービス利活用プロセス」検討の継続

2015 年度は、IT サービス利活用プロセスの一部に対して、いくつかの前提条件を設定して検討したが、今後は、対象とするタスクの範囲の拡充や IT サービスの視点での見直し、各タスクでの作業内容の深掘り等の調査検討を継続する。

(2) 活動成果の積極的な普及活動

本専門委員会で検討を行ってきた、SLA、クラウドサービスのメリット／リスク、サービス仕様、サービス品質等の「可視化のためのツール」の普及活動を行う。

(3) 他団体との交流による IT サービスビジネス環境整備の推進

IT サービスのビジネス環境の整備を促進するために、itSMF Japan、JISA、JUAS 等、関連機関や先進的企業と意見交換を行う。

【参考文献】

- 1) i コンピテンシ ディクショナリ 2015, 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA), 2015/6.
- 2) 情報システムユーザースキル標準 ～IS 機能の可視化による組織力向上のために～ Ver2.2, 独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA), 2010/3.
- 3) 共通フレーム 2013 ～経営者、業務部門とともに取組む「使える」システムの実現～, 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 技術本部 ソフトウェア高信頼化センター (SEC), 2013/3.
- 4) 民間向け IT システムの SLA ガイドライン 第四版, 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, 2012/3.
- 5) JIS Q 20000-1:2012 情報技術—サービスマネジメント—第 1 部:サービスマネジメントシステム要求事項, 日本規格協会, 2012/9.
- 6) ITSMS ユーザーズガイド ～導入のための基礎～ (JIP-ITSMS112-2.1), 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC), 2013/3.
- 7) 新版 システム監査基準/システム管理基準 解説書, 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC), 2007/1.
- 8) 平成 21 年度ソリューションサービスに関する調査報告書 I SLA 適用領域の拡大に関する調査報告書 (IS-10-情シ-4), 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA), 2010/3.
- 9) 平成 22 年度ソリューションサービスに関する調査報告書 SLA 適用領域の拡大に関する調査報告書 (IS-11-情シ-5), 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA), 2011/3.
- 10) 平成 24 年度ソリューションサービスに関する調査報告書 II SLA 適用領域の拡大に関する調査報告書 (IS-13-情シ-8), 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA), 2013/3.
- 11) 平成 25 年度 ソリューションサービスに関する調査報告書 I IT サービスビジネス環境整備調査報告書 (IS-14-情シ-7), 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA), 2014/3.
- 12) 平成 26 年度 クラウド利用におけるサービス品質の可視化 (IS-15-情シ-6), 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA), 2015/3.

————— 禁 無 断 転 載 —————

平成 27 年度

IT サービス利活用プロセスの検討

— 情報システム部門から IT サービス部門への変革に向けて —

発 行 日 平成 28 年 3 月

編集・発行 一般社団法人 電子情報技術産業協会
ソリューションサービス事業委員会

IT サービスビジネス環境整備専門委員会

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-1-3

大手センタービル

TEL (03)5218-1057