

ITサービス提供の実践ガイド

SLAからDX時代の品質マネジメントまで

ITサービスの提供に携わる方を対象に、その企画・開発・運用の各フェーズにおける進め方のポイントと具体的なタスクやツール、さらに、顧客品質を踏まえたサービスマネジメントやDX時代への対応を広く網羅したトピックを紹介します。

JEITA 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における活動成果をまとめて再公開するものです。

ITサービスとは

ITシステムを利用して個々の利用者や企業に価値を提供するサービスです。ITサービスの提供は、ITシステム（モノ）だけでなく、サービスを提供する組織及びその従業員（ヒト）、サービスを提供するためのルール・方法（プロセス）、サービス提供の一部を担う外部委託企業（パートナー）などが連携して、利用者に価値を提供する活動だと考えます。

※本専門委員会の定義

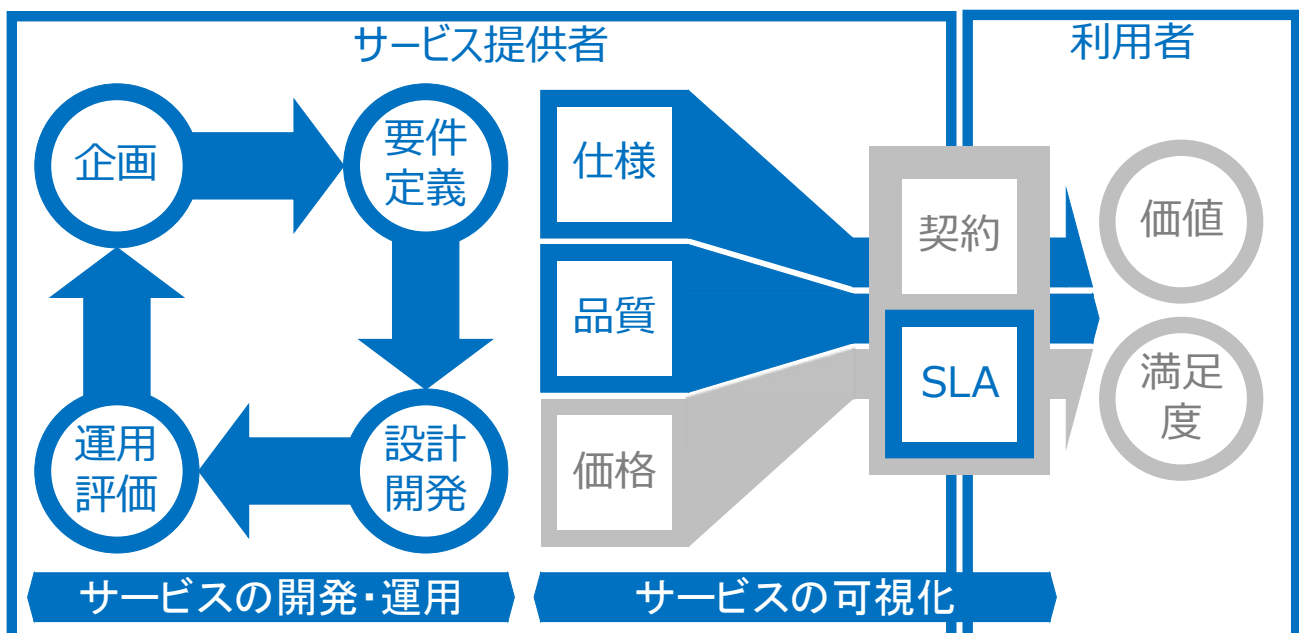
ITサービス（以下、サービスと表記）は、利用者に価値を提供することを目的とします。サービス提供者は満足度の高いサービスを提供し、利用者は価値を認めることにより対価を支払います。

しかしながら、サービスは目に見えないため、価値や満足度を評価することに難しさがあります。そこで、サービスを可視化するための評価項目や指標についての検討が重要になります。

サービス提供者は、サービスの開発・運用を行う際に、サービスの可視化項目について企画、要件定義、設計／開発、運用／評価の各フェーズで評価する必要があります。

本サイトで公開するサービス開発・運用のプロセスやタスク定義、サービス可視化の観点やチェックリストなどのツールを、サービス提供価値の向上に活用ください。

また、利用者は、選定するサービスが要件に適合しているか、サービスの品質が期待に沿っているかを事前に評価する必要があり、サービス選定の際のツールとして活用ください。



成果物一覧（各成果物をクリックするとダウンロードページに遷移します）

	開発・運用	ITサービス開発・運用プロセスの検討
	可視化	クラウド利用におけるサービス仕様の可視化
	可視化	クラウド利用におけるサービス品質の可視化
	可視化	民間向けITシステムのSLAガイドライン第四版
俊 敏 性 対 応	開発・運用	「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の進め方と課題
	開発・運用	「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の日米事例調査
	可視化	DX時代のITサービス品質に関する検討

成果物一覧の詳細は、[こちら](#)からダウンロードできます。（PDF, 285KB）

本件に対するお問い合わせ：

一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）事業戦略本部 事業推進部
〒100-0004 東京都千代田区大手町 1 丁目 1 番 3 号 大手センタービル
E-mail : itt3@jeita.or.jp