

# IT Service Management System



## ITサービスマネジメントシステム 適合性評価制度の概要

JIS Q 20000:2007(ISO/IEC 20000:2005) 対応版

# IT Service Management System

## 1 ITSMS適合性評価制度の目的

ITサービスマネジメントシステム( IT Service Management System:以下ITSMSという)適合性評価制度は、国際的に整合性のとれたITサービスマネジメントに対する第三者適合性評価制度である。本制

度は、組織におけるITサービス運用管理の品質を継続的に向上させることにより、わが国のITサービス全体の信頼性の向上に貢献することを目的とする。

## 2 ITSMS構築及び認証取得の必要性

近年では、社会におけるIT活用により、インターネット株式投資の増大や非接触型ICカードによる電子マネーの普及、およびICタグでの製販を通したトレーサビリティの実現など、利用者に大きな利便性の向上をもたらしており、ITサービスが社会基盤としてさらに重要となっている。そのため、ITサービスに対する

信頼性が要求され、サービス提供者には、ITサービスの品質を維持・向上する責任が生じている。また、ビジネス環境の変化に即応するビジネス変革を支えるITに対する期待も高まっている。このような背景から、ITSMSを構築・運用および認証を取得することで、以下のメリットが期待できる。

### ITSMSを構築・運用するメリット

目標達成のための指標を監視・レビューし、目標達成に向けた継続的な対応が図れる。

ITサービスマネジメント活動への経営陣の参画( マネジメントレビューの実施 )により、経営の視点に沿った活動及び経営者に認知された活動が行える。

ITサービスマネジメントの要求事項を満たすことにより、サービス品質および顧客満足度が向上する。

内部統制( ITの全般統制 )対応の一助に利用できる。

上記の活動を継続することにより、サービス品質の維持・向上などの効果が期待される。

### ITSMS認証を取得するメリット

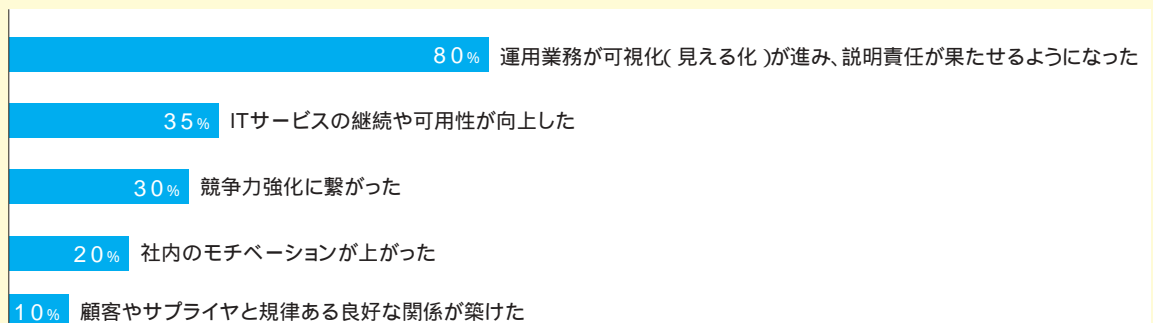
信頼される第三者( 認証機関 )からJIS Q 20000-1( ISO/IEC 20000-1 )の規格に基づいてITSMSを構築・運用していることを外部に表明できる。

継続的な認証審査により、サービス品質の向上と維持を図ることができ、ITサービスマネジメントシステムが形骸化しない。

認証が調達条件である引き合いに入札できる。

ITサービス提供者におけるITサービスマネジメントシステムの品質を関係組織が信頼することにつながる。

ITSMS認証取得組織へのアンケートでは、認証取得組織の80%が運用業務の可視化に効果があるとの意見である。



出典：ITSMS技術専門部会 平成20年度アンケート調査結果より

### 3 ITSMS適合性評価制度の認証基準と仕組み

JIS Q 20000-1( ISO/IEC 20000-1 )は、ITSMS適合性評価制度において、第三者である認証機関( 審査登録機関 )が本制度の認証を希望する組織の適合性を評価するための基準である。

JIS Q 20000は、次の2部構成である。

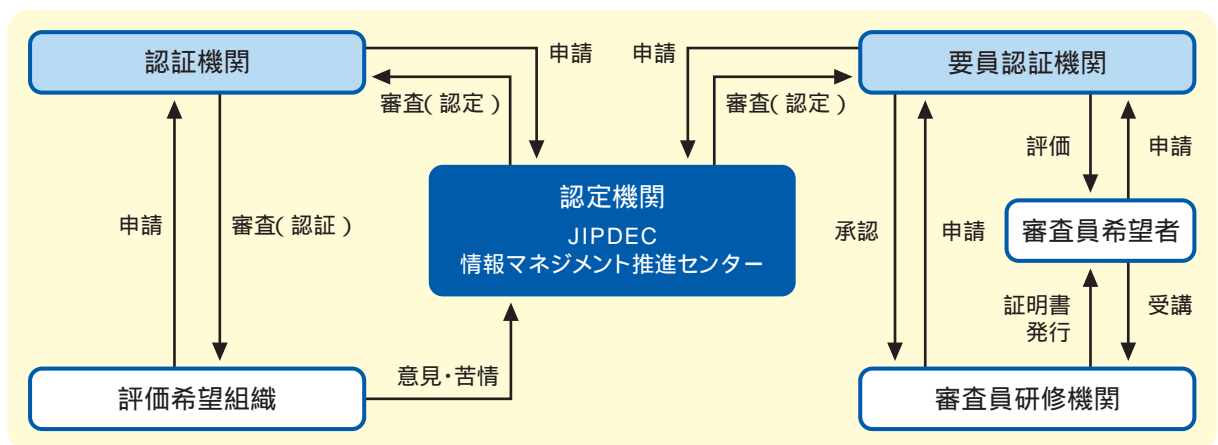
JIS Q 20000-1:2007 情報技術 サービスマネジメント 第1部:仕様( ISO/IEC 20000-1:2005 Information technology Service management Part 1:Specification )

JIS Q 20000-2:2007 情報技術 サービスマネジメント 第2部:実践のための規範( ISO/IEC 20000-2:2005 , Information technology Service management Part 2:Code of practice )

)ITSMS認証基準は、JIS Q 20000-1( ISO/IEC 20000-1 )である。

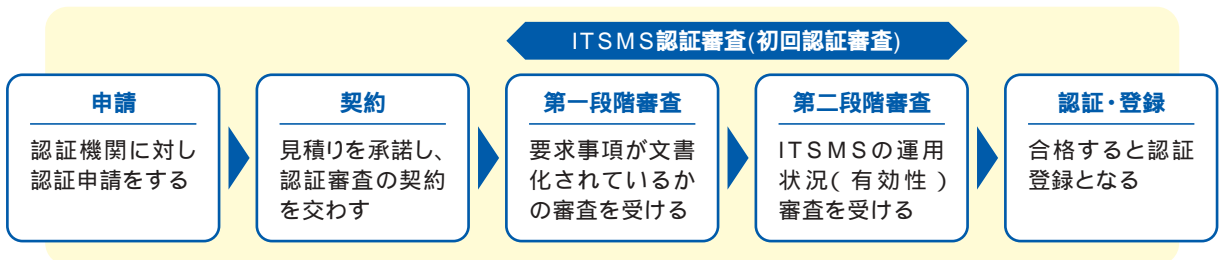
#### ITSMS適合性評価制度のスキーム

本評価制度の組織構成は、評価希望組織が、認証基準に適合しているかを審査し登録する「認証機関」、審査員の資格を評価登録する「要員認証機関」、及びこれら各機関がその業務を行う能力を備えているかを審査する「認定機関」からなる。



#### ITSMS認証取得までの一般的な流れ

評価希望組織における認証申請から認証登録証発行までの流れを以下に示す。



#### ITSMS認証審査の区分

ITSMS認証審査には、以下の区分がある。

初回認証審査	組織が認証取得希望を初回に申請した場合に、初回認証審査が実施される。ITSMSの審査結果が認証規格の要求事項に適合している場合に、認証登録される。
サーベイランス審査(維持審査)	認証登録は、初回認証審査の登録から3年間有効となる。そのため認証登録後、通常1年を越えないサイクルで組織が引き続きITSMSを有効に維持されているかどうかのサーベイランス審査が実施される。
再認証審査(更新審査)	初回認証審査から3年目には、組織が引き続き認証登録を維持する場合に再認証審査が実施される。

# IT Service Management System

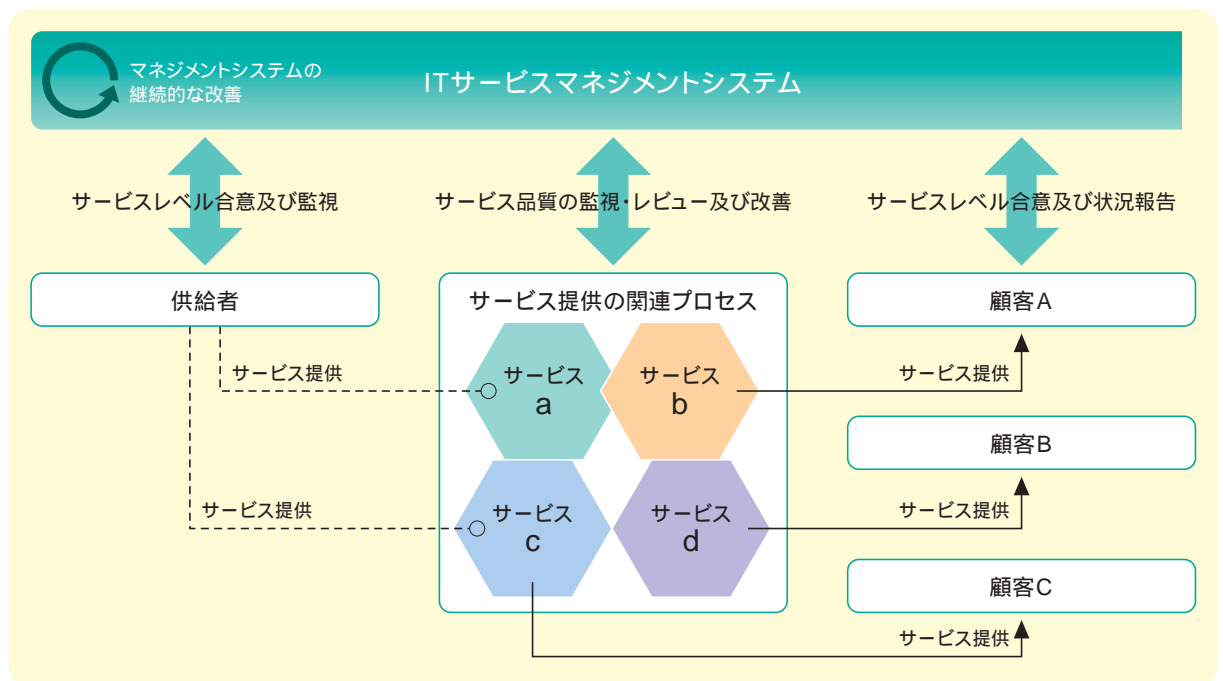
## 4 ITSMSの概要

ITSMSとは、サービス提供者が、提供するITサービスのマネジメントを効率的、効果的に運営管理するための仕組みである。

【対顧客】サービス提供者は、提供のサービスレベルを顧客と合意し、合意に基づいたサービス品質を管理し、サービスレベル状況を顧客に報告する。

【対サービス提供の関連プロセス】サービスマネジメントは、顧客との合意のサービスレベルを含む各種要求を満たすよう、サービス提供の関連プロセスを統制する。

【対供給者】サービス提供者は、供給者とサービスレベル(顧客合意のサービスレベルとの整合が条件)を合意し、監視する。



### ITSMS構築のポイント

ITSMSを構築する上でのポイントを次に示す。

経営陣が深く関与する(経営陣のコミットメント)

組織横断的なプロセスアプローチの実現

プロセス単位に役割と責任を明確にする

プロセス間の相互関係(入力と出力)を明確にする

サービスマネジメント目標及び各プロセスの重要業績評価指標(KPI)設定と測定

測定可能な数値目標を設定、測定し、改善のための「きっかけ」とする

効果的な運用管理手順の実装

必要に応じてITIL等のベストプラクティスを適用する

従来のサービス提供方法や管理態勢を有効活用する

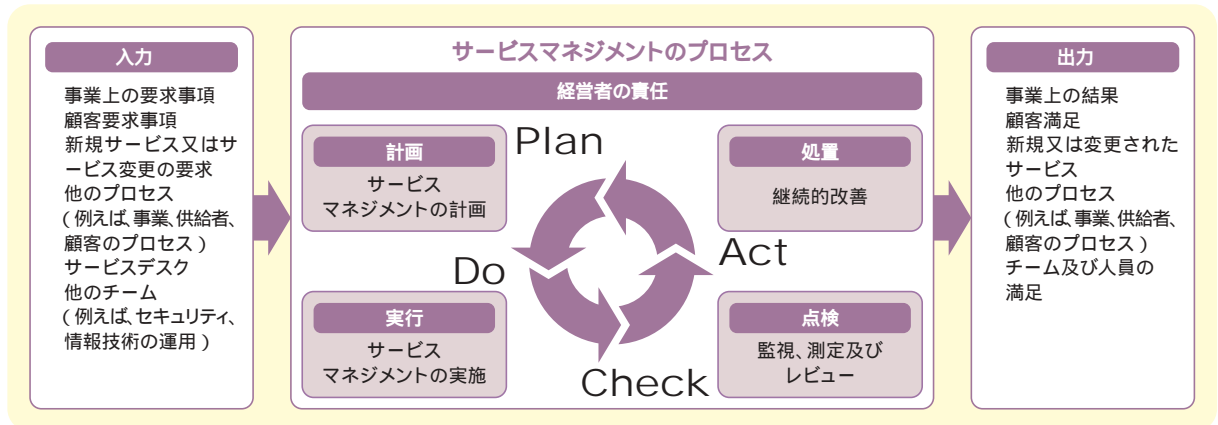
社内規程・ルールと実態との乖離を極小化する

注)ITIL (IT Infrastructure Library)は、英国及び欧州連合各国における英国政府OGC (Office of Government Commerce)の商標又は登録商標です。



## PDCAモデルによるプロセスアプローチ

プロセスアプローチとは、経営資源を使用して運営管理されるあらゆる活動をプロセスとみなし、各プロセスの入力と出力を明確にすることで、プロセスの相互関係を把握し、一連のシステムとして統合的に運営管理することである。本アプローチは、品質マネジメントシステム規格や、情報セキュリティマネジメントシステム規格でも共通して推奨されている。



Plan - 計画( サービスマネジメントの計画 )	サービスマネジメントの導入・実施について計画する。
Do - 実行( サービスマネジメントの実施 )	サービスマネジメントの目的及び計画を実施する。
Check - 点検( 監視、測定及びレビュー )	サービスマネジメントの目的及び計画の達成を、監視、測定及びレビューする。
Act - 処置( 継続的改善 )	サービスの提供及び運営管理の有効性及び効率を改善する。

例)新規サービス又はサービス変更時の計画立案及び導入のプロセス

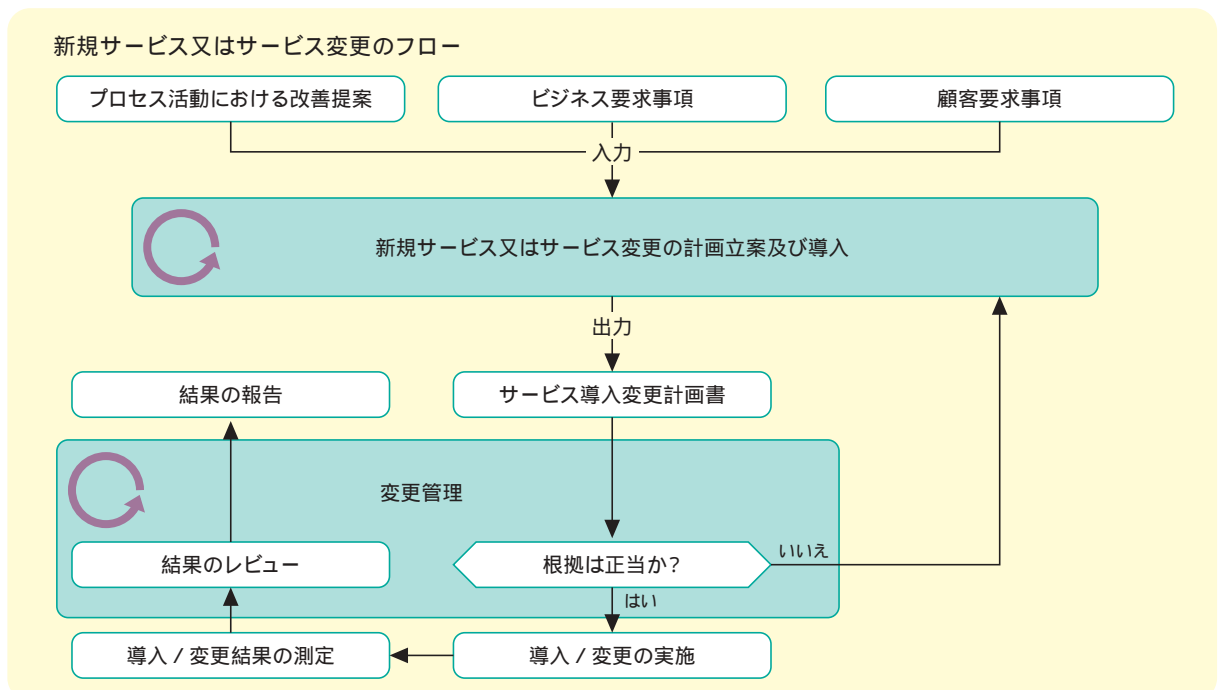
本プロセスの目的は、以下を実現することである。

組織が新規にサービスを立ち上げる場合や既存のサービスを変更する場合に、正当な導入計画を立案する。

新規サービス立ち上げやサービスの変更が、導入計画通りのコストで運営され、かつ導入の結果、

期待通りのサービス品質を得ること。

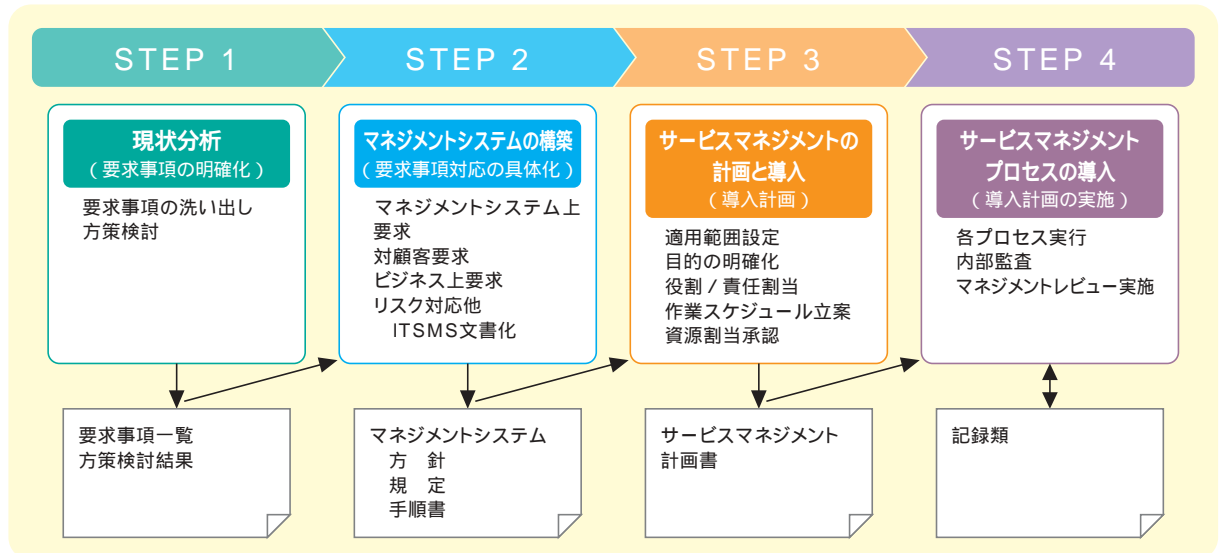
下図は、新規サービス又はサービス変更の導入 / 変更における本プロセスおよび関連する変更管理の入力と出力を明確にし、一連の行動の流れを示している。



# IT Service Management System

## 5 ITSMSの構築

ITSMSの構築には、4つのステップが考えられる。



### STEP 1: 現状分析

サービス提供者は、自組織のITサービスマネジメント活動の現状(本規格要求事項への適合性)を分析する。この分析により、本規格と自組織の活動のギャップを洗い出し、ギャップを埋めるための方策を検討する。

### STEP 2: マネジメントシステムの構築

本規格におけるマネジメントシステムでは、ITサービスの品質に関して、経営陣を含めた組織がサービスを効果的、効率的に運営管理し、実施できるようにするため、次の3つの領域での要求事項を満たす必要がある。

- 経営陣の責任
- 文書化に関する要求事項
- 力量、認識及び教育・訓練

### STEP 3: サービスマネジメントの計画と導入

サービスマネジメントの実現に必要なサービスマネジメントプロセスの設計や達成すべき目標、各プロセスや担当するメンバーの役割や責任、サービス品質を管理、監査、改善する方法などを計画、そしてあらゆるプロセスに適応可能なプロセス改善サイクル(ITSMSフレームワーク)を規定するサービスマネジメントの計画を行う。

### STEP 4: サービスマネジメントプロセスの導入

STEP3で立案した計画に従い、「新規サービス又はサービス変更の計画立案及び導入」及び次の13プロセスを導入する。

- |                 |          |            |
|-----------------|----------|------------|
| サービス提供プロセス      | 関係プロセス   | 統合的制御プロセス  |
| サービスレベル管理       | 顧客関係管理   | 構成管理       |
| サービスの報告         | 供給者管理    | 変更管理       |
| サービス継続及び可用性の管理  | 解決プロセス   | リリースプロセス   |
| サービスの予算業務及び会計業務 | インシデント管理 | リリース管理プロセス |
| 容量・能力管理         | 問題管理     |            |
| 情報セキュリティ管理      |          |            |

各プロセスの目的を次に示す。



## サービスマネジメントプロセス一覧

分類	プロセス名	目的
計画立案及び導入	新規サービス又はサービス変更の計画立案及び導入	新規サービス及びサービス変更が、合意した費用及びサービス品質で提供可能であり、かつ、管理可能であることを確実にする。
サービス提供プロセス	サービスレベル管理	サービスレベルを定義、合意、記録及び管理する。
	サービスの報告	十分な情報に基づいた意思決定及び効果的な伝達のための、合意に基づく、適時の、信頼できる、正確な報告書を作成する。
	サービス継続及び可用性の管理	合意したサービス継続及び可用性についての顧客に対するコミットメントを、あらゆる状況のもとで満たすことを確実にする。
	サービスの予算業務及び会計業務	サービス提供費用の予算を管理し、かつ、会計を行う。
	容量・能力管理	顧客の事業において必要な、現在及び将来の合意された需要を満たすために、サービス提供者が十分な容量・能力を常にもっていることを確実にする。
	情報セキュリティ管理	すべてのサービス活動内で、情報セキュリティを効果的に管理する。
関係プロセス	顧客関係管理	顧客及びその事業推進要因に対する理解に基づき、サービス提供者と顧客との間に良好な関係を確立し、かつ、維持する。
	供給者管理	均質なサービスが確実に提供されるように、供給者を管理する。
解決プロセス	インシデント管理	顧客へ合意したサービスを可能な限り迅速に回復する。又はサービス要求に対応する。
	問題管理	インシデントの原因を事前予防的に識別し、かつ、分析することによって、及び問題の終了まで管理することによって、顧客の事業に対する中断を最小限に抑える。
統合的制御プロセス	構成管理	サービス及びインフラストラクチャのコンポーネントを定義し、制御し、かつ、正確な構成情報を維持する。
	変更管理	すべての変更を、制御された方法で、アセスメント、承認、実装及びレビューすることを確実にする。
リリースプロセス	リリース管理プロセス	リリースにおける一つ以上の変更を、稼働環境に配送し、配付し、かつ、追跡する。

## 6 関連文書

### ITSMS適合性評価制度の基準・手順・ガイド等

文書名	内容
JIS Q 20000-1 (ISO/IEC 20000-1)	第三者である認証機関がITSMS適合性評価制度の認証を希望する組織の適合性を評価するための基準である。
ITSMSユーザーズガイド JIS Q 20000(ISO/IEC 20000)対応	JIS Q 20000-1の要求事項について一定の範囲でその意味するところを説明しているガイド。主な読者は、ITSMS認証取得を検討もしくは着手している事業者において、実際にITSMSの構築に携わっている方及び責任者を想定している。
ITSMSユーザーズガイド ～導入のための基礎～	ITSMS導入における基礎的な事柄を説明しているガイド。ITIL /QMS/ISMSとITSMSとの相違点についても言及している。(特に、ITSMSとITILとの関連については、本ガイドの「6.ITILユーザのためのITSMS入門」に記載されている。)
ITSMS認証機関認定基準及び指針	ITSMS認証機関の認定審査及び登録を行う際の認定基準、及びこの基準の要求事項に適用する指針を示したもの。
IMS認証機関認定の手順	認証機関として認定を受けるための手順と、認定を申請する機関及び認定された機関の権利と義務について規定したもの。
IMS認証機関認定の手引き	認証機関が認定を申請して登録されるまで、及び登録維持の標準的な流れと条件を示したもの。
IMS認定シンボル使用規定	認定シンボルの表示条件及び適用条件を定めたもの。
ITSMS審査員の資格基準に関する指針	各審査員(審査員補、審査員、主任審査員)についての資格要件を規定したもの。
ITSMS審査員研修コースに対する要求事項	審査員研修コースに対する要求事項を纏めたもの。

備考：ITSMS適合性評価制度の最新情報は、下記サイトを参照されたい。IMS(Information Management Systemの略)  
(<http://www.isms.jpdec.jp/itsms.html>)



ITSMS制度に関する問合せ先

〒105-0011 東京都港区芝公園3丁目5番8号 機械振興会館内  
財団法人 日本情報処理開発協会 情報マネジメント推進センター  
TEL 03-3432-9386 FAX 03-3432-6200  
URL <http://www.isms.jipdec.jp/>  
文書番号：JIP-ITSMS010-2.0



**財団法人 日本情報処理開発協会**

〒105-0011 東京都港区芝公園3丁目5番8号 機械振興会館内  
TEL 03-3432-9371 FAX 03-3432-9379  
URL <http://www.jipdec.or.jp/>