

一般的にIT運用は、専門分野に分かれて保守管理しています。IT運用側にとっては組織運営を効率的に行うのは当然のことになります。

しかし利用者（いわゆるユーザ）側からすれば、違和感があります。たとえば障害が発生した時や、操作方法などについて問い合わせをしたい場合、誰に連絡すればよいのかを利用者が判断しなくてはなりません。また、ITに対して知識のある利用者であれば、誰に連絡をすればよいのか、もしくは障害がどこで発生しているかなどの切り分けは可能ですが、知識のない利用者には切り分けができず、混乱が生じる恐れがあります。このように、利用者側（ビジネス）とIT運用側（技術）の間には、その考え方に大きなギャップがあります。このギャップを埋めるために存在するのがITサービスマネジメントです。

具体的には、利用者がストレスなくITを利用できるようにするために、[サービスデリバリー](#)と[サービスサポート](#)を体系的にマネジメントシステムとして行うものです。

ITサービスマネジメント国際規格化の経緯

ITサービス運用管理のベストプラクティスをまとめたITILが1989年に公表された。
ITIL Ver2.0が発行された後、ITサービスマネジメント英国規格BS15000が2000年に制定された。
BS15000は2002年にBS15000-1(ITサービスマネジメントの仕様)となった。
BS15000-2(ITサービスマネジメント実施基準)が2003年に発行された。
2005年10月にBS15000をベースとして国際規格として承認された。
2005年12月にISO/IEC 20000-1:2005、ISO/IEC 20000-2:2005が発行された。

ITILとは

ITILとは1980年代後半、英国政府によってまとめられたITサービスマネジメントのベストプラクティス集のことをいいます。

正式名称は、ITインフラストラクチャ・ライブラリ（IT Infrastructure Library）といいます。
IT運用に関して多くの問題を抱えていた英国政府が、政府関連のIT運用を効率的・効果的なものにするために、IT運用に関する実務者・有識者を集めて、世の中の成功事例を集め体系化したものです。その後、時代の変化に合わせてブラッシュアップされ、現在では政府だけでなく民間企業を含めた世界中の組織で使われています。

ITILはベストプラクティス集ですから、ここに書かれていることを全て実践しなくてはいけないというものではなく、「使える部分を使っていく」というスタンスで、自組織のITサービスマネジメント改善の手引きとして使うべきものです。

ITサービスマネジメントの必要性

ビジネスにおけるITの重要性が高まっている
システムが巨大化・複雑化し、属人的な運用が難しくなっている
ITの利用範囲が拡大し、また利用者層も広がっている
2007年日本版SOX法の対応としてIT統制のツールとして注目されている。

ITサービスマネジメントシステム導入により期待される効果

- ビジネスニーズに対応したITサービスの提供
- ITサービスの品質の向上
- 長期的視野からの、ITサービスにかかるコスト削減

ビジネスへの貢献度の向上

- ITサービスの可視化
- 顧客満足度の向上

本規格の利用可能用途

- a) 入札のために使用~
- b) サプライチェーン内でサービス提供者に要求するために使用~
- c) 比較評価のために使用~
- d) アセスメントのために使用~
- e) サービス提供能力の実証のために使用~
- f) サービス改善のために使用~

ISO20000 規格の主要項目

- 3 . マネジメントシステム要求事項~
 - 3.1 経営陣の責任、3.2 文書化に関する要求事項、3.3 力量、認識及び教育・訓練~
- 4 . サービスマネジメントの計画立案及び導入~
 - 4.1 サービスマネジメントの計画 (Plan) ~
 - 4.2 サービスマネジメントの実施及びサービスの提供 (Do) ~
 - 4.3 監視、測定及びレビュー (Check) ~
 - 4.4 継続的改善 (Act) ~
- 5 . 新規サービス又はサービス変更の計画立案及び導入 ~
- 6 . サービス提供プロセス ~
 - 6.1 サービスレベル管理 (SLM) ~
 - 6.2 サービスの報告~
 - 6.3 サービス継続及び可用性の管理 ~
 - 6.4 サービスの予算業務及び会計業務~
 - 6.5 容量・能力管理~
 - 6.6 情報セキュリティ管理~
- 7 . 関係プロセス ~
 - 7.1 一般、7.2 顧客関係管理、7.3 供給者管理~
- 8 . 解決プロセス ~
 - 8.1 背景、8.2 インシデント管理、8.3 問題管理~
- 9 . 統合的制御プロセス ~
 - 9.1 構成管理、9.2 変更管理~
- 10 . リリースプロセス~
 - 10.1 リリース管理プロセス~

~

認証取得までにPDCAサイクルを1回転させる

- Plan - 計画
 - 顧客要求事項及び組織の方針に沿った結果を出すために、目的及びプロセスを確立する。
- Do - 実施
 - それらのプロセスを実施する。

- Check - 点検

- 方針、目的及び要求事項に照らしてプロセス及びサービスを監視し、測定し、かつ、その結果を報告する。

- ACT - 処置

- プロセスのパフォーマンスを継続的に改善するための処置をとる。

ニーズで選べる支援内容

実績豊富なISOコンサルタント陣がISO取得に必要な工数をお客様のニーズで選べます。お問い合わせください。
また、既にシステム運用をしていて、改善したいのだが。。。といった改善のご相談もお気軽にお問い合わせください。

ISO20000特別レポートを無料公開！

実績豊富なISOコンサルタント陣がISO20000、ISO27001、Pマーク取得ノウハウをご提供。ISO担当者だけでなく経営者も必見の情報です。まずは最新の無料レポートをご覧ください。
ISO20000,ISO27001,Pマーク,ISO14001,ISO9001,Pマーク取得に関するお悩み・ご相談を無料メール相談でお受けします。専門家のアドバイスを受けたい方、まずはこの無料サービスをご利用下さい。

御見積りは信頼と実績のタテックスまで[お問合せ](#)ください。

お問合せは、[ここをクリック](#) [お問合せ](#)