

IT
Service
Management
System

ITサービス マネジメント システム (ITSMS) 適合性評価制度

JIS Q 20000-1:2020 (ISO/IEC 20000-1:2018) 対応版

組織のITサービス提供のための仕組みが
国際規格に適合していることを証明する制度です。



一般社団法人

情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC)

ITサービスを適切に管理し、価値を正しく提供する

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) の重要性

近年我が国では、多くの企業がデジタルトランスフォーメーション（DX：Digital Transformation）の実現に向けて取り組んでいます。アジャイル開発、DevOps、SREなどの新しい方法論や、CI/CD、監視ツール、AIOpsなどの利用で、ITサービスの提供モデルの変革を各社が目指しています。また、「2025年の崖」と呼ばれる、既存システムの老朽化・複雑化・ブラックボックス化による課題を乗り越えるためにも、DXが求められています。古くなった技術や仕組みのままの、いわゆる「レガシーシステム」を最新のものとアップデートさせる必要があるためです。

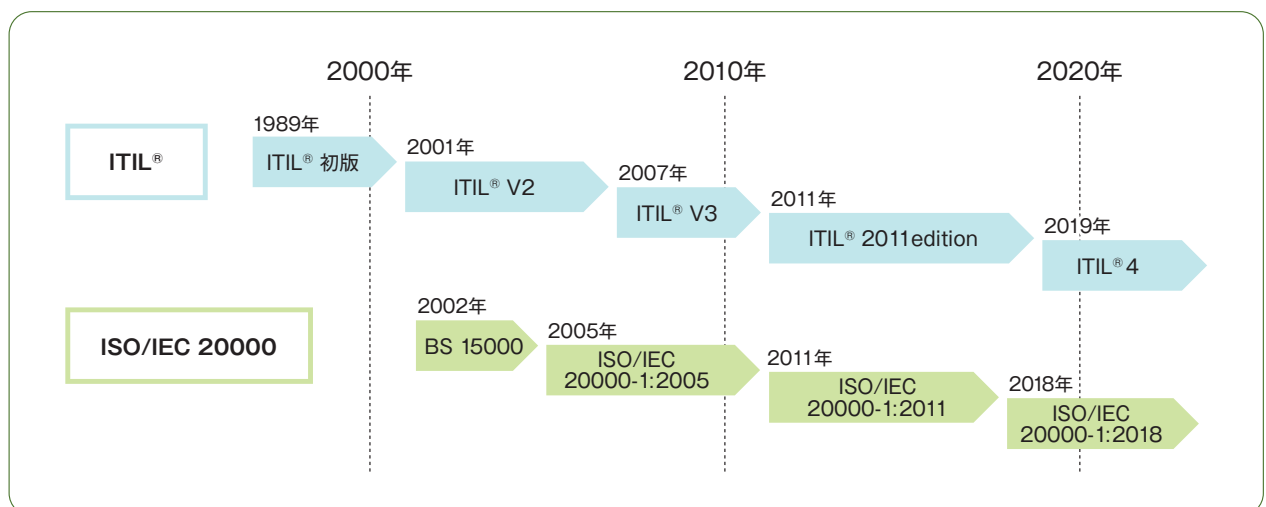
このようなDX全盛期の今、ヒト・モノ・コトの情報はデジタルでつながり、さまざまなサービスがITを通じて生み出されます。そのため、ITサービスを適切に管理し、価値を正しく提供する「ITサービスマネジメントシステム (ITSMS)」の重要性が増しています。

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) の国際規格

ISO/IEC 20000とITIL®との関連について

ITサービスマネジメントを実現するための仕組みのことを「ITサービスマネジメントシステム (ITSMS：IT Service Management System)」といいます。そして、ISO/IEC 20000は、組織がITサービスマネジメントシステム (ITSMS) を構築するための要求事項を定めた国際規格です。

ITサービスマネジメントに関するガイダンスとして、ITサービスマネジメントのベストプラクティスをフレームワークとしてまとめた「ITIL®」があります。最新版である「ITIL® 4」は、6冊の書籍にまとめられています。ITIL®の開発とISO/IEC 20000の開発は相互に関連するものではありませんが、時代の背景・要求に従う形で、ISO/IEC 20000、ITIL®ともに版を重ねています（下図参照）。



ISO/IEC 20000の最新版としては、国際規格のISO/IEC 20000-1:2018が発行され、その後JIS化されて、国内規格のJIS Q 20000-1:2020が制定されています。ISO/IEC 20000とITIL®には共通の機能があり、ISO/IEC 20000の要求事項は、ITIL® ガイダンスとの間に強い相関関係があります。ISO/IEC 20000のサービスマネジメントシステム (SMS：Service Management System) を構築して、要求事項への適合性を実証したい組織にとってITIL® 4のアプローチを参照することは有用となります。とりわけ、ISO/IEC 20000の箇条8「SMSの運用」に関して、プラクティスのソースとしてITIL® 4が利用可能です。

注) ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.

JIS Q 20000-1:2020 (ISO/IEC 20000-1:2018) ※¹の定義から考える

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) の対象事業者

JIS Q 20000-1:2020では、サービスマネジメントとは、「価値を提供するため、サービスの計画立案、設計、移行、提供及び改善のための組織の活動及び資源を、指揮し、管理する、一連の能力及びプロセス。注記：この規格は、箇条及び細分箇条へ分割された一連の要求事項を提供する。各組織は、要求事項をどのようにプロセスへ結合するかを選択できる。細分箇条は、組織のSMSのプロセスを定義するために使用できる。」(3.2.22 サービスマネジメント)と定義されています。

また、JIS Q 20000-1:2020の適用範囲は、「この規格が規定する全ての要求事項は、汎用的であり、組織の形態若しくは規模、又は提供するサービスの性質を問わず、あらゆる組織に適用できることを意図している。」とされています。

JIS Q 20000-1:2020は規格の適用除外ができないため、サービスを提供する上でITシステムを活用していないと、この規格を適用することが困難です。そのため、この認証の対象者は、「ITシステムを利用してサービスを提供している事業者」となります。なお、この規格を作成したISOの委員会は情報技術 (IT) を扱う委員会であることから、ISO/IEC 20000-1:2018はITに関する規格です。

ITサービス提供のための仕組みが、国際規格に適合していることを証明する

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証※²

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証とは、「組織の構築したITSMSがJIS Q 20000-1:2020に基づいて適切に運用管理されているか」を、第三者である「ITSMS認証機関」が利害関係のない公平な立場から審査し、証明することです。つまり、「ITSMS認証」を取得することによって、「ISO/IEC 20000-1という国際規格に沿って、安定したITサービスを提供するための仕組みをもち、その仕組みを維持し継続的に改善している組織であること」を、顧客や取引先に対して客観的に示すことができます。この「ITSMS認証」を取得するには、ITSMS認証機関に申請し、審査を受ける必要があります。

※¹ ISO/IEC 20000-1とJIS Q 20000-1

国際規格 (ISO/IEC 20000-1) は、ISO (International Organization for Standardization : 国際標準化機構) が発行する規格であり、原文は英語です。これを日本国内での使用のために日本語に翻訳し、国内規格として発行したものが「JIS Q 20000-1」です。翻訳されたJIS Q 20000-1は、ISO規格と同じ内容であること (IDT : IDENTICAL) が認められています。それぞれの規格の正式名称は次の通りです。

■ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology—Service management—Part1:Service management system requirements

■JIS Q 20000-1:2020 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

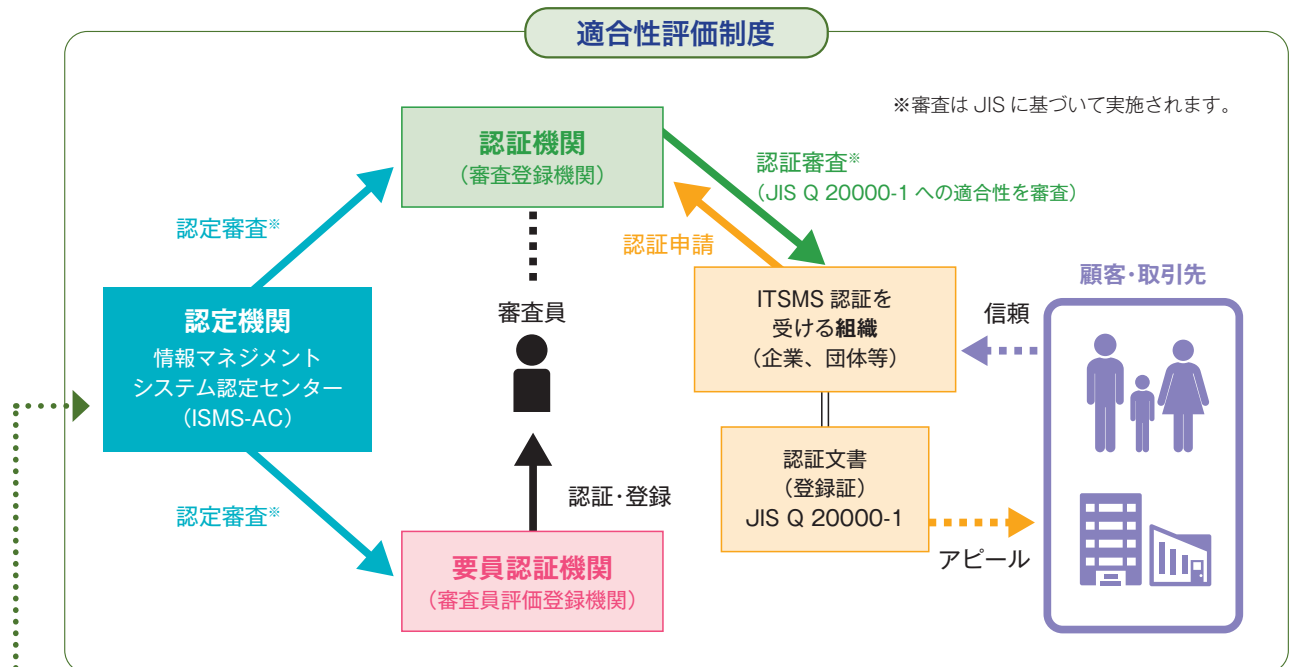
※² ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証

この「ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証」と同義語として使用されるものに、「ISO/IEC 20000-1認証」「JIS Q 20000-1認証」があります。上記※¹の通り、ISO/IEC 20000-1とJIS Q 20000-1の内容は同じものですので、「ISO/IEC 20000-1認証」「JIS Q 20000-1認証」も同じ意味です。本パンフレットでは「ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証」に統一して記載しています。

認証の公平な運用のための国際的な枠組み

ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)適合性評価制度 ～認定と認証～

認証を公正に運用するために、国際的な枠組みが定められています。これを「適合性評価制度」と呼んでいます。適合性評価制度は「認定機関」「認証機関」「要員認証機関」から構成されます。



認定機関

認証機関が適切に認証審査が実施できることを審査し、確認します。これを、「認定審査」といいます。

認証機関

第三者機関として組織のITSMSを審査します。これを、「認証審査」といいます。

要員認証機関

認証審査に関する能力をもつ審査員を認証、登録します。

認定機関がITSMS認証機関を認定する意義

認定機関である情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC) は、認証機関が適切に審査を実施できる体制・能力をもっているかを、国際規格 (ISO/IEC 20000-6)* に照らして審査し、適合していると認められる機関を認定して、「認定シンボル」の使用を許可しています。そのため、認定を受けたITSMS認証機関は、適切なITSMS認証審査を実施することのできる、信頼のおける認証機関であることを意味します。要員認証機関についても同様です。

認定シンボル (右) と認証機関マーク (左) が並んだ表示例



認定シンボルと認証機関のマークが2つ並んでいることは、その認証機関が国際規格に従った適切な審査を実施していることを、認定機関であるISMS-ACが保証していることを示します。

※ISO/IEC 20000-6 情報技術—サービスマネジメント—第6部：サービスマネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項

認証取得を受ける際に知っておきたい

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 認証の手続きと手順

■ 認証範囲

組織の必要に応じて定めることができます。必ずしも全社を範囲とする必要はありません。

■ 認証を受けるには ～申請から認証取得までの流れ～

① 認証機関の選択

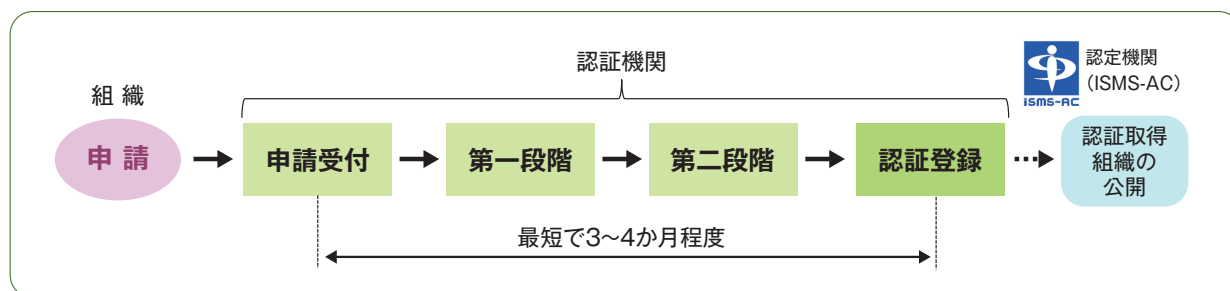
認定された認証機関の中から、申請先を選びます。

- ・ 認証登録に関わる料金は、認証範囲や受審組織の規模等の他、認証機関によって異なります。
- ・ 認証機関はITSMS認証機関一覧を参照下さい。(参照先：<https://isms.jp/itsms/1st/isr/>)

② 申請

選んだ認証機関に申請します。

(ISMS-ACではありませんので、ご注意ください。)



③ 初回認証審査

申請が受理され、審査に入れる状態になったら、認証機関によって審査が開始されます。審査は原則として第一段階と第二段階の2段階で行われます。

(審査日数や審査工数は、認証範囲、受審組織の規模等によって異なります。)

④ 認証登録

審査の結果、JIS Q 20000-1 (ISO/IEC 20000-1) に適合していることが確認されると認証されます。

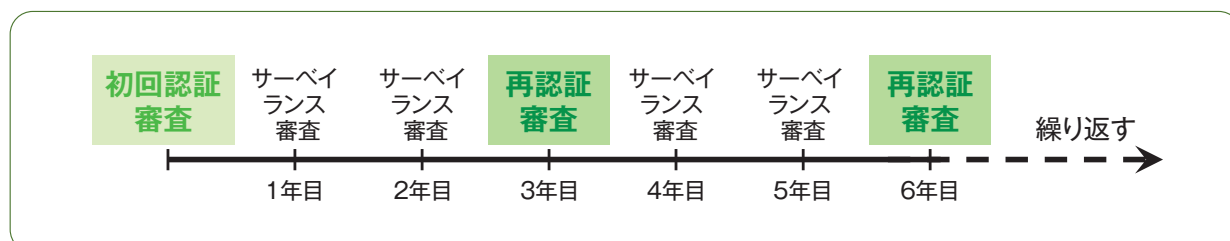
認証の有効期限は3年です。

⑤ 報告・公開

認証された旨が各認証機関からISMS-ACに報告されましたら、ホームページで公開します。

■ 認証を維持するには ～認証の信頼性を維持するために～

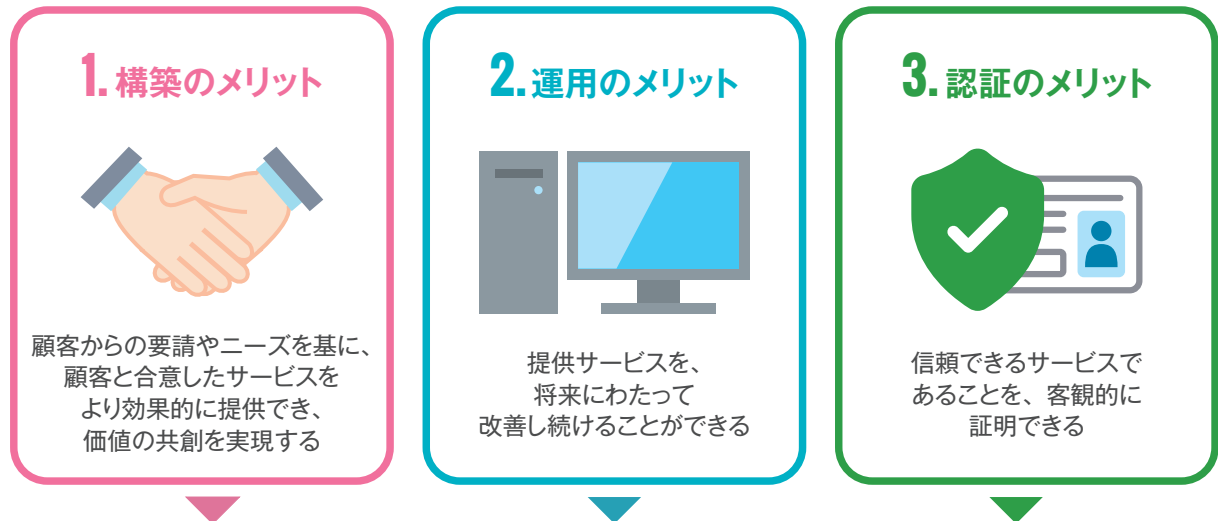
初回認証審査の後にも年に1回以上の中間的な審査（サーベイランス審査）が、そして3年ごとに認証の有効期限を更新するための全面的な審査（再認証審査）が実施され、組織のITSMSが引き続き規格に適合し、有効に維持されていることが確認されます。



ITサービスをとりまく諸問題を改善・解決する

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 構築と認証取得のメリット

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 構築と認証取得には、「構築」「運用」「認証」の各段階ごとに下記のよう
なメリットがあります。いずれもさまざまな組織から得た導入効果の例であるため、組織によって効果は異なります
が、認証取得は組織における運用改善へのアプローチの1つとして有効です。



具体的には以下のような効果によって、上記メリットの享受が見込めます。

■ ITSMSを構築することによって実現する…

- ・ ITサービス提供プロセスの見える化
- ・ 組織内および顧客とのコミュニケーションの強化
- ・ 組織内にてナレッジシェアの促進
- ・ ITサービスに関する、組織内での“前向きな”目標設定と管理（関係者のモチベーション向上）
- ・ ITサービスに関する、組織体でのコスト最適化
- ・ エンゲージメントの向上

■ ITSMSを運用し続けることによって実現する…

- ・ サービスの継続的な品質改善
- ・ プロセスの継続的な改善
- ・ 事業拡大
- ・ スピーディなサービス提供
- ・ サービスマインドの醸成
- ・ 社員一人あたりの売上、利益の向上
- ・ 顧客との信頼関係の強化（契約の長期化）
- ・ IT全般統制への対応（経費の大幅な削減）
- ・ 経営層への効果的なアプローチ
- ・ ユーザー視点で新しい価値を提供する組織の形成

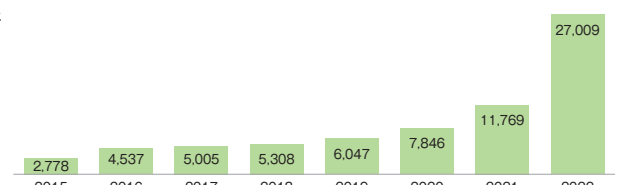
■ ITSMSの認証を取得することによって実現する…

- ・ 第三者（認証機関）から国際規格に適合した活動が認証されることによって、信頼できるITサービスを提供可能なことの外部への表明
- ・ 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、顧客の信頼と期待を向上
- ・ 認証が調達条件である引き合いへの対応
- ・ 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に対する関係組織による信頼の向上

ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) 適合性評価制度にて認証可能な

ISO/IEC 20000-1認証数の国際動向

本制度にて認証可能なISO/IEC 20000-1は、現在世界で注目を浴びている認証規格の1つです。その認証数は年々増加しており、2022年12月31日時点（2023年9月公開）では、27,009件となっています（グラフ1参照）。最新の情報は、ISOのWebサイト（<https://www.iso.org/the-iso-survey.html>）をご参照ください。



グラフ1：ISO/IEC 20000-1認証数（ISO Survey 2022をもとに作成）

ISO/IEC 20000シリーズ規格

現在利用可能な国際規格（2023年11月現在）

ISO/IEC 20000シリーズ規格は、ITサービスマネジメントシステム（ITSMS）に関する規格であり、ISO（国際標準化機構）及びIEC（国際電気標準会議）が設置する、合同技術委員会ISO/IEC JTC 1（情報技術）の分科委員会SC 40（ITサービスマネジメントとITガバナンス）の作業グループWG2（サービスマネジメントー情報技術）において標準化作業が進められています。2023年11月現在の状況は以下の通りです。

規格番号	規格名
ISO/IEC 20000-1:2018 JIS Q 20000-1:2020 ^{※3}	Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements 情報技術ーサービスマネジメントー第1部：サービスマネジメントシステム要求事項
ISO/IEC 20000-2:2019 JIS Q 20000-2:2023 ^{※3}	Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems 情報技術ーサービスマネジメントー第2部：サービスマネジメントシステムの適用の手引
ISO/IEC 20000-3:2019	Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1（情報技術ーサービスマネジメントー第3部：ISO/IEC 20000-1の適用範囲の定義及び適用性の手引）
ISO/IEC TS 20000-5:2022 ^{※4}	Information technology — Service management — Part 5: Implementation guidance for ISO/IEC 20000-1（情報技術ーサービスマネジメントー第5部：ISO/IEC 20000-1の実施の手引）
ISO/IEC 20000-6:2017	Information technology — Service management — Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems（情報技術ーサービスマネジメントー第6部：サービスマネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項）
ISO/IEC 20000-10:2018	Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary（情報技術ーサービスマネジメントー第10部：概念及び用語）
ISO/IEC TS 20000-11:2021 ^{※4}	Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL [®] （情報技術ーサービスマネジメントー第11部：ISO/IEC 20000-1とサービスマネジメントフレームワーク：ITIL [®] 間の関係の手引）
ISO/IEC TS 20000-14:2023 ^{※4}	Information technology — Service management — Part 14: Guidance on the application of Service Integration and Management to ISO/IEC 20000-1 （情報技術ーサービスマネジメントー第14部：SIAM [®] （Service Integration and Management）のISO/IEC 20000-1への適用に関するガイダンス）

※3 この2つは、JISが制定されている規格であり、JIS番号も併記しています。その他は、ISO/IEC版のみが発行されている規格であり、（）内は英語原文の標題の仮訳です。

※4 TSとは、技術仕様書（Technical Specifications）のことであり、まだ開発の途上にある等の理由から、将来的には国際規格として合意が得られる可能性があるが、現時点では直ちには合意が得られない場合に発行することができる文書のことです。

注）SIAM[®] is a Registered Trade Mark of EXIN Holding B.V.

ITサービスマネジメントシステム（ITSMS）や、その国際規格であるISO/IEC 20000をわかりやすく理解いただくために、ユーザーズガイド・ハンドブック等がJIPDECのWebサイトで公開されていますので、ぜひご覧ください。

JIPDEC 情報マネジメントシステム関連文書

検索

https://www.jipdec.or.jp/library/smpo_doc.html#12





お問 い 合 わ せ 先

■ ITSMS認証取得に関するお問い合わせ

▶▶▶ 各認証機関にお問い合わせください。

認証機関一覧はこちら <https://isms.jp/itsms/lst/isr/>

■ ITSMS適合性評価制度全般に関するお問い合わせ

▶▶▶ 当センターまでお問い合わせください。

一般社団法人 情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC)

<https://isms.jp/contact/index.html>

当センターでは、次の制度における認定も実施しています。

■ ISMS適合性評価制度

情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) のための制度です。ISMS認証取得によって、情報セキュリティを確保するための仕組みを維持し継続的に改善していることを、対外的に示すことができます。

<https://isms.jp/isms.html>

■ BCMS適合性評価制度

事業継続マネジメントシステム (BCMS) のための制度です。BCMS認証取得によって対外的な信頼性が向上します。また認証審査を受審することによって、より有効なBCMSの構築・運用に向けた改善につなげることができます。

<https://isms.jp/bcms.html>

一般社団法人 情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC)

〒106-0032 東京都港区六本木一丁目9-9 六本木ファーストビル内

URL <https://isms.jp/>