



ITSMS(IT サービスマネジメントシステム)適合性評価制度 に関するアンケート調査報告書

2016年3月

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)

JIPDEC

情報マネジメント推進センター

目 次

はじめに	1
調査の概要	2
基本情報について	3
ITSMS 認証取得の効果について	6
ITSMS 認証取得の効果について（全体）	20
ITSMS についての課題、ご意見等	22
制度全般に対するご意見等	24
付録 ITSMS 適合性評価制度に関するアンケート調査書	28

はじめに

ITSMS 適合性評価制度は、民間主体の制度として 2006 年度にスタートし、約 1 年間のパイロット運用を経て、2007 年 4 月から本格運用に入り、今日に至りました。2016 年 3 月現在で、189 の組織が ISMS の認証を取得しています。弊センターは、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して、ITSMS の認証機関の認定及び制度自体に関する普及啓発活動に取り組んできました。

制度の普及及び充実の促進活動としては、これまで ITSMS ユーザーズガイドやハンドブックを発行して参りましたが、このたび、特に導入による効果の可視化のために、ITSMS 認証を取得されている組織様を対象としたアンケート調査を実施いたしました。本アンケート調査は、制度の普及及び充実の促進活動に役立て、皆様にとってなお一層有効で、活用度の高い制度にしていくことを目的としています。

本報告書で調査結果の概要をご報告するとともに、今後、調査結果に対して更に分析、検討を進め、皆様にとってなお一層有効で、活用度の高い制度にするために、必要な対応策を講じていく所存です。

関連機関、関係者がそれぞれの立場、視点で、調査結果を ITSMS の構築、運用の改善のためにご活用いただければ幸いです。

本アンケートにご回答いただきました ITSMS 認証取得組織の皆様へ深く感謝申し上げますとともに、ITSMS 適合性評価制度技術専門部会の皆様をはじめ、ご協力をいただいた関係各位に対し厚く御礼申し上げます。

2016 年 3 月

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)
情報マネジメント推進センター

調査の概要

■調査内容

付録の「ITSMS 適合性評価制度に関するアンケート調査書」を参照。

調査項目は以下のとおり。

- ・ 基本情報について
- ・ ITSMS 認証規模について
- ・ ITSMS の導入及び認証取得の効果について
- ・ ITSMS 認証取得の効果について
- ・ 制度全般に対するご意見等

■調査対象

調査開始の 2015 年 11 月時点で、本協会が認定した ITSMS 認証機関から ITSMS 認証を取得した組織のうち登録情報を公開している 186 組織。

■調査方法

郵送した調査書の質問（選択形式及び記述形式）に回答、返信していただく。

■調査期間

アンケート発送 2015 年 11 月 30 日

アンケート回答締切 2016 年 2 月 1 日

■有効回答数、回収率

有効回答数： 68 件

回収率： 36.6%

基本情報について

経過年数

認証登録番号について回答いただき、初回登録日をもとに ITSMS 認証取得年数を「1年以下」、「1年超3年以下」、「3年超5年以下」、「5年超7年以下」、「7年超」の5階級に分類して度数を調べたところ、次の結果が得られた（経過年数は、2015年12月31日時点での年数である）。

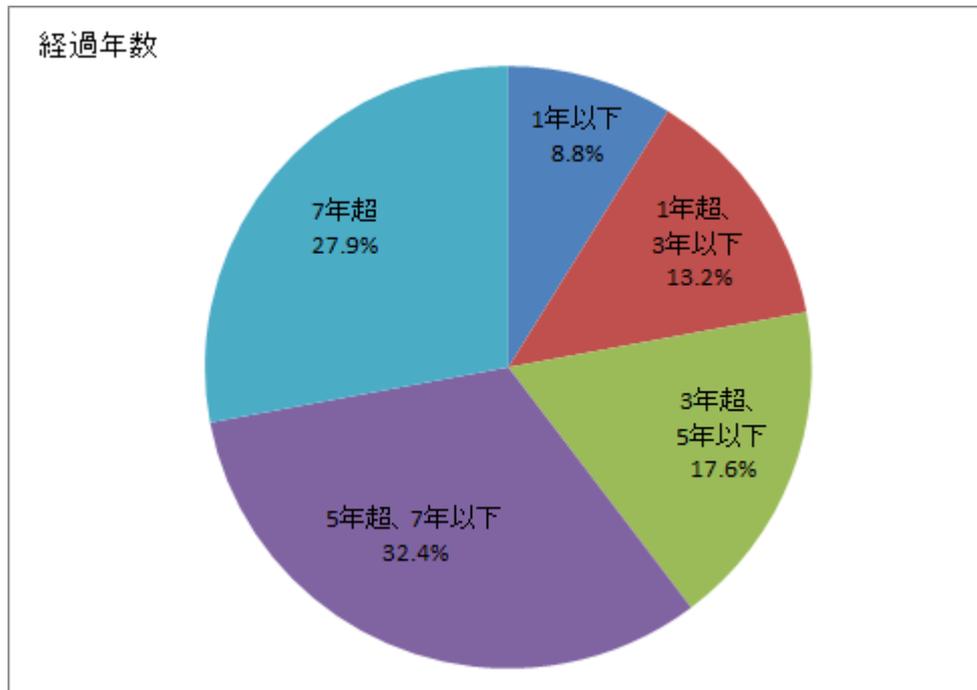


図 経過年数

項目	1年以下	1年超、3年以下	3年超、5年以下	5年超、7年以下	7年超	合計
回答数	6	9	12	22	19	68
%	8.8%	13.2%	17.6%	32.4%	27.9%	100%

質問1 認証範囲の従業員数について

認証範囲の従業員数についてその概数を尋ねた結果を、「5人以下」、「5人超、20人以下」、「20人超、50人以下」、「50人超、100人以下」、「100人超、300人以下」、「300人超」の6階級に分類して調べた。

その結果、「20人超、50人以下」(30.9%)及び「50人超、100人以下」(30.9%)が最も多く、続いて「5人超、20人以下」(19.1%)、「100人超、300人以下」(1.8%)の順となった。

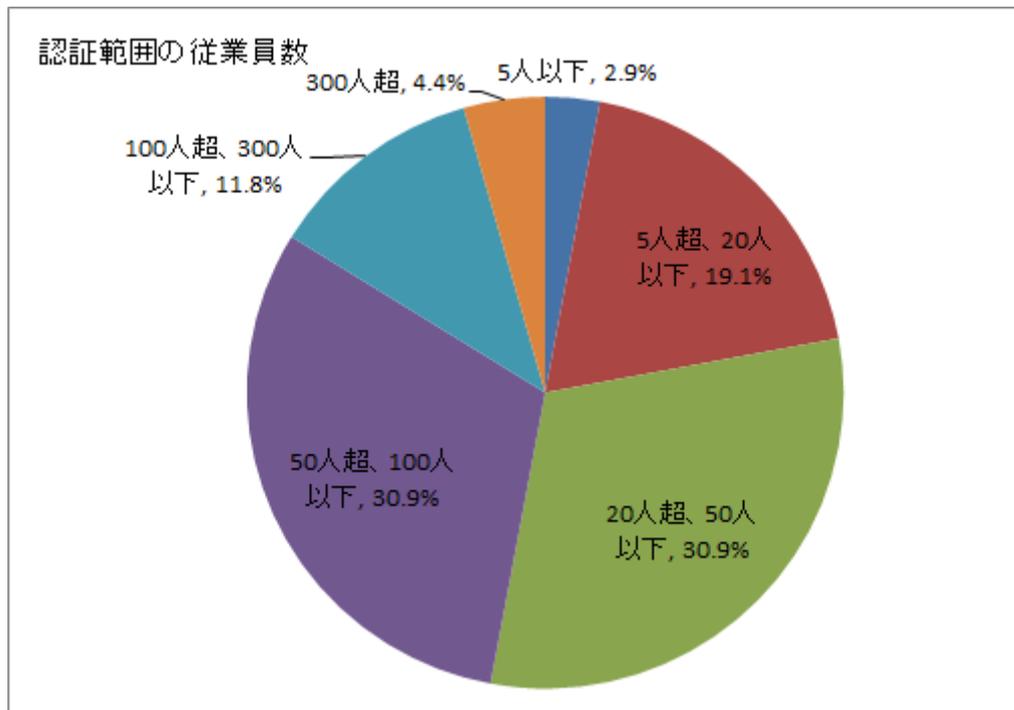


図1 認証範囲の従業員数

項目	5人以下	5人超、 20人以下	20人超、 50人以下	50人超、 100人以下	100人超、 300人以下	300人超	合計
回答数	2	13	21	21	8	3	68
%	2.9%	19.1%	30.9%	30.9%	11.8%	4.4%	100%

質問2 資本金

法人が株式会社の場合、資本金を尋ねたところ、「3億円超」(52.9%)が最も多く、続いて「1億円超、3億円以下」(17.6%)、「5000万円超、1億円以下」(16.2%)、「5000万円以下」(13.2%)となった(図2)。

なお、この質問の集計結果は、同一法人の中の複数の部門が個別に認証を取得している場合、同一法人の情報を重複して集計したものであることに注意されたい。

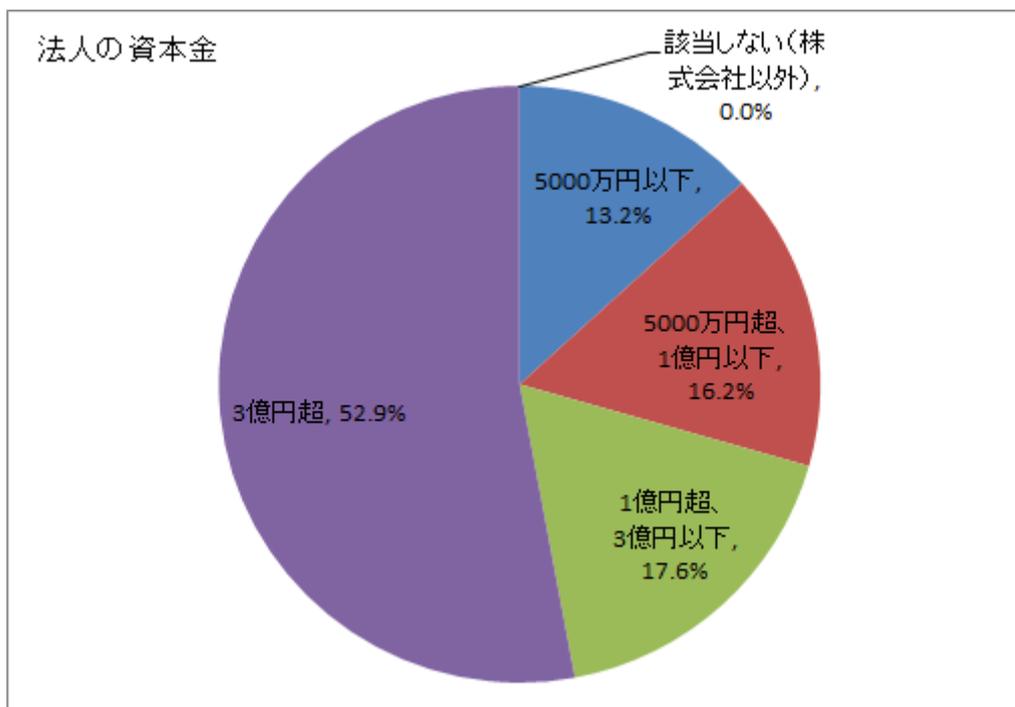


図2 資本金

項目	5000万円以下	5000万円超、1億円以下	1億円超、3億円以下	3億円超	該当しない(株式会社以外)	合計
回答数	9	11	12	36	0	68
%	13.2%	16.2%	17.6%	52.9%	0.0%	100%

ITSMS 認証取得の効果について

ITSMS 認証取得の効果について、次の質問3～16に対し、「はい」、「どちらかと言うと、はい」、「どちらかと言うと、いいえ」、「いいえ」の4段階でたずねたところ、以下の結果となった。

質問3 サービス事業の収益向上につながった

最も多かったのは、「どちらかと言うと、はい」(55.9%)、続いて「どちらかと言うと、いいえ」(29.4%)、「はい」(8.8%)、「いいえ」(5.9%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うと、はい」を合わせると約6割が肯定的な回答となった。

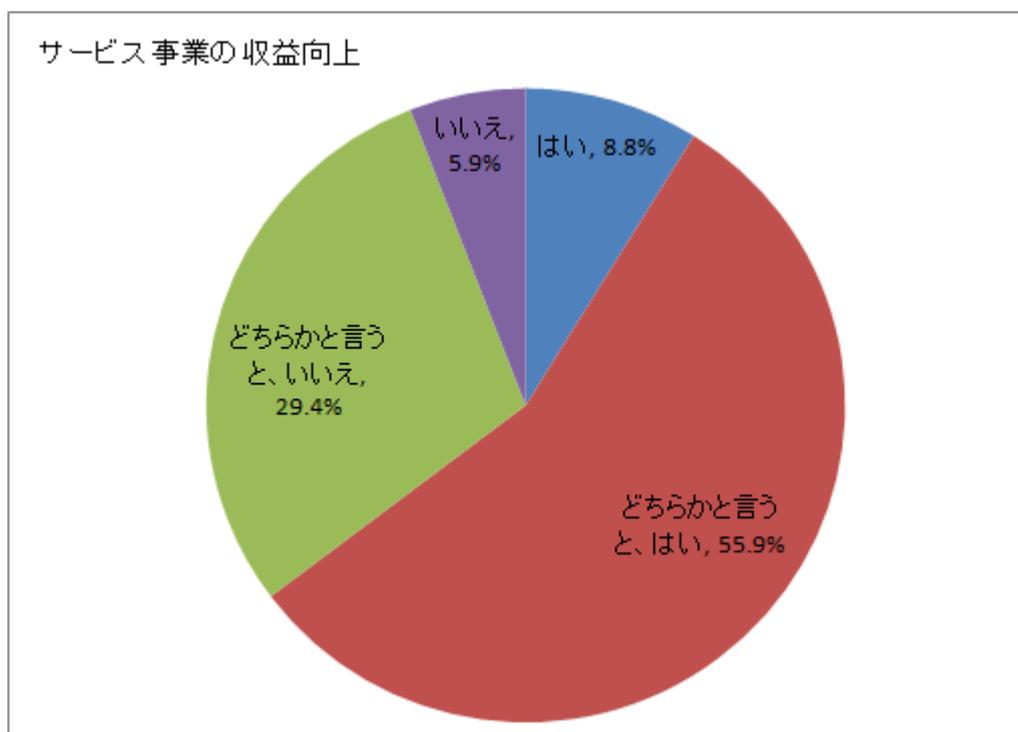


図3 サービス事業の収益向上

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	6	38	20	4	68
%	8.8%	55.9%	29.4%	5.9%	100%

質問4 サービス事業の拡大につながった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(51.5%)、続いて「どちらかと言うといいえ」(29.4%)、「はい」(11.8%)、「いいえ」(7.4%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約7割が肯定的な回答となった。

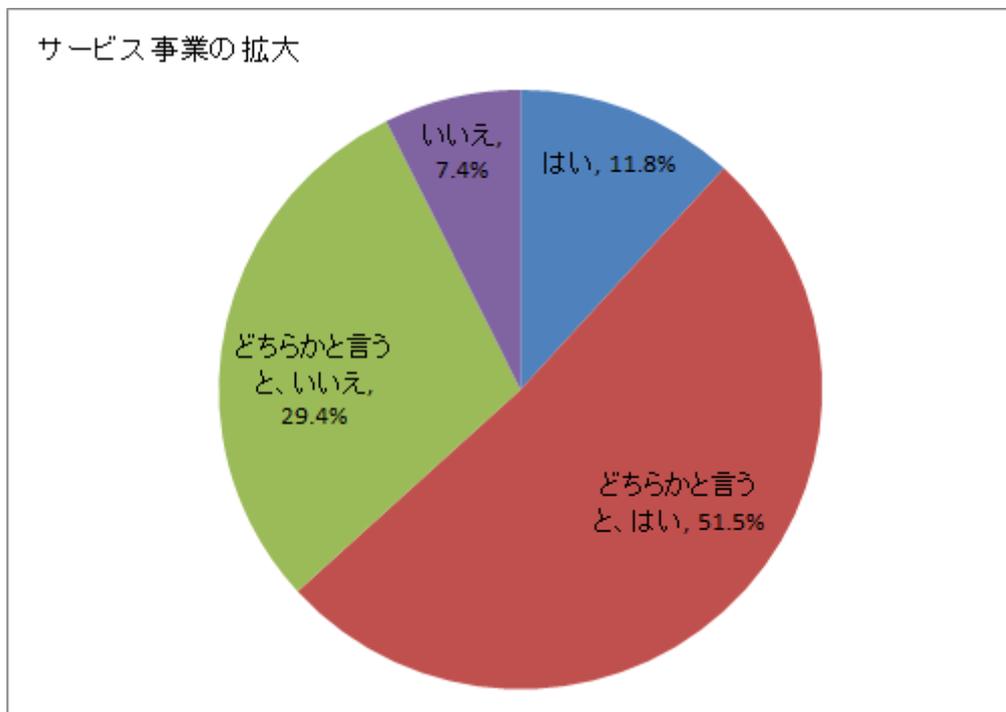


図4 サービス事業の拡大

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	8	35	20	5	68
%	11.8%	51.5%	29.4%	7.4%	100%

質問5 競争力強化につながった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(61.8%)、続いて「はい」(20.6%)、「どちらかと言うといいえ」(14.7%)、「いいえ」(2.9%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約8割が肯定的な回答となった。

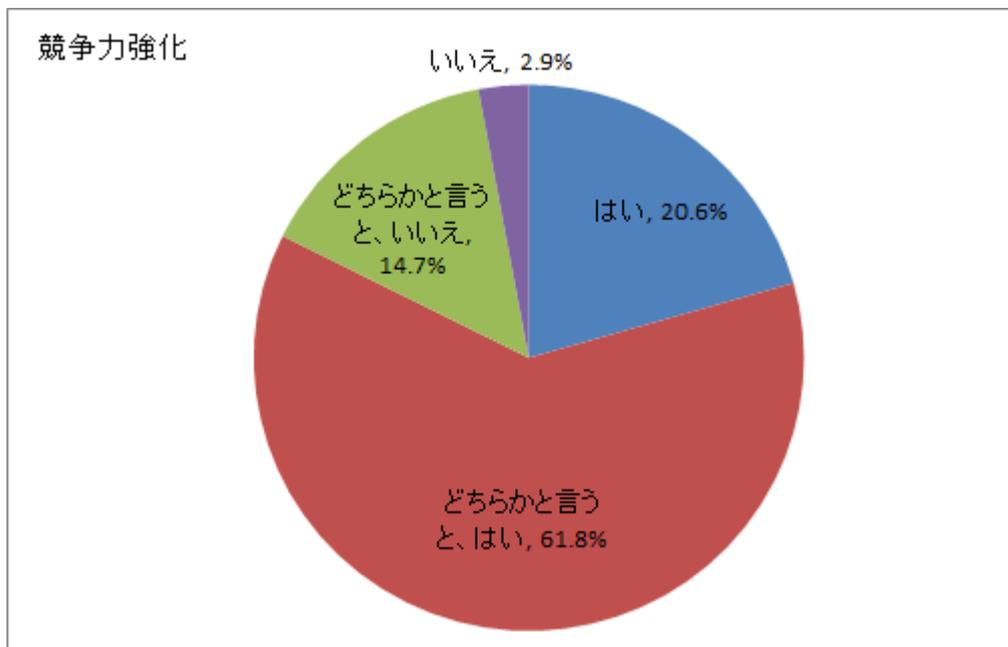


図5 競争力強化

項目	はい	どちらかと言うとはい	どちらかと言うといいえ	いいえ	合計
回答数	14	42	10	2	68
%	20.6%	61.8%	14.7%	2.9%	100%

質問6 経営層がサービス事業の実態を把握しやすくなった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(52.9%)、続いて「はい」(26.5%)、「どちらかと言うといいえ」(19.1%)、「いいえ」(1.5%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約8割が肯定的な回答となった。

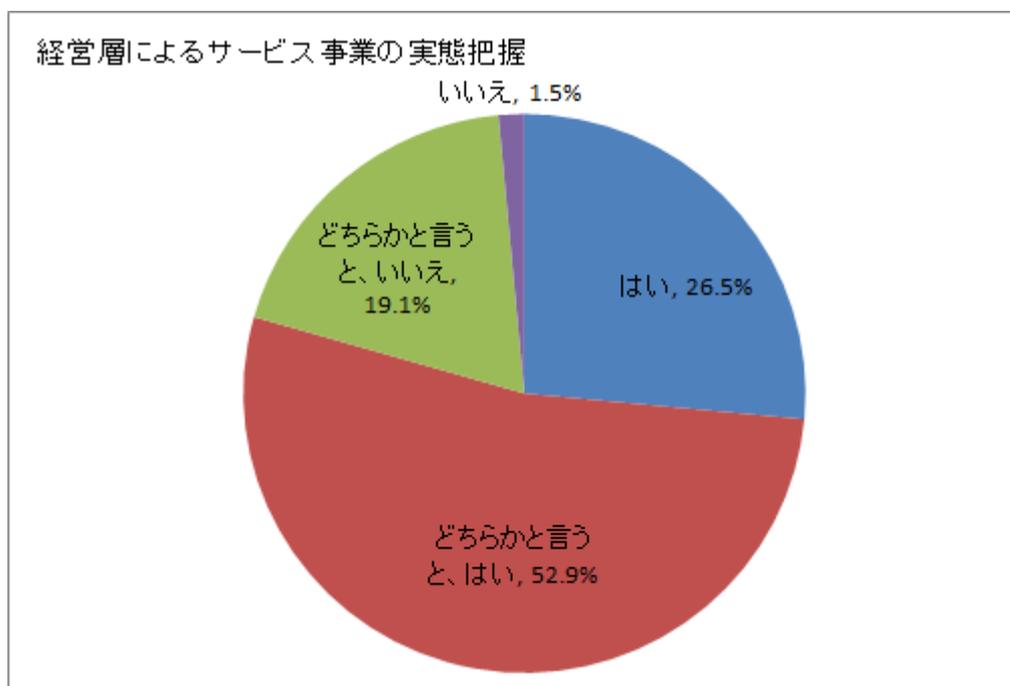


図6 経営層によるサービス事業の実態把握

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	18	36	13	1	68
%	26.5%	52.9%	19.1%	1.5%	100%

質問7 顧客満足度が向上した

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(64.7%)、続いて「はい」(19.1%)、「どちらかと言うといいえ」(16.2%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約8割が肯定的な回答となった。

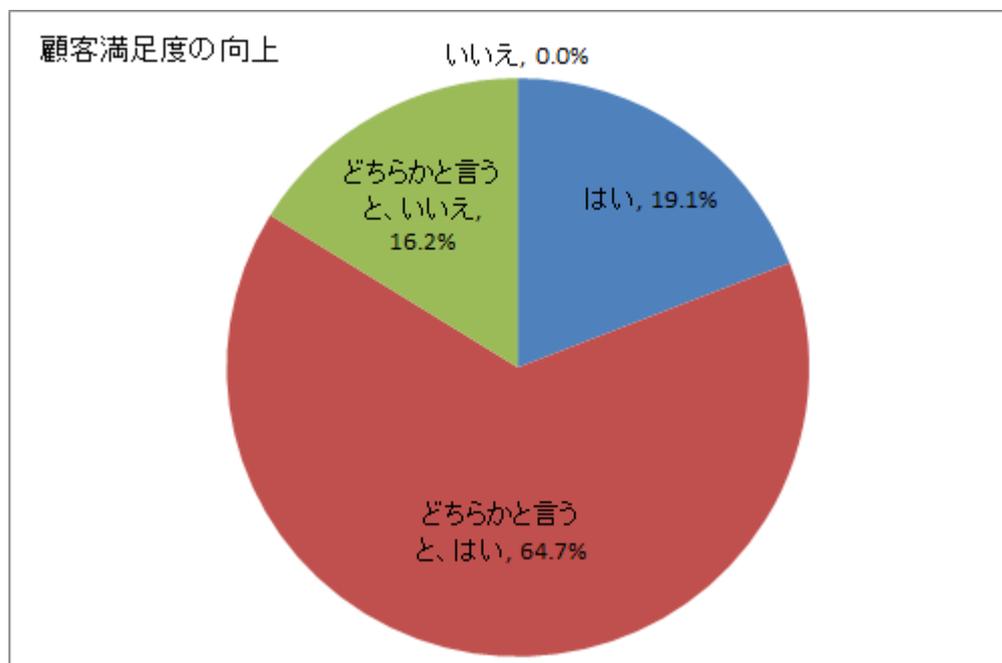


図7 顧客満足度の向上

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	13	44	11	0	68
%	19.1%	64.7%	16.2%	0.0%	100%

質問8 サービス品質が可視化され、管理しやすくなった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(51.5%)、続いて、「はい」(39.7%)、「どちらかと言うといいえ」(8.8%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約9割が肯定的な回答となった。

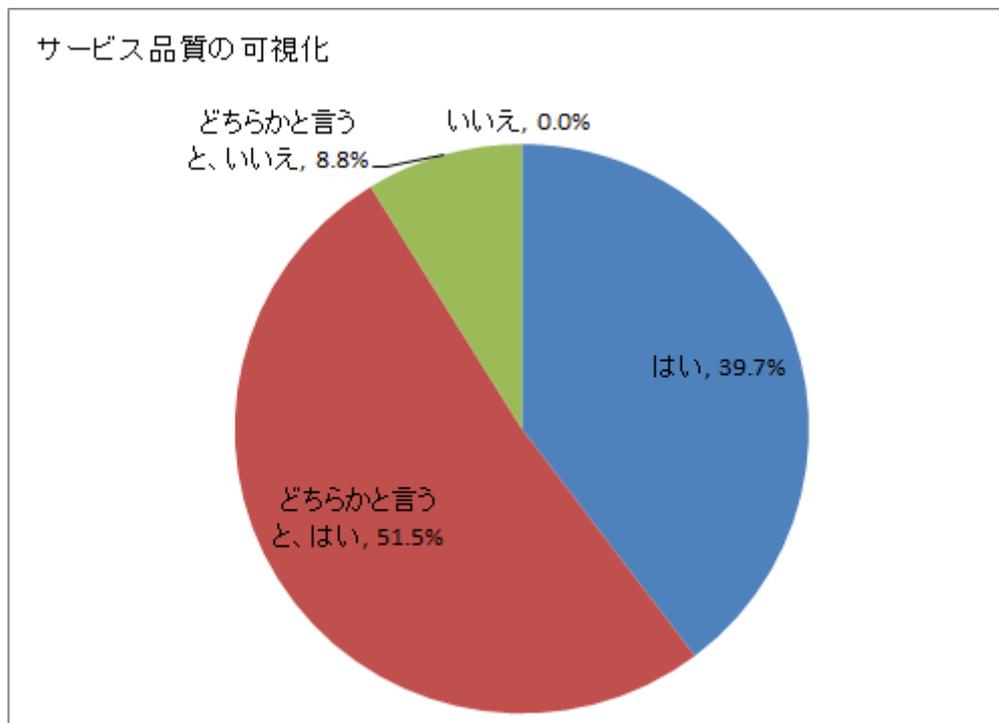


図8 サービス品質の可視化

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	27	35	6	0	68
%	39.7%	51.5%	8.8%	0.0%	100%

質問9 サービス品質が改善・向上した

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(57.4%)、続いて「はい」(36.8%)、「どちらかと言うといいえ」(5.9%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約9割が肯定的な回答となった。

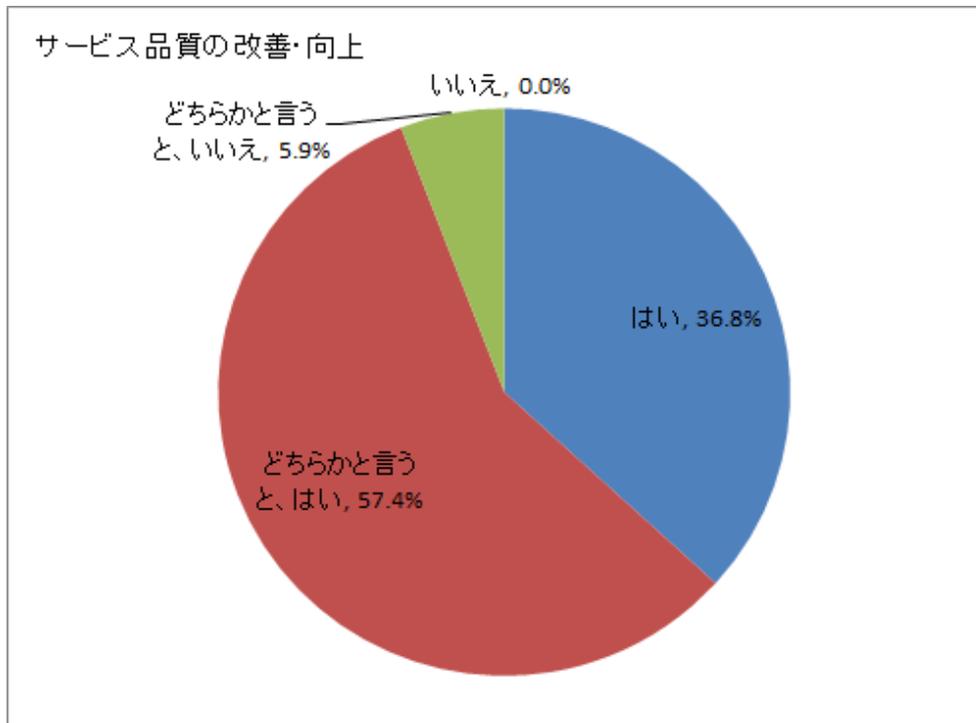


図9 サービス品質の改善・向上

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	25	39	4	0	68
%	36.8%	57.4%	5.9%	0.0%	100%

質問10 コストが把握しやすくなった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(42.6%)、「どちらかと言うといいえ」(42.6%)、続いて「いいえ」(10.3%)、「はい」(4.4%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせた肯定的な回答は約5割にとどまった。

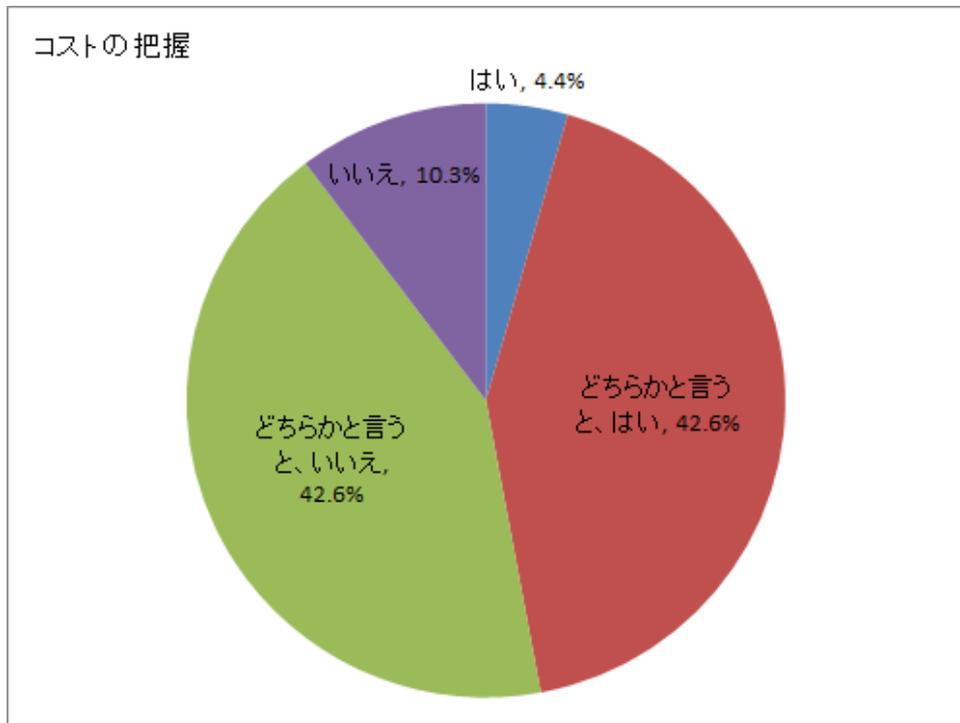


図10 コストの把握

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	3	29	29	7	68
%	4.4%	42.6%	42.6%	10.3%	100%

質問 1 1 コストを削減・適正化することができた

最も多かったのは、「どちらかと言うといいえ」(46.3%)、続いて「どちらかと言うとはい」(40.3%)、「いいえ」(10.4%)、「はい」(3.0%)の順となった。

なお、「どちらかと言うといいえ」、「いいえ」を合わせた否定的な回答が 5 割を超え、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせた肯定的な回答を若干上回った。

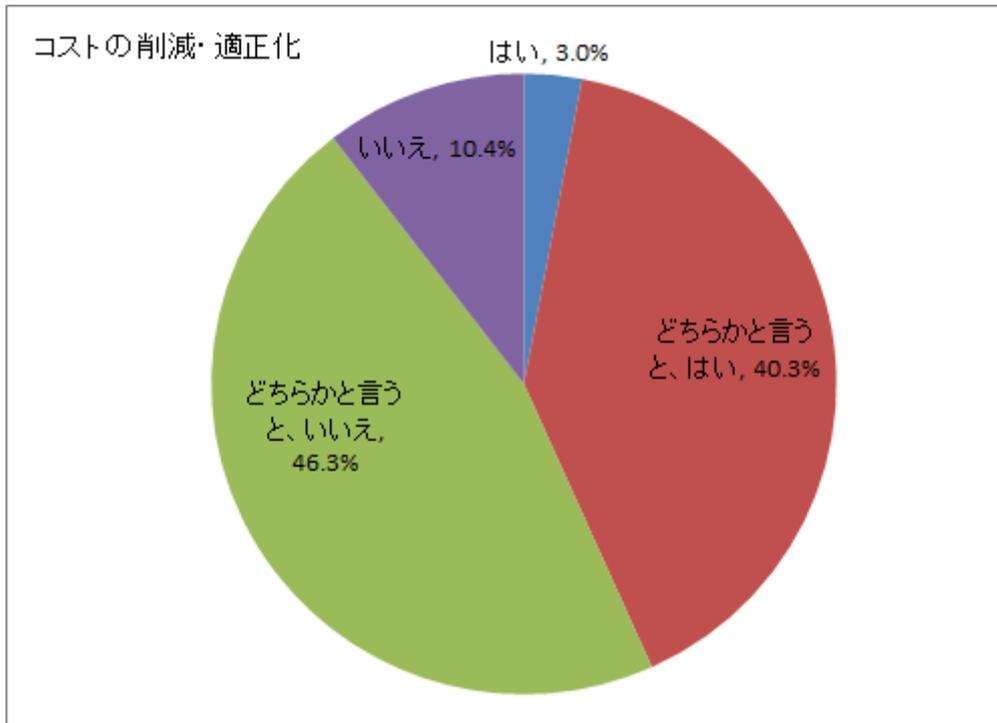


図 11 コストを削減・適正化

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	2	27	31	7	67
%	3.0%	40.3%	46.3%	10.4%	100%

質問 1 2 業務プロセスが明確になった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(57.4%)、続いて「はい」(39.7%)、「どちらかと言うといいえ」(2.9%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせた肯定的な回答は約 97.1%と、100%に近い結果となった。

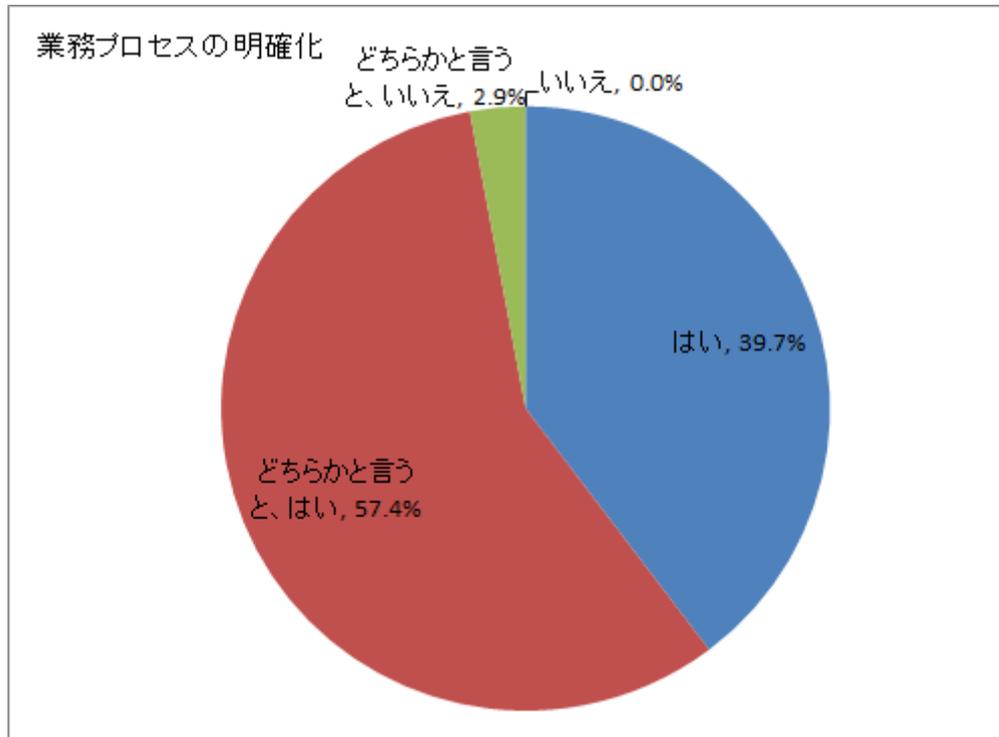


図 12 業務プロセスの明確化

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	27	39	2	0	68
%	39.7%	57.4%	2.9%	0.0%	100%

質問 13 業務が計画通りに実行できるようになった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(66.2%)、続いて「どちらかと言うといいえ」(19.1%)、「はい」(13.2%)、「いいえ」(1.5%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約8割が肯定的な回答となった。

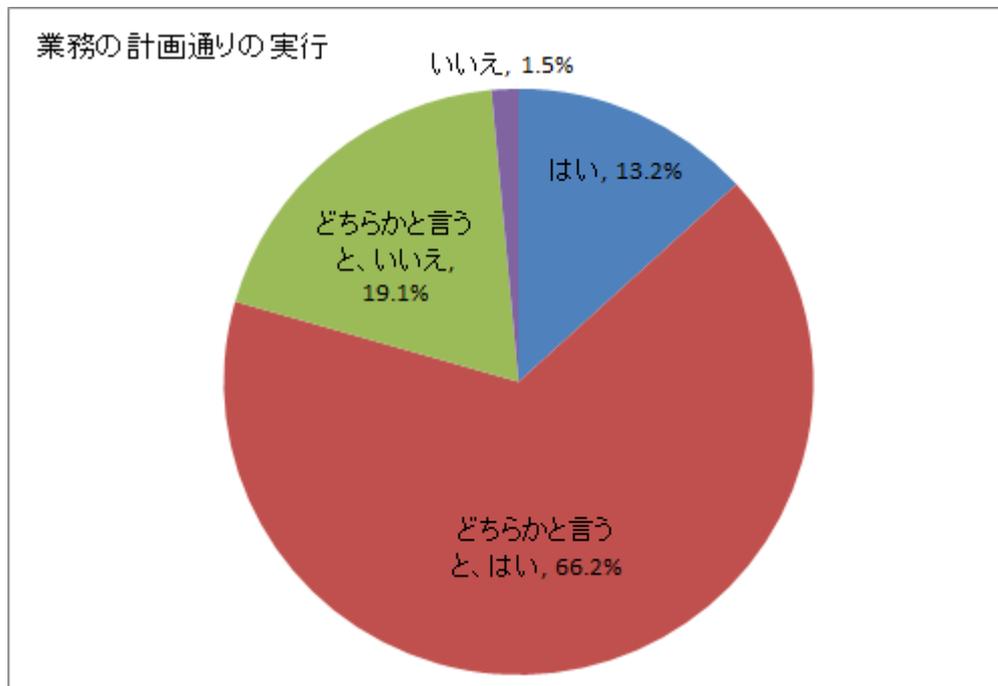


図 13 業務の計画通りの実行

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	9	45	13	1	68
%	13.2%	66.2%	19.1%	1.5%	100%

質問14 要員のモチベーションが向上した

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(55.9%)、続いて「どちらかと言うといいえ」(29.4%)、「はい」(11.8%)、「いいえ」(2.9%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約7割が肯定的な回答となった。

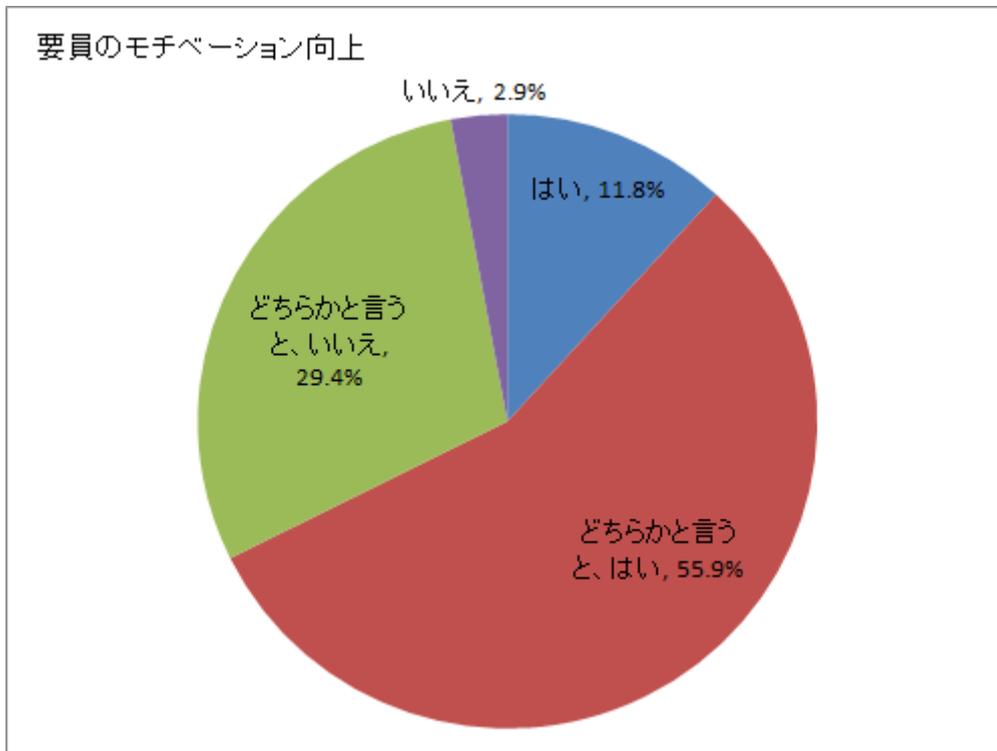


図14 要員のモチベーション向上

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	8	38	20	2	68
%	11.8%	55.9%	29.4%	2.9%	100%

質問15 役割分担・責任が明確になった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(57.4%)、続いて「はい」(39.7%)、「どちらかと言うといいえ」(2.9%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせた肯定的な回答は約97.1%と、100%に近い結果となった。

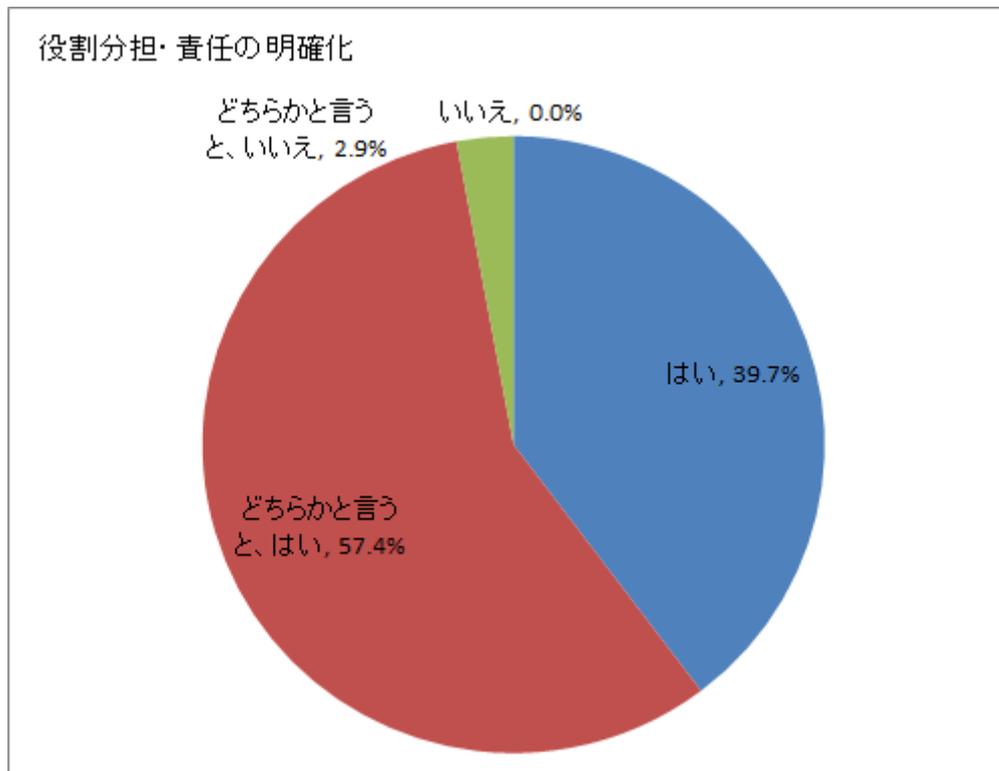


図15 役割分担・責任の明確化

項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	27	39	2	0	68
%	39.7%	57.4%	2.9%	0.0%	100%

質問16 顧客やサプライヤ等、利害関係者との良好な関係を構築できるようになった

最も多かったのは、「どちらかと言うとはい」(61.8%)、続いて「はい」(19.1%)、「どちらかと言うといいえ」(19.1%)、「いいえ」(0%)の順となった。

なお、「はい」、「どちらかと言うとはい」を合わせると約8割が肯定的な回答となった。

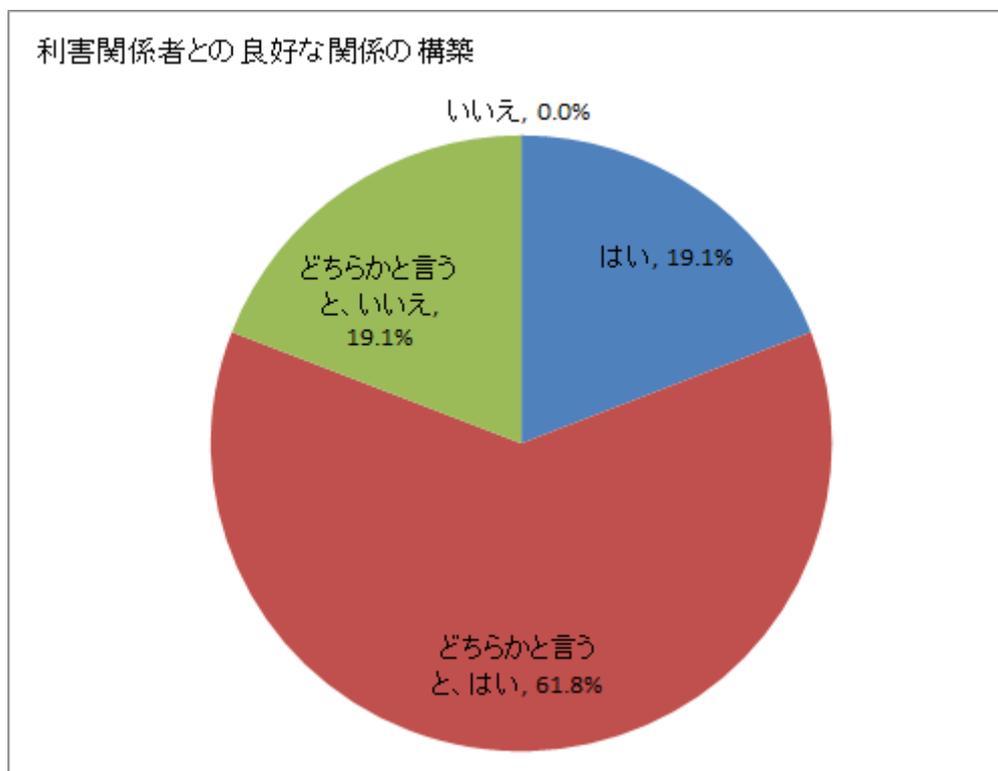


図16 利害関係者との良好な関係の構築

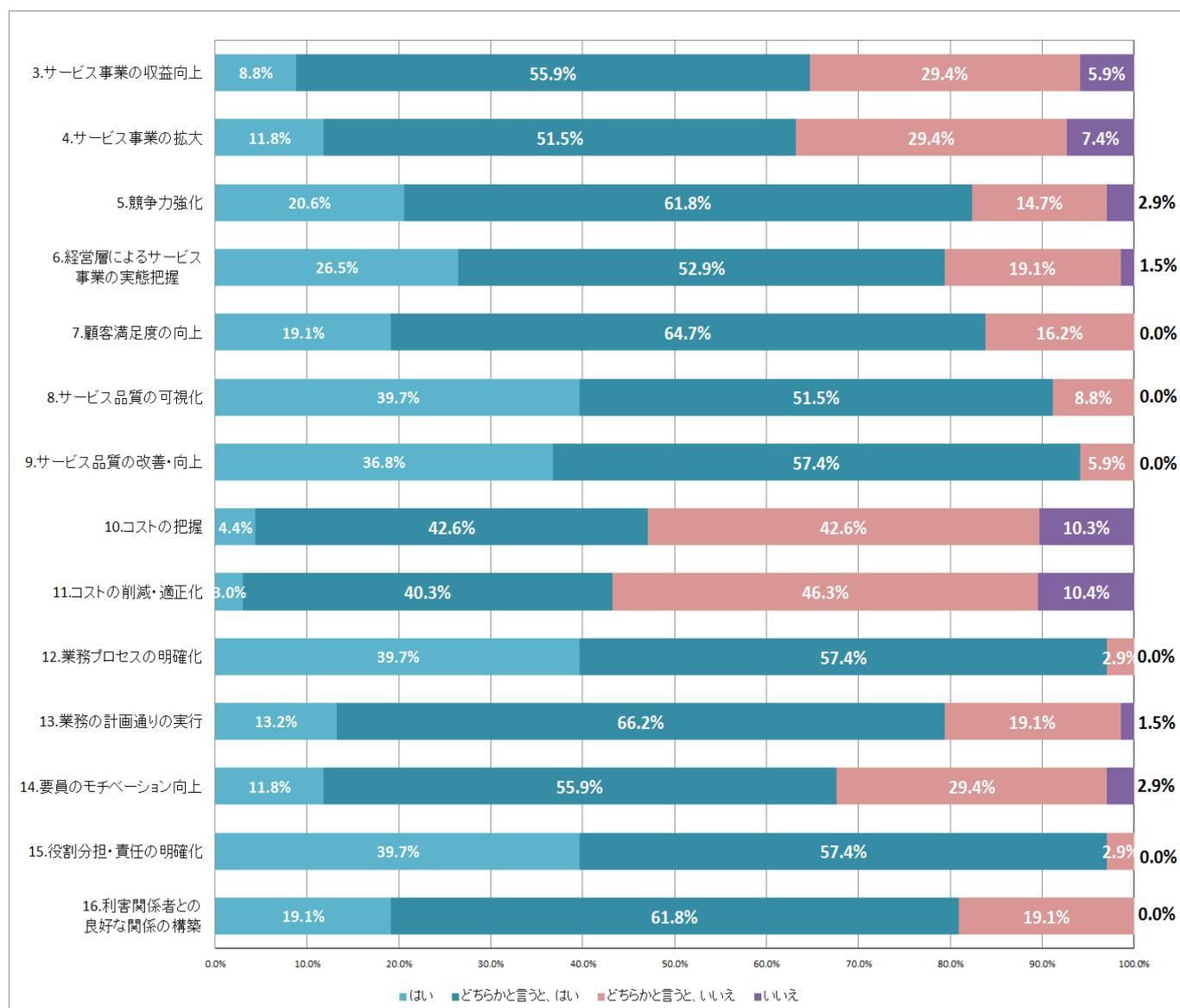
項目	はい	どちらかと言うと、はい	どちらかと言うと、いいえ	いいえ	合計
回答数	13	42	13	0	68
%	19.1%	61.8%	19.1%	0.0%	100%

ITSMS 認証取得の効果について（全体）

ITSMS 認証取得の効果について、質問3～16に対し、「はい」、「どちらかと言うと、はい」、「どちらかと言うと、いいえ」、「いいえ」の4段階でたずねた結果をまとめると以下のとおりとなった。

全項目のうち、「はい」及び「どちらかと言うとはい」の回答が最も多いものは、「15.役割分担・責任の明確化」（97.1%）及び「12.業務プロセスの明確化」（97.1%）、次いで「9.サービス品質の改善・向上」（94.2%）となった。

一方、「はい」及び「どちらかと言うとはい」の回答が最も少ないものは、「11.コストの削減・適正化」（43.3%）、「10.コストの把握」（47.0%）となった。

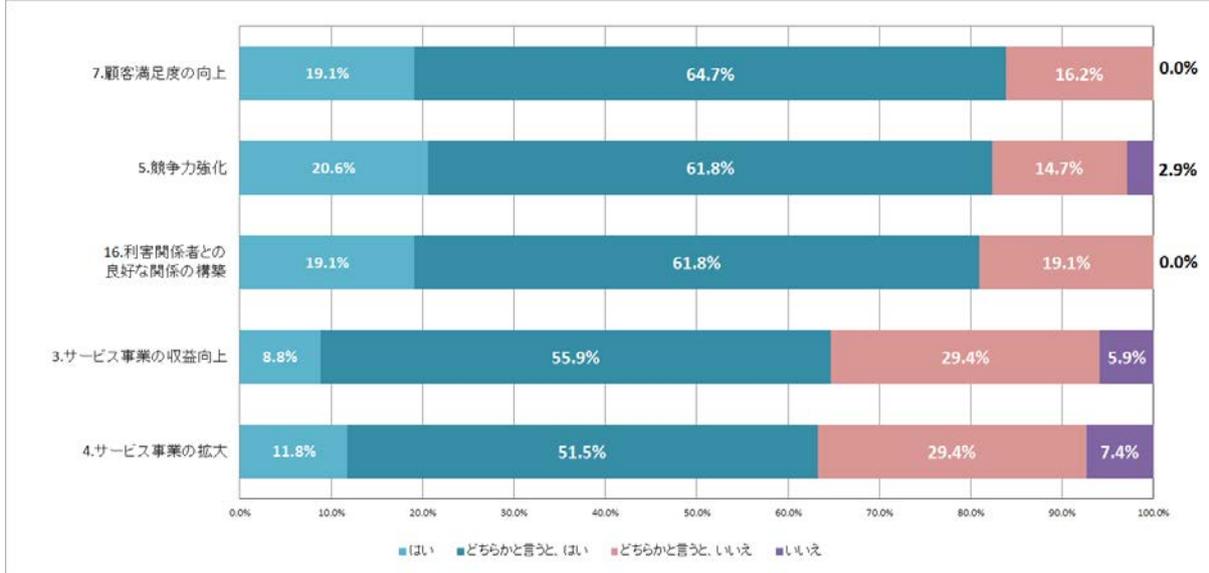


上記を対外的な効果、内部的な効果に分類した結果を次ページに示す。

・ 対外的な効果（「はい」、「どちらかと言うとはい」の多い順）

いずれの項目においても、6割以上が「はい」、「どちらかと言うと、はい」と回答しており、多くの組織でこれらの効果が得られていることが窺える。

特に、「7.顧客満足度の向上」（83.8%）、「5.競争力の強化」（82.4%）、「16.利害関係者の良好な関係の構築」（80.9%）では、「はい」及び「どちらかと言うと、はい」が約8割となった。

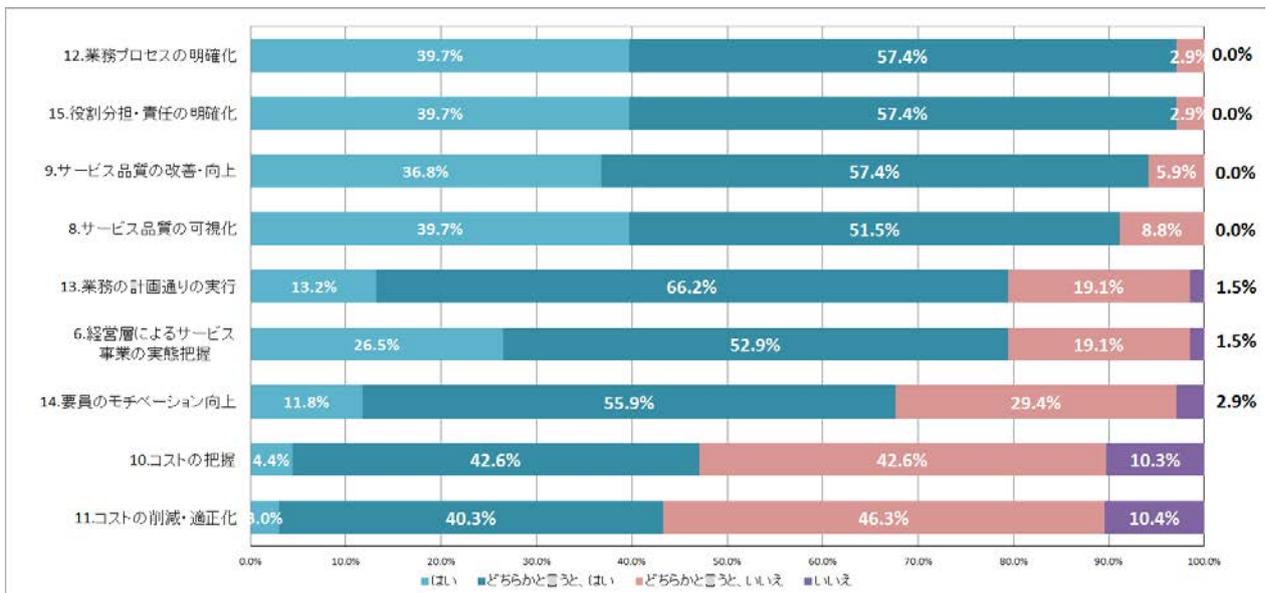


・ 内部的な効果（「はい」、「どちらかと言うとはい」の多い順）

「はい」及び「どちらかと言うと、はい」の割合が9項目中7項目で6割を超えている。

特に、「12.業務プロセスの明確化」（97.1%）、「15.役割分担・責任の明確化」（97.1%）では100%近くになっており、また「9.サービス品質の改善・向上」（94.2%）、「8.サービス品質の可視化」（91.2%）では約9割、「13.業務の計画通りの実行」（79.4%）、「6.経営層によるサービス事業の実態把握」（79.4%）では約8割と、こうした効果が得られたとしている組織の割合は比較的高い傾向にある。

一方で、上述のとおり、コストに関する2項目は、「11.コストの削減・適正化」（43.3%）、「10.コストの把握」（47.0%）と低い割合になっている。



ITSMS についての課題、ご意見等

質問 17 ITSMS についての課題、ご意見等

ITSMS についての課題、ご意見等を分類した結果は、図 17 のとおりである。

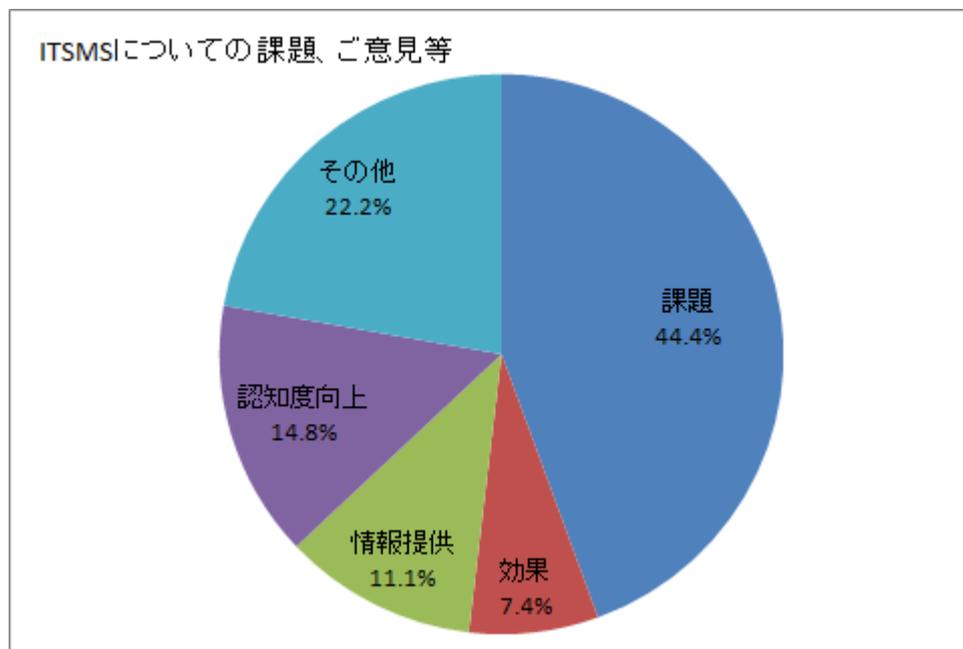


図 17 ITSMS についての課題、ご意見等

(総数 : 27)

分類項目ごとの主な回答内容は以下のとおり。

[課題]

- ITSMS を社内でわかりやすく説明することに苦勞をしています。ビデオなどで短時間で理解できる教材があると有難いです。
- 当社業務全体と ITSMS との関わりについて分かりやすい表現を行い、効果の高い教育に繋げることが課題と感じています。
- ITSMS を全社展開するにあたり、グローバルルール（合併先のルール）と既存ルール（＝適用済みサービスのルール）がある中、どのようにアプローチしたら受け入れてもらえるかが課題としてあると考えています。
- 認証のイメージが強く、メンバーには“やらされ仕事”感がある。また、プロセスを意識するあまり、役割・担当にしばられプロセス間連携が未熟な状況。
- ITSMS を推進する後進の育成が課題となっております。

[効果]

- 費用対効果はなかなか出てこないと思います。特に短期ではむしろコストをかけても効果が出ないためマイナスになります。長期的にじっくり行っていくことで効果を見出すと思います。
- 当社のようなホスティング事業には ITSMS はピッタリとは言えない点が多いが工夫して利用する事で大変役に立ちました。今後も ITSMS を基本にしてサービス運用を進めていこうと考えております。

[情報提供]

- ISMS と比較して、情報（Q&A、研修など）が少ない。
- ISO 20000-1:2011 年版からそろそろ 5 年を経過し、HLS^(注) に対応した新規格がいつ頃発行されるのか気になります。早めの案内等が欲しい。
- ITSMS がビジネスにとって有効であることを経営陣に納得してもらうための事例などがあれば教えてください。

(注) HLS: ISO が規定した、マネジメントシステム規格(MSS:Management System Standard) に共通の上位構造 (HLS : High Level Structure)。

ISO では、MSS の共通化のために、ISO/IEC 専門業務用指針 第 1 部 統合版 ISO 補足指針の「附属書 SL (規定) マネジメントシステム規格の提案」に、MSS の策定について規定しており、特に、Appendix 2 において MSS に共通の要素を規定している。

ISO 9001、ISO 14001、ISO/IEC 27001 などの全てのマネジメントシステム規格は、この附属書 SL の Appendix 2 (MSS の上位構造[HLS]、共通テキスト、共通用語) に従って作成する必要がある。

[認知度向上]

- IT サービスにおいても、入札条件に ISO 9001 を取得していることを求められるが、ISO 20000 の認定の存在の認知度が低すぎると思われる。
- P マークや ISMS と比較すると社会的な認知度が低いことが課題であると考えます。

[その他]

- IT に限らないサービス業全体に適用可能なマネジメントシステムと考える。
- 事業の実態に合わない項目の適用除外を検討頂きたい。

制度全般に対するご意見等

質問 18 本センターに対する期待

本センターに対する期待を分類した結果は、図 18 のとおりである。

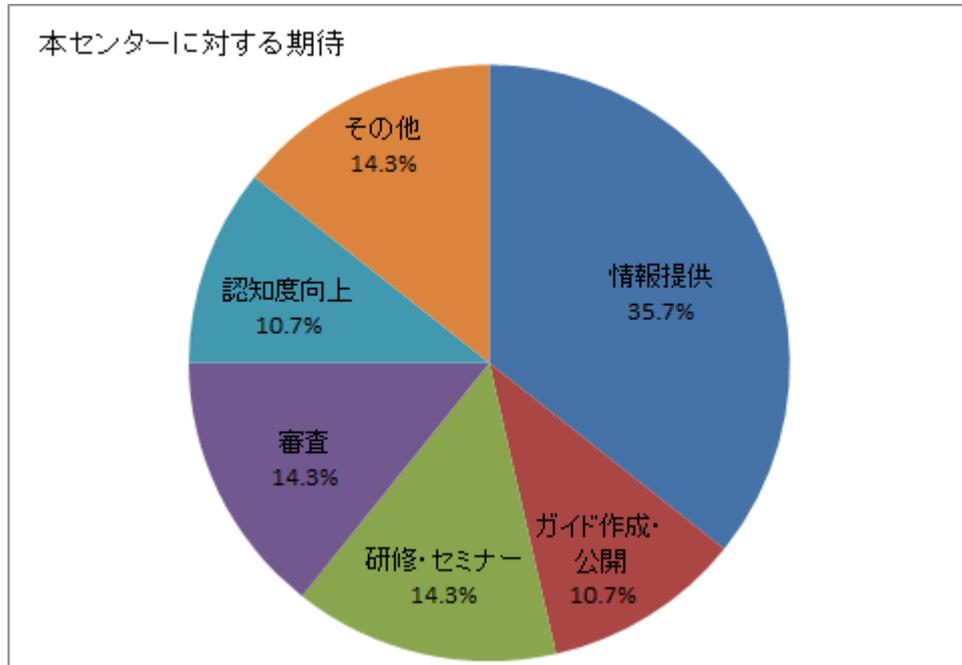


図 18 本センターに対する期待

(総数 : 28)

分類項目ごとの主な回答内容は以下のとおり。

[情報提供]

- ・ 認証企業（匿名で構いません）のストロングポイント、グットポイントの事例紹介を期待します。
- ・ IT サービス向上の取り組み事例や提案等、取得側（事業者）に有益な情報提供の実施を希望します。
- ・ 他社の取組内容を事例として公開する等して、改善取組の情報を提供してほしい。
- ・ 今後予定されている ISO MSS 対応^(注) など、規格改正の情報をご提供いただきたい。
- ・ 規格改訂時の対応をわかり易く Web に掲載して頂きたい。
- ・ 審査時、審査後におけるアドバイス（他の組織での取組み事例や最近の ITSMS 動向の情報等）の充実。
- ・ 認証を取得している企業の業種など分析情報の公開。

(注) ISO MSS : ISO のマネジメントシステム規格 (MSS : Management System Standard)。

ISO では、全てのマネジメントシステム規格 (MSS) が従うべきルールとして、MSS の上位構造 (HLS) である目次、その共通テキスト、共通用語及び定義」を規定している。詳細は、23 ページの HLS の (注) を参照。

[ガイド作成・公開]

- ・ユーザーズガイドやハンドブックなど、社員教育に利用させて頂いております。とても良い教材です。IT 業界における品質管理（ISO 9000 は製造業向けで、IT では限界がある／不向き）に関する教育資料なども期待しています。
- ・Web で提供されているガイド等を活用しています。今後も、タイムリーな提供をお願いいたします。
- ・「ITSMS ユーザーズガイドーJIS Q 20000 対応」のような規格の要求事項解釈の文書が無償で提供して続けて頂きたい。

[研修・セミナー]

- ・規格に関して、継続的に情報収集できるようなセミナー等があればよいと思います。特に他社事例や業務プロセス、活動状況に関すること。
- ・ITSMS の教育が少なく思います。
- ・地場にて、研修、セミナーなどを無料で開催してほしい。
- ・ITSMS の変更点等の説明会を札幌でも開催して頂きたいです。

[認知度向上]

- ・各認証規格の社会的な認知度向上に、より一層取り組んでいただくことに期待します。
- ・ITSMS の認知度などの向上。
- ・一般企業の中で、ITSMS はまだまだ認知度が低いように思えます。ITSMS の幅広い認知や有効性を知ってもらう活動を積極的に実施していただくことに期待させていただきます。

[その他]

- ・グローバルに勝機を求めていく中で、海外企業にも JIPDEC（認定）で納得いただけるように海外とも連携していただきたい。
- ・一般論として ITIL を導入してシステム構築することに加えて、ISO 20000-1 認証を取得することの意味があるような価値を創造して欲しい。
- ・ITSMS について、一部の機関や審査員は「SMS」という呼称を使用しているが、従来の「ITSMS」も残っている。統一して欲しい。

質問 19 ITSMS 適合性評価制度全般に対するご意見、ご要望等

ITSMS 適合性評価制度全般に対するご意見、ご要望等を分類した結果は、図 19 のとおりである。

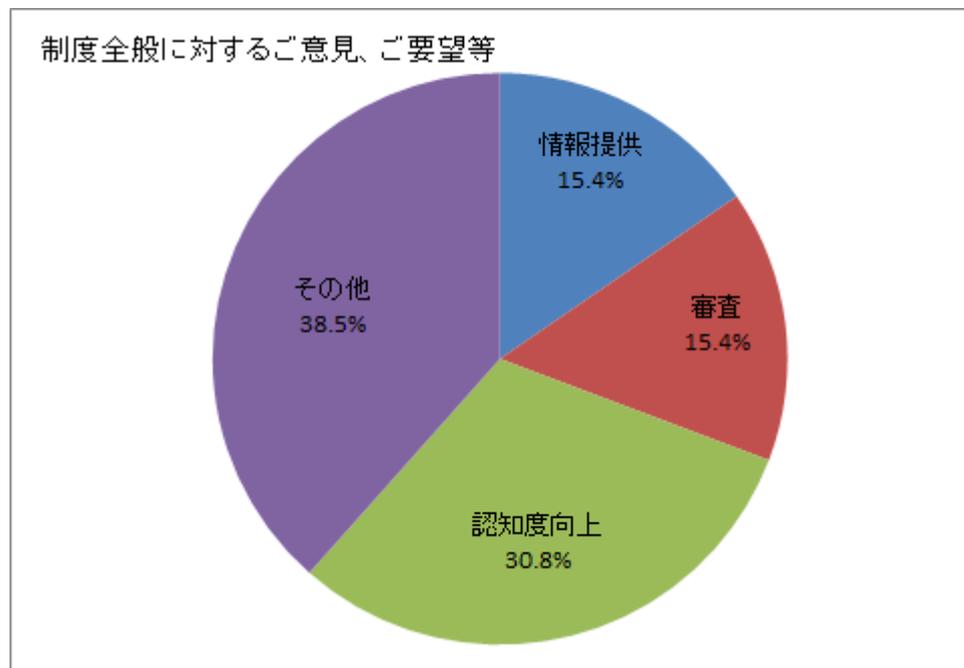


図 19 ITSMS 適合性評価制度全般に対するご意見、ご要望等

(総数 : 13)

分類項目ごとの主な回答内容は以下のとおり。

[情報提供]

- ・リスクアセスメントが強調されている割に、その方法論や行うタイミングについての実践的な解説をして欲しい。
- ・他と統合した場合の管理プロセスの流れを紹介してほしい。(ISMS、QMS...)

[審査]

- ・プロセスベースで考えることの目的や効果などを十分に理解してもらうことをよく考慮してドキュメントや評価をしてほしい。

[認知度向上]

- ・同認証の社会的評価が更に高まっていくことを期待しています。そのための活動を充実させていただけますようお願いいたします。
- ・PR 活動を積極的に行って欲しい。
- ・ITSMS の認知度がまだ低いと感じます。認知度をあげる為の施策を期待します。
- ・ISMS のように世間に浸透すると、一般的に活動がしやすくなると思う。どうしても、顧客の理解、同意を得る部分でスピードが出ない。

[その他]

- ・外資の会社と日本企業が合併し、ITSMS のルールを統一しながら展開していった例があれば、

お話しを聞きたいです。

- ・関係者1人1人の理解を深め、モラルを上げていくことの難しさを感じます。
- ・ITSMS適合性の維持活動には多くの費用が必要であり、中小規模の会社は経費の負担が大きい。
- ・経営陣との意識のギャップをうめることができ、大変有効です。
- ・QMSに比べて実用性が高く、有効に活用したい。

質問20 導入による効果の可視化のためのヒアリング（訪問）へのご協力
ご協力について伺った結果は、「はい」44.1%、「いいえ」55.9%となった。

付録 ITSMS 適合性評価制度に関するアンケート調査書

ITSMS 適合性評価制度に関するアンケート調査書

はじめに

アンケート調査に回答いただく前に、下記の回答情報の取扱方針に対して、記入者の同意をいただくことしております。同意いただける場合は、下記のチェック個所に記入いただいた上、本ページを含めてご返送ください。

本アンケート調査では回答者の所属、氏名、連絡先等の情報を記入いただくことしております。この個人情報は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の個人情報保護方針*に基づいた下記の方針にしたがって利用させていただきます。

注* <http://www.jipdec.or.jp/ov/kojin.html>

[個人情報管理者]

本アンケート調査業務における個人情報管理者は下記のとおりです。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会 総務担当役員

[個人情報の取扱いについて]

弊センターでは、回答欄に記入いただいた個人情報を、本アンケート調査内容に関するご確認及びアンケート調査結果のご報告のために使用いたします。

弊センターが取得した個人情報は、法令等による場合を除いて第三者に提供することはありません。

弊センターが取得した個人情報の安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じます。

弊センターが取得した個人情報は、本人からの開示、訂正、削除、利用停止等の要請に対して遅滞なく対応いたします。

[回答内容全体について]

回答情報は、ITSMS 適合性評価制度全般の運用状況を把握し、今後同制度を改善するために使用します。貴組織名を特定した回答情報は公開いたしません。

[集計・分析結果について]

回答情報を集計・分析した結果は報告書にまとめ、弊センターの HP 等で公開予定です。

上記の方針に同意いただけるでしょうか。□内にチェック印を記入してください。

同意する

同意しない

同意いただける場合、以下のアンケート調査にご協力ください。

記入要領

質問項目は全部で、20問です。回答は、該当する選択肢にレ印を付けて頂くものと、回答情報を記入していただくものがあります。

調査書の返送について

調査書は、同封の返信用封筒に入れて、郵送していただくか、又は下記の連絡先に FAX 送信してください。

回答希望期日：2016年2月1日までにご回答をお願いいたします。

連絡先

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 情報マネジメント推進センター

電話番号：03（5860）7570

FAX 番号：03（5573）0564

※本アンケート実施に関しては、<http://www.isms.jipdec.or.jp/enquete/ITSMS2015/>もご覧ください。（本アンケート用紙の word 版入手方法のご案内もございます）

質問及び回答

基本情報について

貴法人名及び回答者の所属、氏名、連絡先等について記入してください。

法人名： _____

認証登録番号： _____

回答者

所在地：〒 _____

所属、役職： _____

氏名： _____

連絡先： E-Mail _____

TEL _____

ITSMS 認証規模について

質問1 認証範囲の従業員数をお答えください。

認証対象人数：約 (_____) 人

質問2 貴法人が株式会社の場合、貴法人の資本金について、下記のうち該当するものを選択してください。

5000万円以下

5000万円超、1億円以下

1億円超、3億円以下

3億円超

該当しない（株式会社以外）

ITSMS 認証取得の効果について

質問3 サービス事業の収益向上につながった。

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問4 サービス事業の拡大につながった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問5 競争力強化につながった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問6 経営層がサービス事業の実態を把握しやすくなった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問7 顧客満足度が向上した

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問8 サービス品質が可視化され、管理しやすくなった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問9 サービス品質が改善・向上した

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問10 コストが把握しやすくなった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問11 コストを削減・適正化することができた

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問12 業務プロセスが明確になった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問13 業務が計画通りに実行できるようになった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問14 要員のモチベーションが向上した

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問15 役割分担・責任が明確になった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問16 顧客やサプライヤ等、利害関係者との良好な関係を構築できるようになった

はい どちらかと言うと、はい どちらかと言うと、いいえ いいえ

質問17 その他、ITSMS について課題、ご意見等ございましたらご記入ください。

--

認証制度全般に対するご意見等

質問18 認定機関として、認証機関を認定する立場にある弊センターに期待することがございましたら、記入してください。

質問19 ITSMS 適合性評価制度全般に対して、ご意見、ご要望等がございましたら、記入してください。

質問20 導入による効果の可視化のためのヒアリング（訪問）にご協力いただくことは可能でしょうか。

はい

いいえ

以上

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

※回答を返送いただく前に、1 ページにある個人情報の取り扱いに関する同意欄にチェックがあることをご確認ください。