

IT Service Management System



ITSMS

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 20000:2012(ISO/IEC 20000:2011) 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。

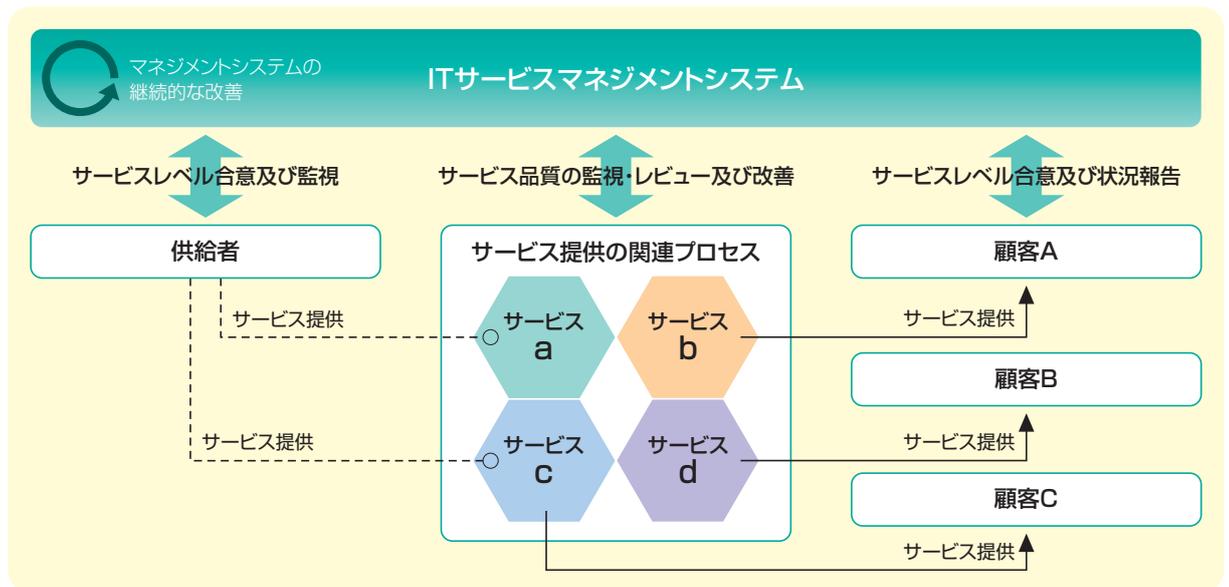
2 ITSMSの概要

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。

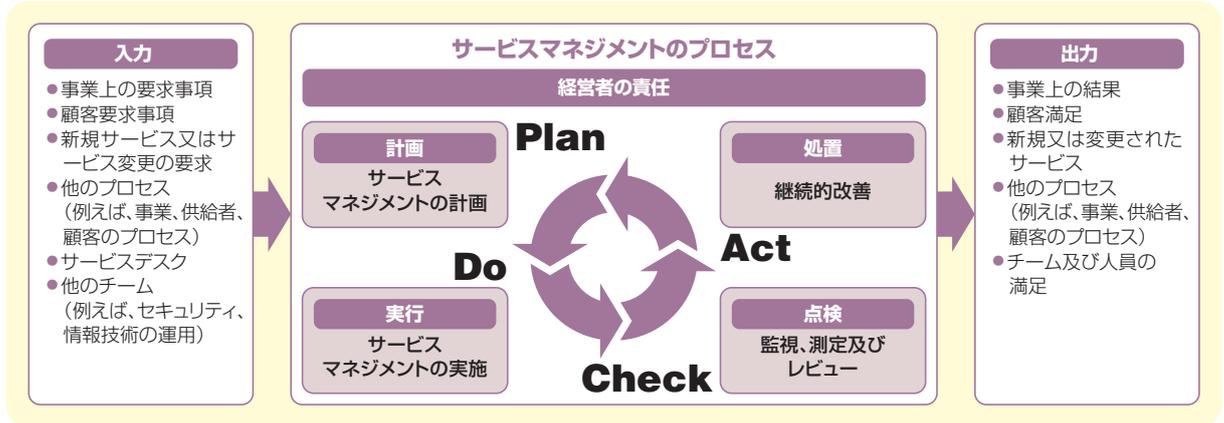
- ◆経営者が深く関与する(経営者のコミットメント)
- ◆組織横断的なプロセスアプローチの実現
 - プロセス単位に役割と責任を明確にする
 - プロセス間の相互関係(入力と出力)を明確にする
- ◆サービスマネジメント目標及び各プロセスの重要業績評価指標(KPI)設定と測定
 - 測定可能な数値目標を設定、測定し、改善のための「きっかけ」とする
- ◆効果的な運用管理手順の実装
 - 必要に応じてITIL®等のベストプラクティスを適用する
 - 従来のサービス提供方法や管理態勢を有効活用する
 - 社内規程・ルールと実態との乖離を極小化する

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



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。



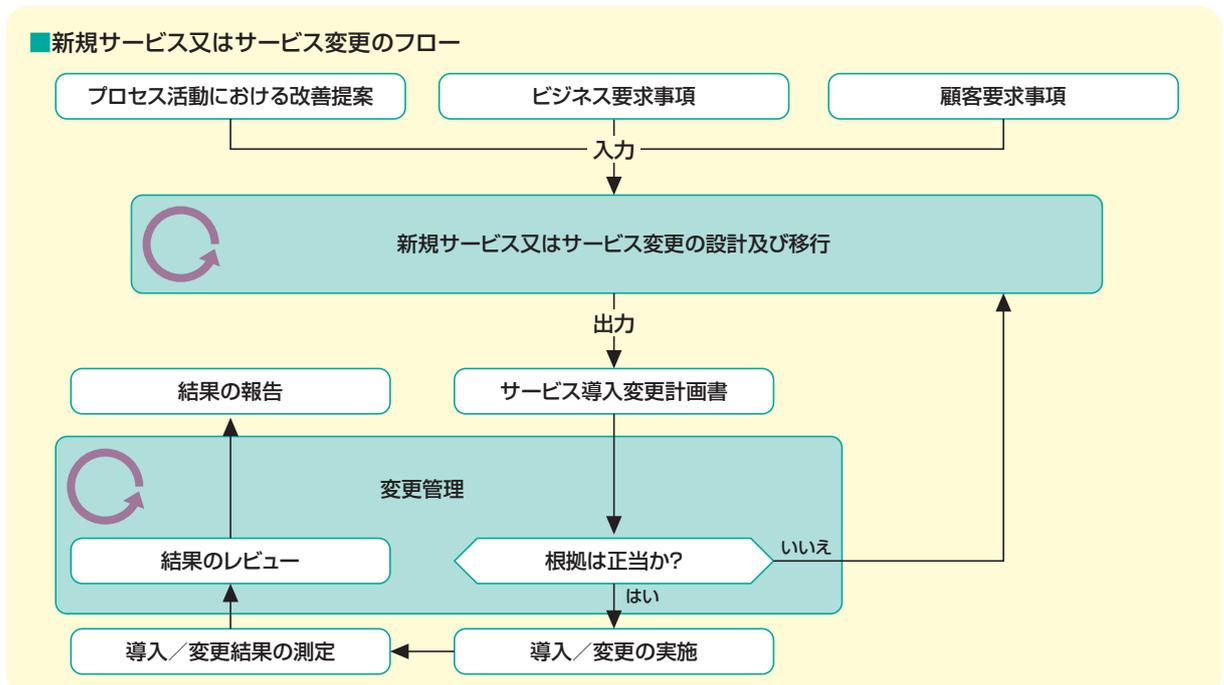
Plan-計画(サービスマネジメントの計画)	サービスマネジメントの導入・実施について計画する。
Do-実行(サービスマネジメントの実施)	サービスマネジメントの目的及び計画を実施する。
Check-点検(監視、測定及びレビュー)	サービスマネジメントの目的及び計画の達成を、監視、測定及びレビューする。
Act-処置(継続的改善)	サービスの提供及び運営管理の有効性及び効率を改善する。

例)新規サービス又はサービス変更の設計及び移行のプロセス

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。



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。

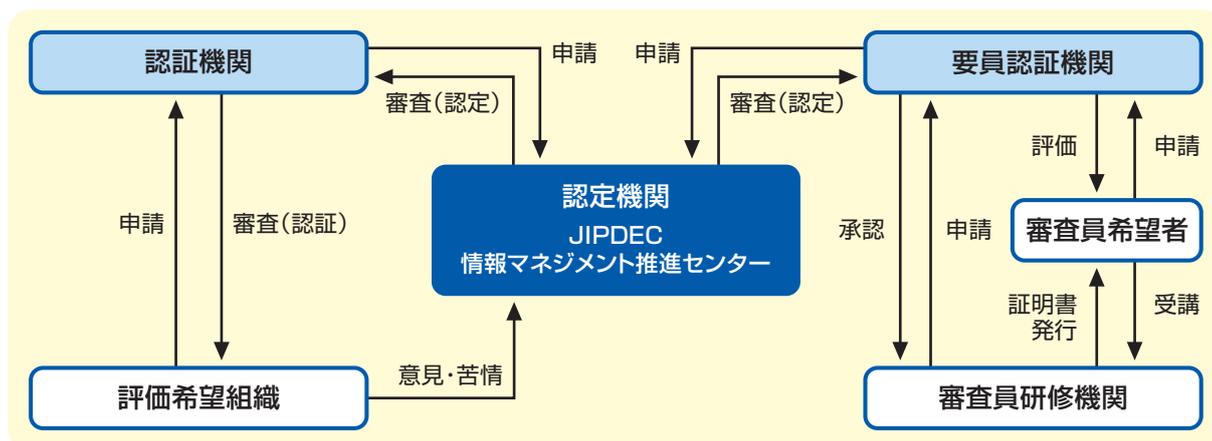
また、JIS Q 20000-2 (ISO/IEC 20000-2)は、JIS Q 20000-1を基礎とするITSMS運用の手引である。

- JIS Q 20000-1:2012 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 (ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology—Service management—Part 1:Service management system requirements)
- JIS Q 20000-2:2012 情報技術—サービスマネジメント—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 20000-2:2012 Information technology Service management Part2:Guidance on the application of service management systems)

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

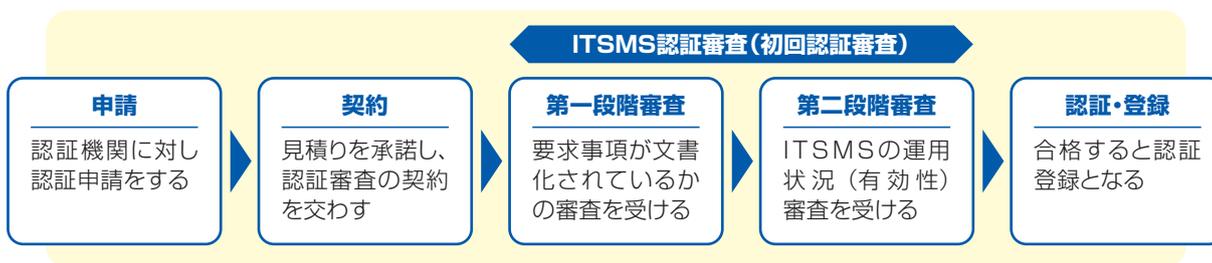
ITSMS適合性評価制度のスキーム

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。



4 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タグでの製販を通じ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、以下が期待できる。

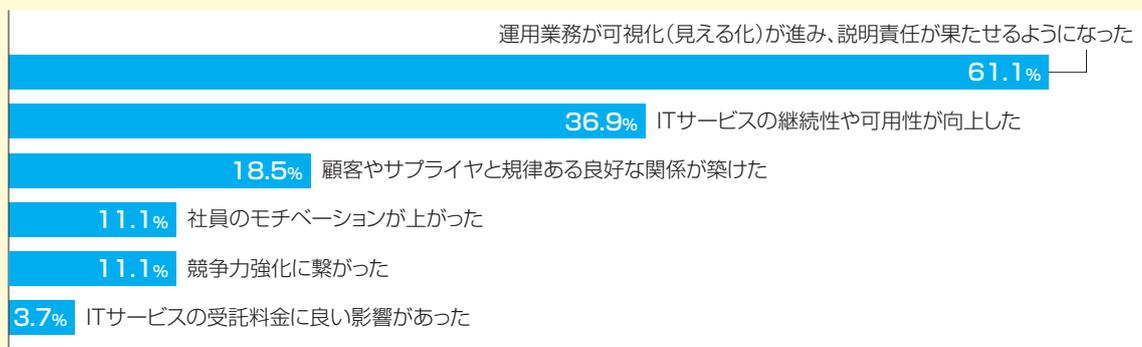
ITSMSを構築し運用することによって得られるもの

- **ITサービスの見える化**
現状を正しく把握し、問題点を特定するための見える化の促進
- **コミュニケーション強化**
社内外の関係者とのコミュニケーションのあり方を見直すきっかけの提供
- **ナレッジシェア促進**
属人化しがちな情報の蓄積・共有に向けたきっかけの提供
- **前向きな目標管理**
継続的改善のモチベーション維持・向上に役立つ目標管理の考え方の提供
- **ITサービスごとのコスト最適化**
ITサービスごとの品質・コストの可視化によるコスト配分の判断材料の提供
- **サービス品質の維持・向上**
上記の活動を継続することによる、サービス品質の維持・向上

ITSMS認証を取得することから得られるもの

- 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、信頼できるITサービスが提供でき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、顧客の信頼と期待を高めていける。
- 認証が調達条件である引き合いに対応できる。
- 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、認証取得組織の約60%が運用業務の可視化に効果があるとの意見である。



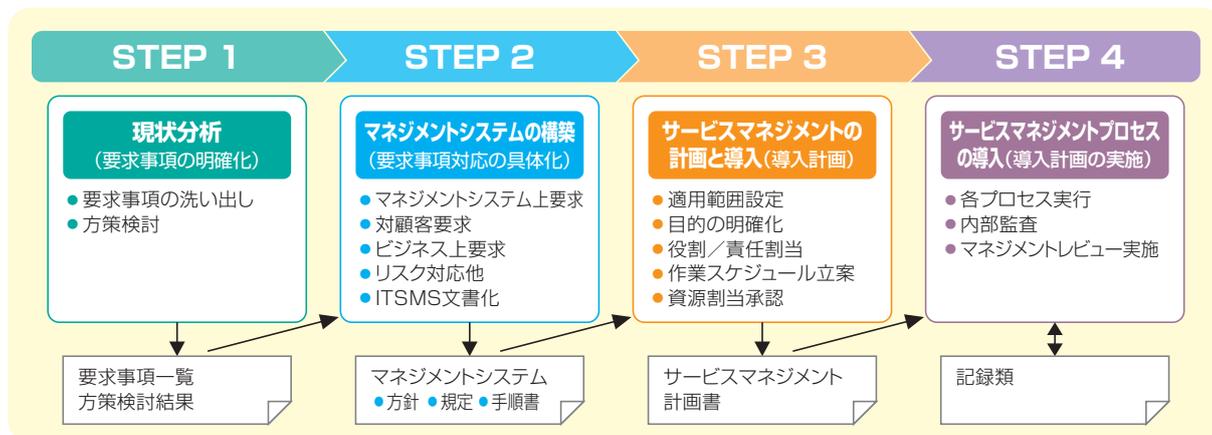
出典：ITSMS技術専門部会 平成24年度アンケート調査結果より

「運用管理のお手本ISO/IEC 20000 ～事例から学ぼう～ vol2 ITサービスマネジメント実践事例 編」では、ITSMS認証を取得した、次のような事例が紹介されています。

- グローバルマネジメントの実現
- クラウドサービス事業者のITSMS
- QMS/ISMSとの統合マネジメント
- マネジメントシステムと経営の統合

5 ITSMSの構築

ITSMSの構築には、4つのステップが考えられる。



STEP1: 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。

STEP2: 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、経営者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。

- 経営者の責任
- 文書化に関する要求事項
- 力量、認識及び教育・訓練

STEP3: 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。

STEP4: 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設計及び移行」及び次の14プロセスを導入する。

分類	プロセス名	目的
設計及び移行	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行	新たなITサービスの構築や、提供中のITサービスの変更にあたり、事業ニーズや顧客要求事項を満たし、またサービスの有効性を改善するために、顧客と合意した費用及びサービス品質にて提供し、管理する。
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し、顧客と合意する。また、それらのやり取りを記録し管理する。
	サービスの報告	十分な情報に基づいた意思決定や効果的な伝達を行うために、合意に基づいて最適なタイミングで正確かつ信頼性のある報告書を作成する。
	サービス継続及び可用性管理	顧客と合意したITサービス継続目標や可用性を確実に満たせるよう、サービス提供状況を管理する。
	サービスの予算業務及び会計業務	ITサービスの提供に要する費用の予算を管理し、必要な会計業務を行う。
	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、ITサービス提供者が十分な余力を持っていることを示せるよう容量・能力管理を確実に行う。
	情報セキュリティ管理	すべてのITサービス活動において、情報セキュリティの確保状況を効果的に管理する。
関係プロセス	事業関係管理	顧客及び顧客の事業方針に基づき、サービス提供者と顧客間の関係を良好に確立し、かつ維持できるようにする。
	供給者管理	均質なITサービスを確実に提供できるよう、ITサービスの提供に必要な保守サービス等の供給者の状況を適宜確認する。
解決プロセス	インシデント及びサービス要求管理	ITサービス停止等のインシデントが発生した場合、顧客と合意したITサービスを可能な限り迅速に回復する。また、顧客からのサービス改善要望等の要求に対応する。
	問題管理	顧客の事業中断を最小限に抑えるため、ITサービス停止等のインシデントの原因を識別・分析し、問題解決が完了するまで管理する。
統合的制御プロセス	構成管理	ITサービスのライフサイクル全体で、関連する他のプロセスと連携してITシステムを構成する機器やソフトウェア等の状態や変更情報を一元的に管理し、完全性を確立・維持する。
	変更管理	ITシステムの構成変更等を行う際に、全ての変更があらかじめ定められた責任者による承認・レビュー等の手続きを確実に実行する。
	リリース及び展開管理	ハードウェアやプログラムソース等、変更管理にて責任者に承認された変更対象資材を確実にかつ効率的に対象環境に反映する。



6 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。)
as a Service時代の処方箋 ～ITサービスマネジメントシステムとは～	ITSMSを広く知っていただくきっかけとすることを目的に、専門的な前提知識を必要とせず、短時間で読み進められる「わかり易いはじめの一冊」として作成している。(A5判)
運用管理のお手本ISO/IEC 20000 ～事例から学ぼう～ 総集編	ISO/IEC 20000 の持つ運用管理のお手本としての“エッセンス”を事例を通じて紹介することで、運用管理のあるべき姿の実践に関心を持って頂く事を目的に作成している。(A5判)
運用管理のお手本ISO/IEC 20000 ～事例から学ぼう～ vol2 ITサービスマネジメント実践事例編	ISO/IEC 20000の認証取得を目指す組織又は認証取得が完了した組織の継続運用のポイント等を実践事例として紹介することで、ITサービスマネジメントの導入や運用上のヒントを提供することを目的に作成している。
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.or.jp/itsms.html>)

7 ISO/IEC 20000ファミリー規格

ISO/IEC 20000ファミリーは、ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)に関する国際規格であり、ISO(国際標準化機構)及びIEC(国際電気標準会議)の設置する合同専門委員会ISO/IEC JTC1(情報技術)の分化委員会SC 40(ITガバナンス及びサービス管理)の作業グループWG 2(ITサービスマネジメント)において標準化作業が進められている。

(2014年10月現在)

規格番号	規格名称
ISO/IEC 20000-1:2011 (JIS Q 20000-1:2012)	Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements 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
ISO/IEC 20000-2:2012 (JIS Q 20000-2:2013)	Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems 情報技術—サービスマネジメント—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 20000-3:2012	Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1 情報技術—サービスマネジメント—第3部: ISO/IEC 20000-1の適用範囲定義及び適用性の手引
ISO/IEC TR 20000-4:2010	Information technology — Service management — Part 4: Process reference model 情報技術—サービスマネジメント—第4部: プロセス参照モデル
ISO/IEC TR 20000-5:2013	Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1 情報技術—サービスマネジメント—第5部: ISO/IEC 20000-1の模範実施計画
ISO/IEC 20000-6	Information technology — Service management — Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
ISO/IEC 20000-9	Information technology — Service management — Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to the cloud
ISO/IEC TR 20000-10:2013	Information technology — Service management — Part 10: Concepts and terminology 情報技術—サービスマネジメント—第10部: 概念及び用語
ISO/IEC TR 20000-11	Information technology — Service management — Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks
ISO/IEC TR 20000-15	Information technology — Service management — Service Trustworthiness

注記: 策定中の規格は、(規格番号も含め)変更される可能性がある。 ※■は、2014年7月現在、策定中の規格。



ITSMS

登録第5662324号

● ITSMS制度に関する問合せ先 ●

〒106-0032 東京都港区六本木1-9-9 六本木ファーストビル内
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

TEL 03-5860-7570 FAX 03-5573-0564

URL <http://www.isms.jipdec.or.jp/>

文書番号：JIP-ITSMS010-2.4

**JIPDEC**

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

〒106-0032 東京都港区六本木1-9-9 六本木ファーストビル内

TEL 03-5860-7551 FAX 03-5573-0560

URL <http://www.jipdec.or.jp/>