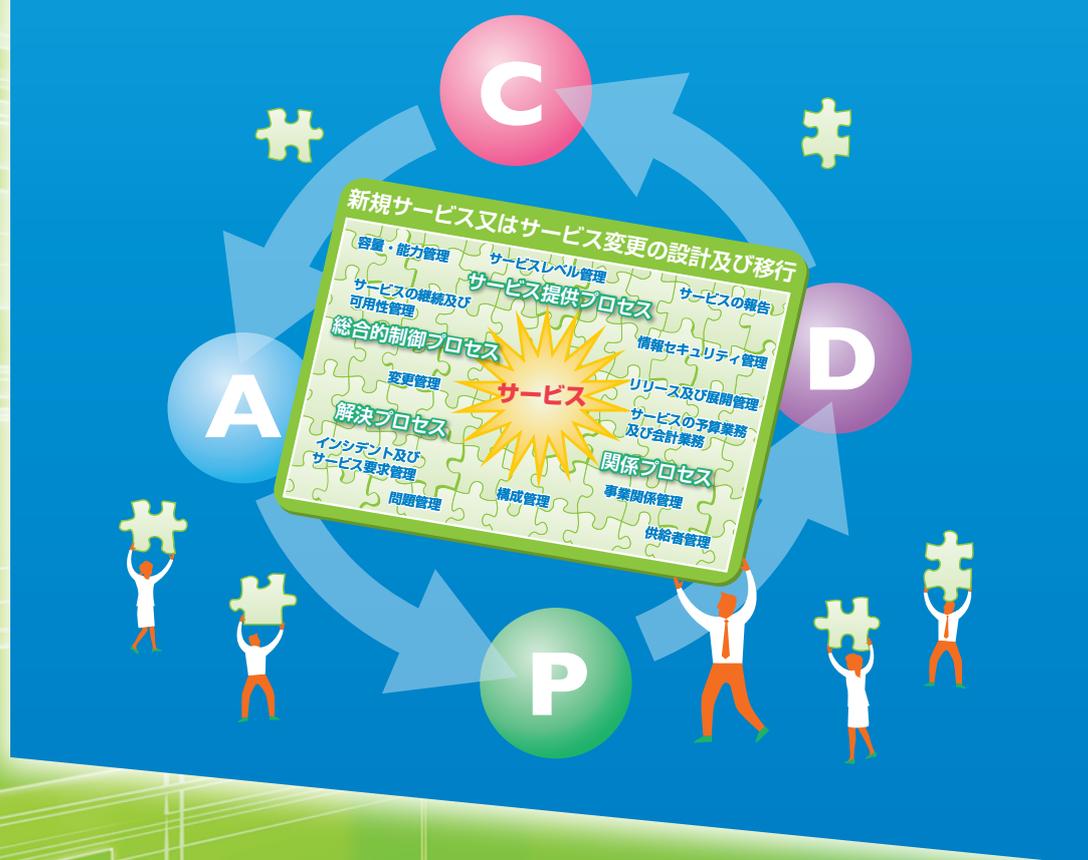


ITサービスの運用を もっと効果的に

～ITSMS(ISO/IEC 20000)
の有効な活用事例～



ISO/IEC 20000?



御社のITサービスは万全ですか？

わが社のITサービスはISO/IEC 20000に準拠して運用しています。ご安心ください。

ISO/IEC 20000、それは何ですか？詳しく教えてください。

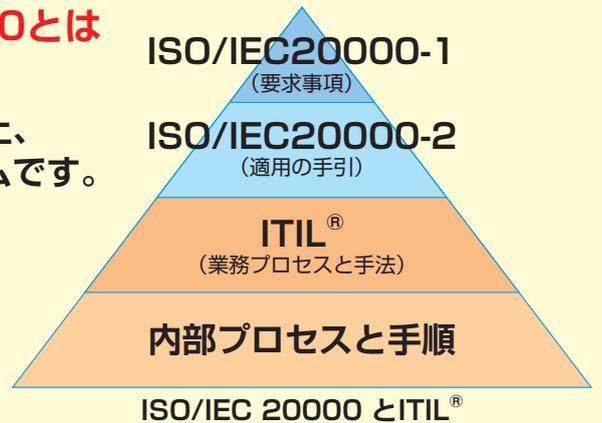


IT担当役員
(認証取得組織)

ISO/IEC 20000とは

ITサービス運用管理のための国際的な仕組みを導入することで、ITサービスの見える化、品質向上、安定した運用の強化に役立つマネジメントシステムです。

- また、下記の点において経営面にも有効です。
- 社内外の関係者とのコミュニケーション強化
 - 認証取得による、ITサービスの信頼性の表明
 - ITガバナンスの強化
 - 運用管理のベストプラクティスITIL®と整合



ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.

活用事例1

品質向上、営業活動の武器として活用

株式会社いい生活 様

不動産業に関わるすべての人をつなぐ、不動産クラウドサービス「ESいい物件One」



事業拡大

- 経営層に、現状の問題点を可視化した判断材料を提供することができ、リソース配置の最適化が図れ、事業遂行の効率化、利益拡大につながった。
- 認証取得をお客様にアピールすることで、信用を獲得することができ、信頼度が増し競争力の強化につながった。
- 上流工程でのISO/IEC 20000活用に力を入れており、より使い勝手の良いシステム、サービスの提供に向けて推進。現状の顧客数の3倍強にするのが当面の目標。

スピーディなサービス提供

- 従業員の意識が向上し、積極的にサービス改善に取り組むようになった。
- 問題点を可視化することで、ムリ・ムダ・ムラを排除することができ、サービス開発・提供のスピードアップにつながった。
- ITSMSプロセスを日常の業務プロセスとして定常化し、経営層も積極的に関与するようになり、合意形成の迅速化が図れた。

導入効果

サービス品質の向上

- サービスライフサイクルの下流工程だけでなく上流工程から品質管理を徹底することで、リリース後のトラブルを低減することができた。
- 社内外からの問合せを全件管理することで確認・対応漏れを無くし、サービス品質が向上。

活用事例2 ITSMSを通して事業の継続的拡大に取り組む

株式会社インテック

ネットワーク&アウトソーシング事業本部 様

お客さまにとって最適なIT環境を
ワンストップで提供する、
ビジネス向けクラウドサービス「EINS WAVE」

EINS WAVE of Everything

いつでも、どこでも、お客さまに



導入効果

サービスマインドの醸成

- サービスマネジメントにおける役割が明確となり、本部一丸となって事業の継続的拡大に向け、PDCAを回せるようになった。
- 価値提供というサービスの本質を理解することができ、本部全体でサービス事業に取り組めるようになった。
- 社会基盤を担う企業としてのマインドが醸成されてきた。

サービス品質の向上

- 重大インシデントの数が減り、サービス品質の維持・向上につながった。
- サービスの状況を数値化し、常にサービス品質を意識し、向上させる土壌ができた。

社員一人あたりの売上、利益の向上

- 新規事業、新サービスの開発が活性化
- インシデント対応工数の削減
- ISO 9001との重複運用をISO/IEC 20000に統合することによる、認証維持費の削減

活用事例3 顧客との関係強化と監査対応経費の大幅な削減

三菱電機インフォメーション ネットワーク株式会社 様

三菱電機グループの海外販売会社を含み、グローバルに展開しているクラウドサービス

お客様の環境を、ニーズを知り、より的確なご提案を。
MINDは温度と湿度をもつて、お客様に最高品質なサービスを提供し、信頼されるICTベストパートナーをめざしてまいります。

▼ 課題・目的から探す

1. Step one 課題・目的を選択してください
2. Step two 絞り込み条件を選択してください

導入効果

顧客との信頼関係の強化（契約の長期化）

- 顧客に同社サービス運営品質がISO/IEC 20000規格に従い、徹底した変更管理により、サーバ稼働率100%を長年に渡り、維持できた等、顧客にアピールできた。

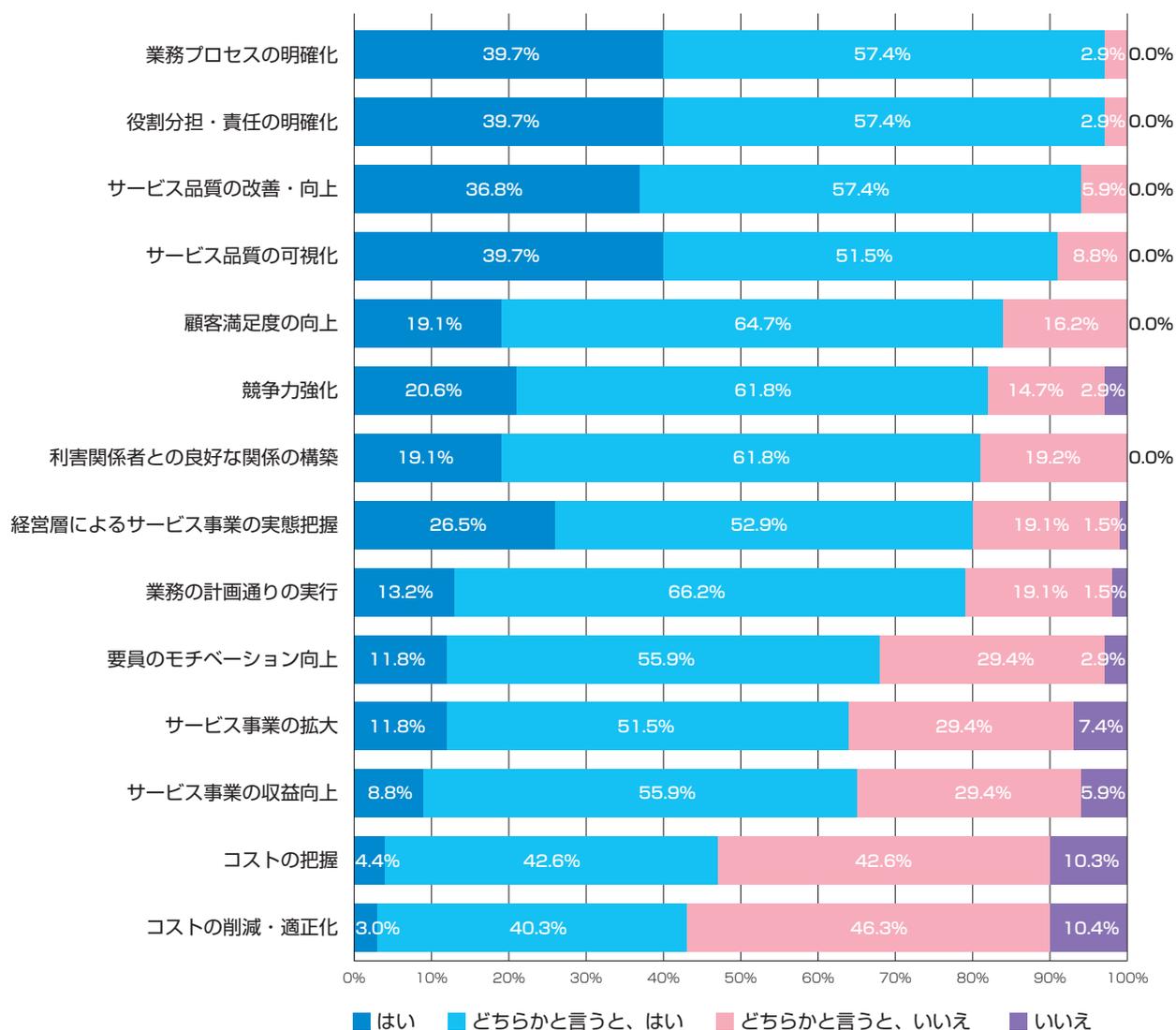
IT全般統制への対応（経費の大幅な削減）

- 親会社の財務統制におけるIT全般統制の監査において、グループ会社の内部監査の際、監査部が同社で運用しているインフラを監査するようにした結果、監査部、監査対象拠点、同社において良好な関係が構築され、次の経費削減ができた。
- ① 監査部による複数拠点の監査期間短縮
 - ② 監査対象拠点による監査部対応の証憑整備や監査対応時間を短縮
 - ③ 毎年行っていた各拠点へのログ配送を全廃することで、経費を節減。さらに情報セキュリティのリスクも軽減

経営層への効果的なアプローチ（顧客関係管理の整備）

- ITSMS統括管理責任者と顧客の経営幹部との対話を定めたことで、同社のサービス内容の理解が深まるとともに、新サービスの説明機会も併せて持つことができた。

ITSMS (ISO/IEC 20000) 認証取得の効果



平成27年度のITSMS認証取得組織に対するアンケート調査結果より。詳細は下記参照。
 「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」(n=68)
 URL : https://www.isms.jipdec.or.jp/enquete/ITSMS2015/ITSMS_report2015.pdf

(ISO/IEC 20000-1 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 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)

お問い合わせはこちらまで

一般財団法人日本情報経済社会推進協会
情報マネジメントシステム認定センター

〒106-0032 東京都港区六本木1-9-9 六本木ファーストビル
 TEL : 03-5860-7570 FAX : 03-5573-0564

<https://www.isms.jipdec.or.jp/index.html>

ITSMS適合性評価制度 : <https://www.isms.jipdec.or.jp/itsms.html>