

# 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～

*Second edition*

平成26年9月18日



一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

JIPDECの許可なく転載することを禁じます

## ～ はじめに ～

IT(情報技術)の高度化により、これを利活用したITサービスが生活の隅々まで浸透してきました。今やITサービスなくして、政治・経済、個人の生活などの社会活動が成り立たなくなっていると言っても過言ではないでしょう。こうした状況は、ITサービスの提供者に「安定したサービス提供」をより強く求めることとなります。

ITサービスマネジメントシステム(以下、「ITSMS」という。)は、「安定したサービス提供」を達成するために活用できる手段となり得ます。(一財)日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)では、2007年4月のJIS Q 20000発行とITSMS適合性評価制度の本格運用開始からこれまでに『ITSMSユーザーズガイド-JIS Q 20000(ISO/IEC 20000)対応-』、『ITSMSユーザーズガイド～導入のための基礎～』を発行しております。これらのユーザーズガイドは、ITSMSの基本的な知識を有する、ITSMS構築の推進者を主な読者として執筆しており、これまで冊子の配布やダウンロードを通じて多くの方々にお読みいただいています。

今回発行する本書は、ITSMSに初めて関与する方、ITSMSの全体像を把握したい方などに向け、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」として活用いただく狙いをもって編纂いたしました。そのため、本書ではJIS Q 20000などに基づく厳密な説明を割愛している箇所もあります。

本書に加え、既刊の『ITSMSユーザーズガイド』を併読いただくことで、広くITSMSを理解する上での一助となり、ITSMSを活用する上で参考になることを期待しています。

本書の作成にあたり、IMS適合性評価制度運営委員会の委員のみなさまをはじめ、ご協力いただいた関係各位に対し厚く御礼申し上げます。

2014年9月

ITSMS適合性評価制度技術専門部会  
一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

---

---

## ～ 目次 ～

<b>1. ITサービスマネジメントシステムとは</b> .....	<b>1</b>
● 特別なものではない.....	1
● なぜ注目を集めているのか.....	2
● 規格などの定義では.....	3
● サービスとは.....	5
● サービスとITサービスの違い.....	6
● つまりどのようなものなのか.....	7
<b>2. 得られるものは何か</b> .....	<b>9</b>
● ITサービス提供プロセスの“見える化”.....	9
● コミュニケーション強化.....	10
● ナレッジシェアの促進.....	11
● “前向き”な目標管理.....	12
● その先に見えてくるコスト最適化.....	13
● ぶれてはいけない“強い思い”.....	14
<b>3. 関連するフレームワーク</b> .....	<b>16</b>
● よく耳にする用語.....	16
● “アイティル”と“ニマン”とITSMS.....	17
● ITILとJIS Q 20000の違いは何か.....	18
● ITILの概要.....	19
● JIS Q 20000の成り立ち.....	22
● JIS Q 20000の概要.....	23
<b>4. ITSMS適合性評価制度</b> .....	<b>27</b>
● 「ITSMS適合性評価制度」とは.....	27
● ITSMS認証を取得するには.....	28
● ITSMS認証を維持するには.....	29
● わかりやすい評価の獲得.....	30
<b>5. すでに取り組んでいる組織では</b> .....	<b>31</b>
● ITSMS認証取得組織の推移.....	31
● ITSMS認証取得企業の“生の声”.....	32
● ITSMSの今後.....	33

---

## ～ 本書をお読みいただくにあたって ～

「as a Service時代の処方箋」と題した本書は、これまでの『ITSMSユーザーズガイド』の内容や効果などをITSMS適合性評価制度技術専門部会において振り返った結果、「もっとなじみやすい本があってもいいのではないか」との意見から執筆することが決まりました。

これまでの『ITSMSユーザーズガイド』は、情報システムの運用管理に関する知識を持った方々からは一定の評価を得ているものの、ITサービスマネジメントシステムに関与したことがない方などに対して普及できたかという、必ずしもそうではないという意見もありました。

本書は、上記のような振り返りを踏まえ、「ITサービス」の提供・管理に関する基本的な考え方である「ITサービスマネジメントシステム」をより広く普及するという目的を重視して執筆いたしました。具体的には、できる限り専門用語を使わず、平易な表現をすること、ページ数を一定数に抑えることに努めています。ITサービスマネジメントシステムに関する知識をお持ちの方は、目次をご覧ください、興味のある部分のみお読みいただいてもいいでしょう。

「ITサービス」という考え方は、広く普及した「SaaS」や「クラウドサービス」の考え方と合致しており、今後ますます重要な考え方になることでしょう。

お読みいただくみなさまにとって、本書がITサービスマネジメントシステムへの興味をひくひとつの“きっかけ”になりましたら幸いです。

本書の作成にあたり、執筆チームメンバーのみなさまをはじめ、本書に対するアドバイスをいただいた技術専門部会のみなさまに厚く御礼申し上げます。

## 1. ITサービスマネジメントシステムとは

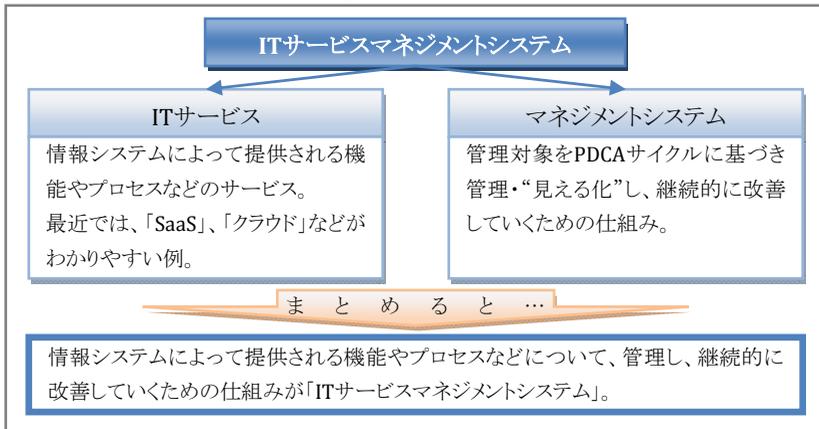
「ITサービスマネジメントシステム」とは、一体どのようなものなのでしょうか。  
 どうやら、「ITサービス」なるものの「マネジメントシステム」のようです。  
 ……つまりどういうものなのか、整理してみましょう。

### 特別なものではない

『また新しい言葉、考え方が登場したのか』と思われる方もいるかもしれません。しかし、「ITサービスマネジメントシステム」がこれまでに存在しなかった何か新しい特別なものかと言えば、そうではありません。

「ITサービスマネジメントシステム」という言葉の意味を、「ITサービス」と「マネジメントシステム」に分けて素直に・単純に考えると、「ITサービス」というものを提供し、管理する仕組み（「マネジメントシステム」）のことを指していると言えそうです。これだけでは単に言い換えただけです。もう少し直感的に理解しやすい言葉にしてみることにします（図表1）。なお、規格などにおける定義は後ほど見てみることにして、ここではイメージをつかむことを優先することにします。

図表1 「ITサービスマネジメントシステム」のイメージ



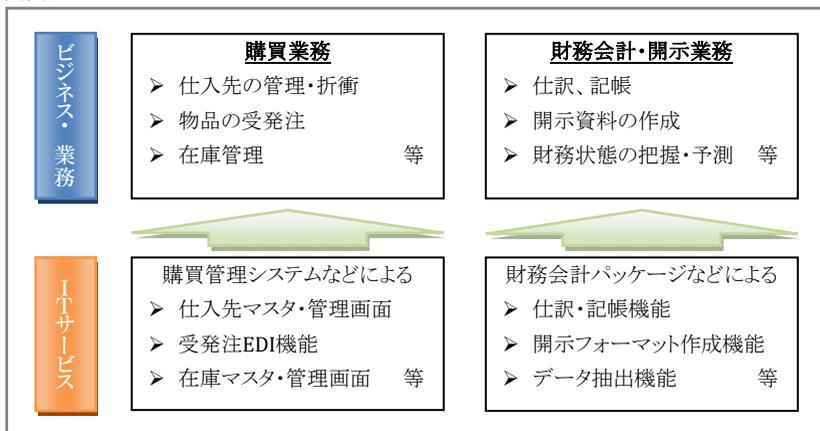
さて、ここで「ITサービスマネジメントシステム」が特別なものなのか、考えてみることにしましょう。図表1に記載されている内容と似たようなことをどこか他で見たことはないでしょうか。そうです。「品質マネジメントシステム」の意味と似ていることがわかります。

「ITサービスマネジメントシステム」は、ITサービスの“品質”に関する管理の仕組みなのです。その意味からすれば、特別なものではなくITサービスを提供している企業で一般的・日常的に実施されている管理活動を指していることをイメージできます。

## なぜ注目を集めているのか

ビジネスの世界では、ITをビジネスに役立てるために活用することが一般です。したがって、「ITサービス」もビジネスに対して何らかの役割を担っている一部分と見るのが妥当でしょう。ある業務処理プロセスの一部分を情報システムが担っている場合などは、その情報システムが提供している機能・プロセスを「ITサービス」と見ることができるでしょうし(図表2)、よりわかりやすい例でいえば、「SaaS」や「クラウド」なども「ITサービス」の一例と見ることができます。

図表2 ITサービスのイメージ



そのような「ITサービス」は、ビジネスの一部を構成していることから、当然に一定の品質を求められることになります。

では、「ITサービス」の品質とは何でしょうか。これまで、情報システム開発の品質（ソフトウェアの品質）については大いに議論がなされ、標準化・体系化も進んできていますが、稼働している情報システムの運用管理における“品質”についてはどうでしょうか。今まではあまり注目されず、“システム運用は、障害を起こさないことが目的であり当たり前だ”などという暗黙の要求があったのではないのでしょうか。

「ITサービスマネジメントシステム」は、そのような暗黙の要求を受け取り、応えているシステム運用にもスポットライトをあて、「ITサービス」の品質を可視化し、維持・向上するための仕組みを提供するものなのです。そのため、「ITサービス」の品質向上に取り組む企業、「ITサービス」の品質管理活動について対外的なアピールまたは説明が必要となる企業などを中心として注目を集めてきました。

「SaaS」や「クラウド」などといったサービスモデルが定着した今、「ITサービス」の品質を主眼としている「ITサービスマネジメントシステム」は以前に増して注目されていくことになるでしょう。

## 規格などの定義では

---

「ITサービスマネジメントシステム」という言葉のイメージを概ねつかんだところで、規格などにおける用語の定義を見て、理解を深めていきましょう。

さて、「ITサービスマネジメントシステム」という用語を本書の冒頭から当然のように使用してきましたが、実際のところ規格などに明確な定義はありません。では、どこから「ITサービスマネジメントシステム」が登場したのかというと、JIPDECが運営している「ITサービスマネジメントシステム適合性評価制度」から登場しています。なお、JIPDECでは「ITサービスマネジメントシステム」をIT Service Management Systemの頭文字をとって「ITSMS」と表記していますので、本書でも同様に「ITSMS」と表記します。

話を用語の定義に戻しましょう。ITSMSとはほぼ同義の用語としてITIL®では「ITサービスマネジメント」という用語があり、次のように定義しています。

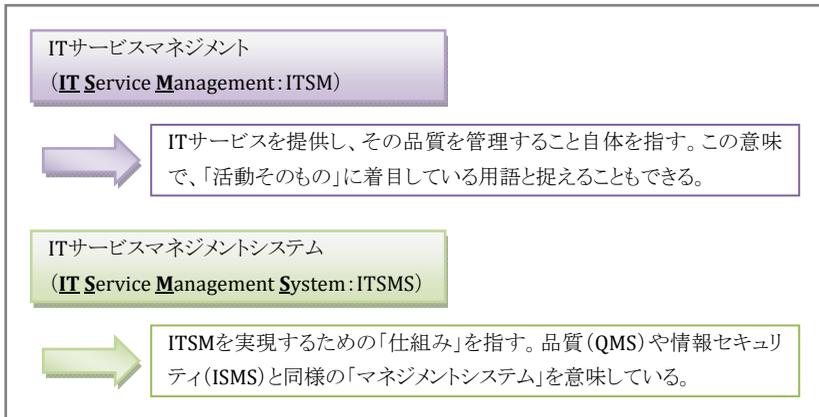
**ITサービスマネジメント (IT Service Management :ITSM)**

事業のニーズを満たす良質のITサービスを実施および管理すること。ITサービスマネジメントは、ITサービス・プロバイダによって、人材、プロセス、情報技術の適切な組み合わせを用いて実行される。

(ITIL V3<sup>i</sup>用語集から引用)

「ITサービスマネジメント」とITSMSの違いは、“System”という用語があるかないかですので、「ITサービスマネジメント」はITサービスを実施・管理することそのものを意味しており、ITSMSはそれを実現するための仕組みを意味している、と理解すればよいでしょう(図表3)。

図表3 ITSMとITSMSの違い



ITILの定義によると、「ITサービスマネジメント」とはITサービスを実施および管理すること、とあります。では、ITサービスとはどのようなサービスを指すのでしょうか。

i ITILとはITサービスマネジメントのベストプラクティス集です。本書では、ITILのバージョンを区別する必要がある場合、バージョン3を「V3」、バージョン2を「V2」と表記します。  
注)ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.

ITサービスとは何か？について考える前に、まずは一般的なサービスについて考えてみましょう。

## サービスとは

「サービス」という言葉の意味を見えます。品質マネジメントシステムに関する規格であるISO 9000では、次のように説明しています。

### サービス

サービスは供給者及び顧客との間のインタフェースで実行される、少なくとも一つの活動の結果であり、一般に無形である。

(ISO 9000:2005から引用)

この説明から、顧客という相手に対して何らかの結果を提供する手段が「サービス」であることがわかります。また、サービスは一般に以下のような特性があると言われます。

### 同時性・消滅性

サービスは、サービスの提供者が提供しているその場で、利用者によって消費されていきます。つまり、生産と消費が同時に起こっていることとなります。また、形のないものですから、在庫を持つことができません。

### 不可分性

サービスは、利用者(消費者)が何らかの活動を起こした結果、サービス提供がなされます。つまり、生産と消費を切り離すことができません。

### 不均質性

サービスでは、サービスの提供者と利用者の状況によって品質にばらつきが生じます。サービスの提供は人に負うところが大きいので、品質にばらつきを生じやすいのです。同じサービスを提供し、同じサービスを受けているつもりでも、その時々々のばらつきによってサービスの品質が変わるのです。

### 非有形性

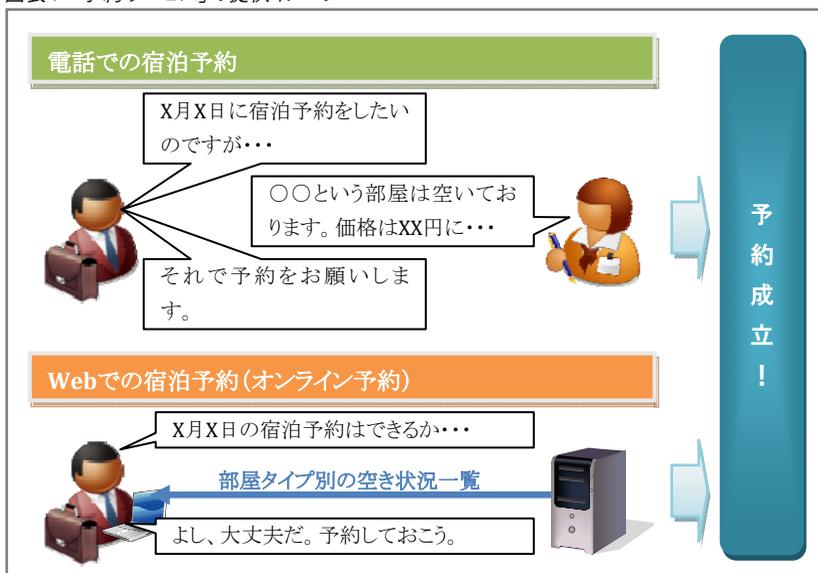
サービスが無形であることから、実際にサービスを受ける前に価値を確かめるこ

とができません。サービスの価値は、サービスの紹介や評判などから推測することになるでしょう。

## サービスとITサービスの違い

サービスとITサービスの違いを身近な例で考えてみましょう。昨今、ホテルはWebからも予約できることが多くなりました。この予約サービスに焦点をあてて、サービスとITサービスの違いを整理してみます。登場人物は、話を簡単にするために、ホテルの予約をしたい「わたし」(ユーザー)、ホテルの予約係、実際に宿泊サービスを提供するホテルとします。

図表4 「予約サービス」の提供イメージ



わたしがホテルへ電話して宿泊予約をする場合、電話を受けたホテルの予約係とわたしの間で「予約サービス」がやり取りされます。宿泊予定はいつか、部屋のタイプの希望、予算・価格などについて予約係とわたしの間で会話があり、その結果として宿泊予約が成り立ちます。予約係の対応がよくなければ、わたしのホテルに

対する評価は下がるでしょうし、逆に非常に良い場合は継続して利用しようとするでしょう。

Webを用いたオンライン予約の場合はどうでしょうか。当然ですが、宿泊係との会話はありません。しかし、いつであればどのような部屋がどのくらい空いているのか、部屋のタイプ別の料金はいくらかなどがWebで表示され、予約することができます(図表4)。このとき、わたし(ユーザー)は、オンライン予約が技術的にどのように提供されているかについてはあまり関心がなく、Webページが見やすいか、使いやすいか、正確に予約できるかなどがホテルに対する評価に影響するでしょう。

電話での宿泊予約もオンライン予約も「予約成立」という結果は全く同じものです。つまり、サービスとITサービスの違いは、サービスの結果を提供しているのがITなのかどうか、と捉えることができます。

言い換えると、ITサービスとは「ITによって提供されているサービス」と言うことができます。この一文のみを見ると当たり前のように見えるかもしれませんが、具体的な例をみることによって、よりイメージしやすくなったのではないのでしょうか。

## つまりどのようなものなのか

---

ここまで「ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)」のイメージをつかみ、規格などにおける定義を見てきました。改めて整理すると、「ITサービスマネジメントシステム」とは、ITサービスの品質確保・向上に主眼を置いた管理のための仕組みのことだと言えるでしょう(図表5)。

図表5 「ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)」とは

<p><b>ITサービスマネジメントシステムとは…</b></p> <p><b>“ITサービスの品質を確保および改善するための管理の仕組み”のこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ ITサービスとは、「ITによって提供されているサービス」</li><li>■ ITサービスの品質とは、利用者と提供者の状況により変化し得る判断要素</li><li>■ 管理の仕組みとは、PDCAサイクルに基づいて継続的に改善するための仕組み</li></ul>
--

では、ITSMSの狙いや意義、効果などについて見ていくことにしましょう。

## 2. 得られるものは何か

ITSMSに取り組むことは、どのようなメリットがあるのでしょうか。

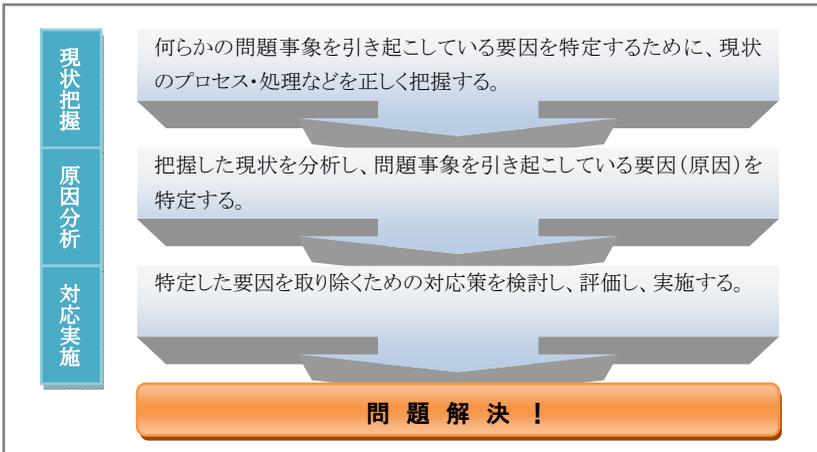
そのためにぶれてはならない“軸”は何でしょうか。

…一つ一つ、見ていきましょう。

### ITサービス提供プロセスの“見える化”

“見える化”は、一般に広く認知されてから数年経ち、一過性の流行で終わらずに生き残っている言葉です。言葉が“死語”にならず生き残っている背景には、その言葉の意味するものが、世間一般に何らかの役に立っていることがあるとすれば、“見える化”は、何らかの問題を解決するために必要となる現状把握の有効な手段であることから、生き残っていると言えるのではないのでしょうか(図表6)。

図表6 一般的な問題解決の流れ



ITサービスは、ビジネスの一部であること、ITによって提供されるサービスであることはすでに見てきました。昨今、ビジネスの現場では、ユーザーが利用する情報端末やアプリケーションは多岐にわたり、保守・運用しなければならない情報シ

システムが大量かつ複雑になっています。このような環境下において、情報システムの運用管理に対しては、障害を起こさない、適切に変更管理する、問合せには迅速に回答する、などといった様々な要求が突きつけられています。

では、この要求をどのように解決すればよいのでしょうか。まずは、運用管理のプロセスを可視化し、どこに問題があるのか、どこを改善すべきかなどを明らかにすることです。そのために活用できるのがITSMSであり、後ほど見ていくITILやISO/IEC 20000 (JIS Q 20000)なのです。先人の知恵を最大限に活用し、組織に取り入れていくことから始めてみてはいかがでしょうか。必要なプロセスが定まり、みなさんの組織の“見える化”に貢献することでしょう。

## コミュニケーション強化

---

ITSMSの本質はコミュニケーションを図ることにあります。

繰り返しになりますが、ITSMSはITサービスの品質に着目しています。ITサービスの品質は、利用者と提供者の状況により変化するものであることも見てきました。つまり、ITサービスの品質というものは、一般的なサービスの品質と同様に利用者と提供者の間で“意思疎通”が充分になされていないと、提供者が思い描いている品質が利用者に届かないといった事態が発生し得ます。

“意思疎通”を充分にするためには、“見える化”に加えて、提供者と利用者のコミュニケーションを図ることが有効な手段となります。

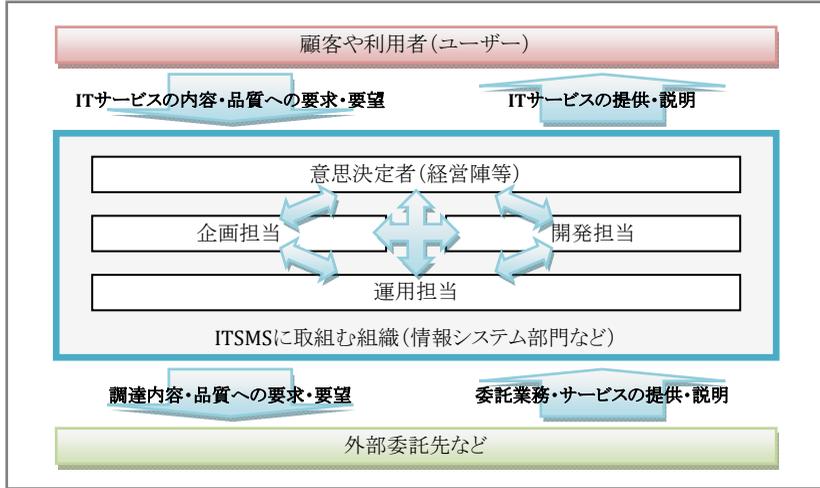
情報システム部門は、情報システムの利用者とコミュニケーションを図ることにより利用者のニーズを明確にし、アウトソーサとコミュニケーションを図ることにより適正な価格交渉ができるようになります。また、ITベンダーは、顧客とのコミュニケーションを図ることにより単なるモノ売りからサービス提供者となることができます。

かつてのようにハードウェア/ソフトウェア等の技術的な性能や機能だけで競合相手と差別化することは困難です。顧客や利用者の求めるものが、提案力、専門的な役務、適切かつ迅速な対応など、「サービス」として目に見えない付加価値へ

と大きくシフトしているからです。

ITSMSに取り組むということは、顧客や利用者とのコミュニケーションのあり方、運用管理プロセスにおける関係者間の連携、組織内の意思決定者（経営陣等）へのレポートなどなどを最適なものにしていく活動ということなのです（図表7）。

図表7 コミュニケーションが必要なポイント



## ナレッジシェアの促進

情報システムの運用管理は、専門的な業務であることが多く、豊富な経験や知識が必要とされることがあります。そのため、時としてノウハウが属人的になってしまいがちです。

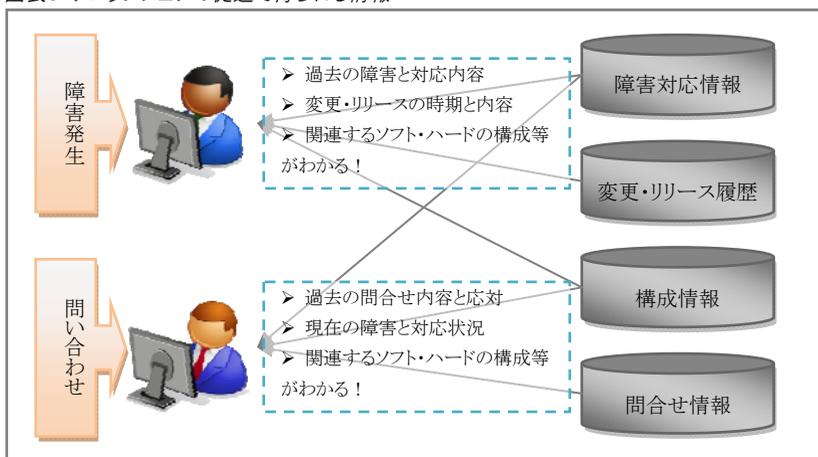
ITに関わる業務のノウハウが情報システム部門の限られた者に集中してしまうことにより、障害発生時や緊急時に迅速な対応ができなくなる可能性があります。時として権限さえも集中し、組織としての適切な判断やコントロールができなくなる可能性さえ考えられます。

ITSMSは情報共有やナレッジシェアを重視しています。具体的には、過去の障害対応、変更・リリースの履歴、サービスを構成するリソース情報、利用者からの問

合せに対する対応結果など、情報やナレッジを共有するための基盤やプロセスの構築・改善機会を与えてくれることでしょう(図表8)。

情報共有やナレッジシェアが促進すれば、これまで時間がかかっていた「過去経緯の調査」、「影響範囲の特定」、「原因分析」などの作業を短縮できるとともに、問合せへの対応品質の平準化などにもつながるはずです。

図表8 ナレッジシェアの促進で得られる情報



## “前向き”な目標管理

情報システムの運用管理に携わる方は、システム障害時などにおいては昼夜を問わず対応に追われることがあります。技術的・専門的な業務であることから、周囲からその業務内容が適切に理解されないこともあるようです。

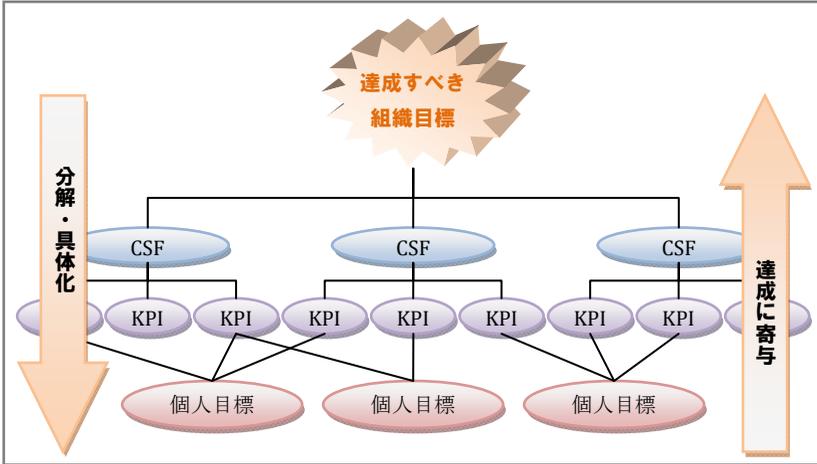
また、“何も起きないことが当たり前”という暗黙の要求を課せられている情報システムの運用管理部門では「何か起きたら減点」という評価を受けていることもあるでしょう。そのような環境下では、業務を改善してITサービスの品質をよりよくしていく、というモチベーションが生まれづらくなるのは当然です。

従来から、情報システム部門の担当者のモチベーション維持・向上は課題のひとつとして認識されてきました。社員の意識の問題は難しいテーマですが、ITSMS

の取組みを上手く活用することによって解決の一助とすることを期待できます。

ITSMSに効果的に取組む組織では、重要成功要因(CSF:Critical Success Factor)や重要業績評価指標(KPI:Key Performance Indicator)、あるいは顧客とのサービスレベルアグリーメントを定め、毎年見直しを行い、目標達成に向けた取組みを行っています。効果的な目標設定やその活動は、情報システム部門の担当者の意識に変化をもたらすきっかけになるはずです(図表9)。

図表9 CSF/KPIの活用イメージ



## その先に見えてくるコスト最適化

さて、これまでに挙げた「見える化」、「コミュニケーション強化」、「ナレッジシェア促進」、「目標管理」の先には何が見えてくるのでしょうか。まずは、これらの取組みにより狙える効果をまとめてみましょう。

- ▶ 「見える化」により、現状のITサービスの品質や問題点を把握しやすくなる。
- ▶ 「コミュニケーション強化」により、“サービス品質”の意思疎通がしやすくなる。
- ▶ 「ナレッジシェア促進」により、作業時間や作業品質を改善しやすくなる。
- ▶ 「目標管理」により、継続的改善のモチベーションを維持しやすくなる。

そして、「ITサービス」に着目してサービス提供に必要な要素（機器、人など）を分解・整理することにより、コストをそれぞれのITサービスに対応付けて可視化し、管理することができるようになります。これまで一般的であったような、ハードウェアはハードウェア、ネットワークはネットワーク、人的コストは人的コスト、といった管理ではなく、「ITサービス」を起点とした管理をするためのきっかけを与えることにもなるでしょう。

ITサービスを起点とした管理を効果的にすることで、どのようなメリットがあるのでしょうか。

顧客や利用者は、ITサービスに対して一律の期待・要望を持っているわけではありません。ITサービスの内容によって、期待や要望は異なったものになるでしょう。期待や要望にこたえることは最低限必要となりますが、期待や要望を大幅に超えるような品質を提供することは投下コストに見合わないと判断されることもあります。

ITサービスごとに品質やコストが管理できれば、ITサービスごとに求められる品質に応じた投下コストを判断することができるようになります。つまり、ITサービスごとのコストを最適化していく活動となります。このような考え方は、「SaaS」や「クラウド」などを利用する際の料金設定にも活用されています。

ITサービスについて課金するかどうかは別として、ITサービスごとに品質やコストを管理することは、組織の継続的な改善活動を推進していく上で重要な位置づけとなるはずです。

---

## ぶれてはいけない“強い思い”

---

ここまで、ITSMSに取り組むことにより得られる効果やメリットについて、代表的な例をあげました。もちろん、その他にも多くの効果・メリットが考えられます。また、取り組み方によっても様々な角度からITSMSの意義を感じられることでしょう。

ITSMSを用いて効果を得るために必要不可欠なことがひとつあります。それは、達成すべき目的をしっかりと決め、その目的に向かって組織を動かしていくことの

できるリーダーの強い思いです。ITSMSへの取組みは、これまでの運用管理の方法を見つめ直して改善していく活動です。目に見える大きな効果を得るまでには、相応の期間が必要かもしれません。

しかし、ITSMSを用いて効果を得たいという強い思いをあきらめずに、小さな改善を継続して効果を積み重ねていけば、きっと大きな効果を得ることができるでしょう。「継続は力なり」です(図表10)。

図表10 ITサービスマネジメントシステムによって得られるもの

ITサービスマネジメントシステムによって得られるもの…	
■ ITサービス提供プロセスの“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

では、ITSMSとITIL、ISO/IEC 20000、JIS Q 20000などの言葉とはどのような関係があるのか、見ていきましょう。

### 3. 関連するフレームワーク

ITSMSがどのようなものなのか、何が得られるのかはわかりました。

ただ、世の中には、ITIL、ISO/IEC 20000、JIS Q 20000などの言葉もあります。

…それらの言葉とITSMSの関係について、見ていきましょう。

#### よく耳にする用語

ITサービス、情報システム運用管理に関してよく耳にする言葉にはどのようなものがあるでしょうか。「ITIL(“アイティル”または“アイティーアイエル)”」、「ISO/IEC 20000(“アイエスオーニマン”または単に“ニマン)”」、「ISMS(“アイエスエムエス)”」、「COBIT(“コビット”）」など、多くの言葉を耳にすることがあります。

それぞれの言葉が示す内容が、一部重複していたり、似ていたり、または使う人によって若干異なっていたり…ということがあるので、“理解しづらい”のかもしれない。ここで、それぞれの言葉の概要を整理してみましょう。

図表11 よく耳にする言葉の概要

言葉	概要
ITIL	ITIL(IT Infrastructure Library)はITサービスマネジメントのグッドプラクティスを集めた書籍群。IT サービスの供給に関する手引き(ガイダンス)を提供する。
ISO/IEC 20000 (JIS Q 20000)	ISO/IEC 20000はITサービスマネジメントに関する国際規格であり、JIS Q 20000はその国内規格。 この規格に関する認証制度がITSMS適合性評価制度。
ISMS	ISMS(Information Security Management System)は、情報セキュリティマネジメントに関するフレームワーク。組織が情報セキュリティの管理を確実に満たすことができるようにする。
ISO/IEC 27001 (JIS Q 27001)	情報セキュリティマネジメントに関する国際規格は、ISO/IEC 27001であり、その国内規格がJIS Q 27001となる。 この規格に関する認証制度がISMS適合性評価制度。
COBIT	COBIT(Control Objectives for Information and related Technology)はITガバナンスに関するフレームワーク。ITのライフサイクルの視点から必要となる活動を記載している。

ITSMSとISMSとは、語感が似ていることもあり混同して使用されることがありますが、図表11を見ると違った意味を持っていることがわかります。また、内部統制というキーワードに関連してCOBITも耳にすることがあるかもしれません。現在、COBITはITに関連する他のフレームワークを包括するフレームワークとして一般的に認知されてきています。

では、ITSMSと強い関係があるのはどの言葉なのでしょう。

ITSMSとは、“ITサービスの品質を確保および改善するための管理の仕組み”のことであるのは冒頭で整理しました。図表11の言葉の概要を素直に受け取ると、ITILとISO/IEC 20000という言葉がITSMSとの関係が強そうです。

## “アイティル”と“ニマン”とITSMS

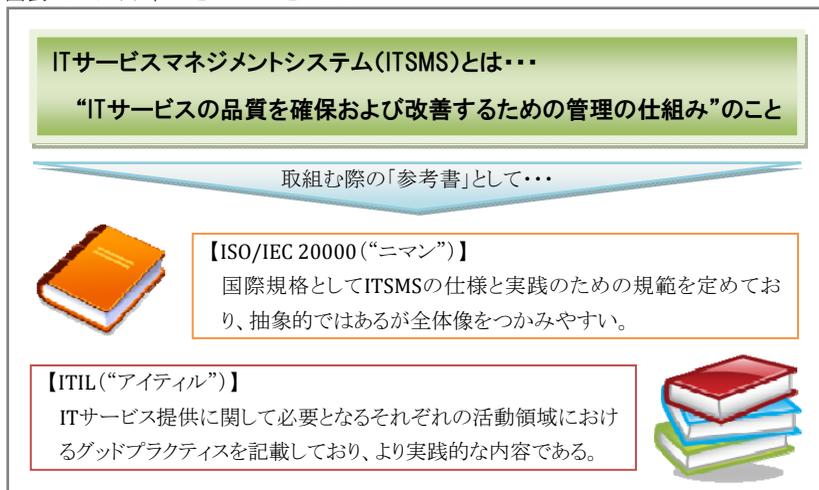
---

ITSMSと、「ITIL」（“アイティル”）および「ISO/IEC 20000」（“ニマン”）との関係性のイメージを掴んでみることにしましょう。

まずITSMSは、“ITサービスの品質を確保および改善するための管理の仕組み”であることは本書の冒頭で整理しました。この仕組みは何か新しい特別なものではない、ということも見てきましたが、実際にITSMSへ取組む際の参考書のようなものがあれば、取組みに関与する人はずいぶん楽になるはずで。

その“参考書のようなもの”がISO/IEC 20000でありITILなのです（図表12）。

図表12 “アイティル”と“ニマン”とITSMS



つまり、ITSMSと「アイティル」や「ニマン」の違いは、全く異なったものを指しているわけではなく、仕組みのことを指しているのか、書籍のことを指しているのかの違いということになります。これは、情報セキュリティのマネジメントシステムであるISMSと、その規格であるISO/IEC 27001との使い分けと同じです。

なお、ISO/IEC 20000は国際規格ですが、日本国内の規格はJIS Q 20000です。これらは一致した規格なので、国内ではJIS Q 20000を利用することが多いでしょう。本書でも、以降は「JIS Q 20000」を使っていきます。

## ITILとJIS Q 20000の違いは何か

さて、「アイティル」と「ニマン」は、双方ともITSMSへ取組む際の参考書として活用できるということを見ましたが、双方とも参考書として活用できるなら、何が違うのでしょうか。感覚的に理解するなら、図表13に示したような違いだと捉えておけば大きな間違いはないでしょう。

図表13 JIS Q 20000とITILの違い

JIS Q 20000 (ISO/IEC 20000)	ITIL
 <p data-bbox="283 475 524 531">「自転車はハンドルを切る と曲がる」</p>	 <p data-bbox="555 475 807 531">「速度を落とし身体を傾け、 スムーズに曲がる」</p>
仕様	プラクティス(実践方法)
～しなければならない	どうやって……

出典：JIPDEC ITSMS技術専門部会 活動報告資料(2010年5月31日)

つまり、ITILとJIS Q 20000の違いを一言でいえば、記載の具体性が違う、ということが出来るでしょう。

## ITILの概要

ITILとは、“**I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary”の略で、ITサービスマネジメントのグッドプラクティス(実践され良いと認められたやり方)として、多くの公的機関、ベンダー、コンサルタント、ユーザーが経験、知識を出し合い英国政府機関OGC(Office of Government Commerce: 商務局)がとりまとめたものです。

“Library”という名が示すように、ITILの初版は40冊程度の書籍から構成されていましたが、1990年代の後半から整理・改訂がなされ、7冊の書籍にまとめられました。これがITIL V2と呼ばれる書籍群であり、図表14に示します。

図表14 ITIL V2を構成する書籍

名 称	主要な管理領域
『サービスサポート』	日々の運用業務であるサービスデスク、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理を含む
『サービスデリバリー』	中長期的な視点の運用に関するサービスレベル管理、キャパシティ管理、可用性管理、ITサービス継続性管理、ITサービス財務管理を含む
『サービスマネジメント導入計画立案』	サービスマネジメントの成熟度評価とそのプロセスの導入と改善の実用的なガイダンス
『セキュリティ管理』	ITサービスマネジメントに関わるセキュリティ管理
『ビジネスの観点』	ビジネス関係管理、サプライヤ管理
『ICTインフラストラクチャ管理』	インフラストラクチャに関するライフサイクル管理
『アプリケーション管理』	アプリケーションに関するライフサイクル管理

図表14を見ると、ITIL V2の各書籍は、ITサービスの提供と管理に必要な“管理領域”や“機能”ごとに構成されていることがわかります。

ITIL V3の主な書籍は、図表15に示す5冊です。

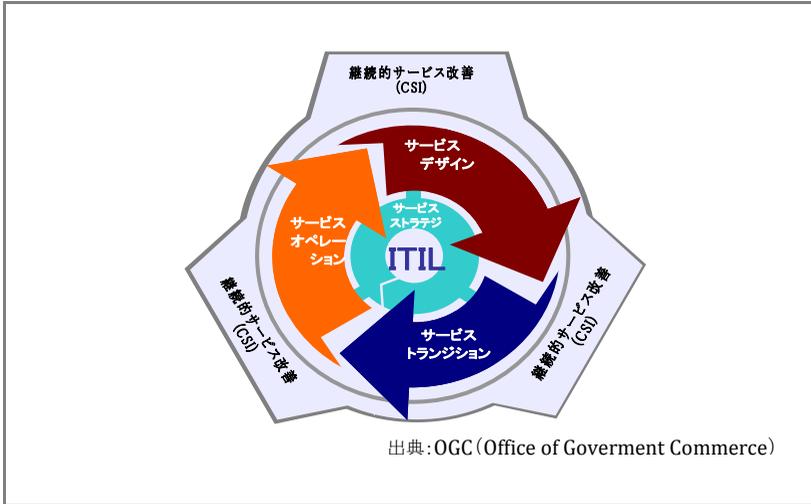
図表15 ITIL V3の主な書籍

名 称	概 要
『サービスストラテジ』	サービス提供に関する戦略を策定する際に有用なガイダンスを提供。
『サービスデザイン』	サービスの内容と、必要となる管理プロセスの設計の際に有用なガイダンスを提供。
『サービストランジション』	サービスの追加・変更を導入する際に有用なガイダンスを提供。
『サービスオペレーション』	日常的なサービス運用を行う際に有用なガイダンスを提供。
『継続的サービス改善』	サービスを継続的に改善していく際に有用なガイダンスを提供。

図表15に示す書籍のうち、『サービスストラテジ』では、ハイレベルな視点からITサービスマネジメントの概要を示した書籍であるので、ITIL V3の全体像をつかむた

めに有用な書籍かもしれません。また、図表15を上から順に見ると、サービス提供の戦略立案、設計、移行・導入、運用、改善とライフサイクルに沿った構成になっていることがわかります(図表16)。

図表16 ITIL V3のフレームワーク



ITILのV2からV3への改訂で、一番大きな変更は書籍の構成です。内容面では、新たに追加・拡充された箇所もありますが、その多くは戦略立案(サービス戦略)と改善(継続的サービス改善)の段階であり、日常的な段階である設計(サービスデザイン)、移行・導入(サービストランジション)、運用(サービスオペレーション)の段階の内容はV2からそれほど大きくは変更されていません。

やや乱暴な言い方もかもしれませんが、ITサービスの提供に関するグッドプラクティスが、ITIL V2では必要な“機能”・“役割”で分類されており、ITIL V3ではサービスの“ライフサイクル”で分類されている、と理解してもいいでしょう。そのことにより、ITIL V3は、ITサービスマネジメント全体のフレームワークとしての存在感を高めようとしているとも考えられます。

## JIS Q 20000の成り立ち

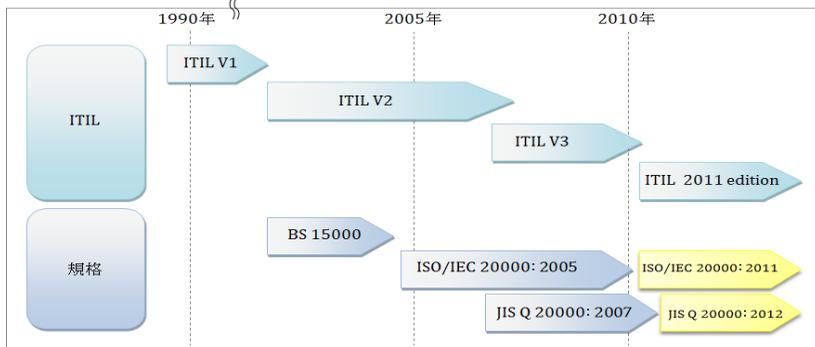
ITILはITサービスマネジメントにおけるグッドプラクティスの集まりですが、このままでは、適合していることを客観的に判断するためのモノサシには使いづらいものです。例えば“ITIL準拠”などと表現されても、どの書籍のどの範囲に準拠しているのか、はっきりとはわかりません。

そこで、ITIL V2の発行後、英国でBS 15000と呼ばれる規格の初版が2000年に制定されました。2003年には、BS 15000に基づくITサービスマネジメントの認証スキームが開始されました。認証スキームとは、ある基準に適合している組織に対して第三者が“お墨付き”を付与する仕組みで、例えばISO 9001やISMSなどに対する適合性評価制度があります。

2004年から2005年にかけて、BS 15000の国際規格化に向けてISO (International Organization for Standardization: 国際標準化機構)とIEC (International Electrotechnical Commission: 国際電気標準会議)の事前調査を経た後に、ISO/IECに参加する加盟国24カ国によりISO化が承認されました。

こうして、2005年12月にISO/IEC 20000:2005が制定され、2007年4月に日本国内の規格としてJIS Q 20000:2007が制定されました。その後、規格の改訂が行われ、ISO/IEC 20000:2011とJIS Q 20000:2012が最新版となっています。

図表17 JIS Q 20000が発行されるまでの経緯



## JIS Q 20000の概要

JIS Q 20000は「ITSMSへ取組む際の参考書」ということですが、どのようなことが書かれている文書なのでしょう。

図表18 JIS Q 20000の全体像

サービスマネジメントシステム(SMS) (4)		
経営者の責任 SMSを確立する	他の関係者が運用するプロセスのガバナンス 文書の運用管理 資源の運用管理	
新規サービス又はサービス変更の設計及び移行 (5)		
サービス提供プロセス (6)		
容量・能力管理 (6.5)	サービスレベル管理 (6.1)	情報セキュリティ 管理 (6.6)
サービス継続及び 可用性の管理 (6.3)	サービスの報告 (6.2)	サービスの予算業務及び 会計業務 (6.4)
統合的制御プロセス (9)		
解決プロセス (8)	構成管理 (9.1) 変更管理 (9.2) リリース及び展開管理 (9.3)	関係プロセス (7) 事業関係管理 (7.1) 供給者管理 (7.2)
インシデント及び サービス要求管理 (8.1) 問題管理 (8.2)		

ITSMSユーザーズガイド(平成24年 JIPDEC)の図を編集

図表18に示した括弧の中の数字はJIS Q 20000における項目番号です。また、図中の色付けは、各項目に対応する図表14に示したITIL V2の書籍の色を示しています。

JIS Q 20000では、マネジメントシステムに関する要求事項とITサービスの提供・運用管理などに必要なプロセスに関する要求事項の2種類を定めています。マネジメントシステムに関する要求事項はいわゆるPDCAに関する事項で、「4. サービスマネジメントシステム」が該当します。これらの項目には、PDCAサイクルを用いた継続的改善に必要なさまざまな事項が記載されており、ITSMSの基盤となるも

のです。

「6. サービス提供プロセス」以降は、ITサービスの提供・運用管理などに必要となる“機能”・“役割”ごとに実施事項が記載されています。

### **マネジメントシステムに関する要求事項**

一般的なマネジメントシステムの要求事項と同様に、方針、目標、計画の立案といった「経営陣の責任」に関する部分、それらの方針やプロセスの文書化、実施結果の記録といった「文書化の運用管理」、ITサービスマネジメント全体に関するスタッフの力量や教育といった「資源の運用管理」といった項目が含まれます。

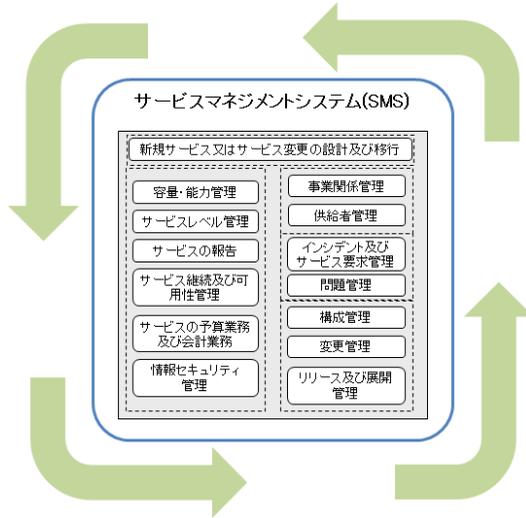
「SMSの確立及び改善」は、PDCAのそれぞれのフェーズに関する事項です。計画段階では、サービスマネジメントの計画を作成、実施及び維持しなければなりません。

実行段階では、サービスマネジメントの計画に従ってSMSを導入します。点検段階ではSMS及びサービスを、監視、測定及びレビューします。要求事項が計画や規格に適合し、有効に実施されていることを適切な方法で監視する必要があります。改善段階では、SMS及びサービスの継続的改善を行います。有効性及び効率性を改善し、サービス改善の方針、改善のマネジメント、活動等を定義することが必要となります。

### **サービス提供の提供・運用管理などに必要なプロセスに関する要求事項**

「6. サービス提供プロセス」以降は、実際にサービス提供を行う際に必要となるプロセスが記載されています。それらのプロセスは、PDCAの基盤の上で運営されるもので、図表19に示すようなイメージで捉えられます。

図表19 マネジメントシステムとPDCAの位置づけ



重要なことは、これらの要素は互いに関連しているということです。例えば、サービスレベル管理を適切に行うためには、そのサービスに係わる外部事業者から受けるサービスの管理ができていなければならない必要があります。つまり、関係プロセスが適切に行われていなければ、適切なサービスレベル管理ができないということです。同じことは、解決プロセス、統合的制御プロセスとの関係についてもいえます。

また、これらの要素は場合によっては会社の予算管理や財務会計とも適切に連携できていなければなりません。例えば、「6.4 サービスの予算業務及び会計業務」では、投資の意思決定等ができる程度に十分な詳細さで予算化がされていないとされています。また、「9.1 構成管理」では、財務資産会計プロセスとのインタフェースを適宜とらなければならないとしています(ただし、財務資産会計はJIS Q 20000の範囲外です)。情報セキュリティ管理の項目には、情報セキュリティマネジメントとの連携の必要性も指摘されています。

これらの各要求事項の項目は、要素間および他のマネジメントシステムや制度とも整合性をもったインタフェースを持って適切な連携ができていなければならないとされています。それぞれの達成目標を具体的に定義していく際には、規格に記載されて

いる内容について上記のような点も踏まえて、適切に定義していくことが重要となります。

## 4. ITSMS適合性評価制度

ITSMSそのものやITIL、JIS Q 20000については概ね理解できました。

では、JIPDECが運営する「ITSMS適合性評価制度」とはどのようなものでしょうか。

…制度の概要を見ていきましょう。

### 「ITSMS適合性評価制度」とは

JIPDECが発行するITSMS適合性評価制度のパンフレット(以下、単に「パンフレット」と表記します)では、制度の目的を次のように記載しています。

#### ITSMS適合性評価制度の目的

ITSMS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。

(ITSMS適合性評価制度 パンフレット(JIPDEC)から引用)

また、同じくパンフレットでは、ITSMS認証<sup>ii</sup>を取得することから得られるもの、つまりITSMS認証のメリットの1つとして次のように記載しています。

#### 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。

(ITSMS適合性評価制度 パンフレット(JIPDEC)から引用)

これらを総合して「ITSMS適合性評価制度」を一言で表すと、国際規格であるISO/IEC 20000(JIS Q 20000)に基づいたITSMSを構築・運用していることについて信頼される第三者から評価を得ることができる制度、ということになります。つまり、いわゆる“お墨付き”を得られる制度、ということが言えるでしょう。

<sup>ii</sup> 「ITSMS適合性評価制度」に基づいた第三者認証をパンフレットでは「ITSMS認証」と表記していますので、本書においても「ITSMS認証」と表記します。

## ITSMS認証を取得するには

では、ITSMS適合性評価制度に基づいて第三者認証を取得するには、どのようなことが必要となるのでしょうか。

まず、JIS Q 20000に基づいたITSMSを構築し運用することが大前提となります。その上で、第三者からの審査を受けて認証を取得するということになります。パンフレットでは、審査を受けて認証登録されるまでの流れを図表20のように示しています。

図表20 ITSMS認証取得までの一般的な流れ



出典：ITSMS適合性評価制度 パンフレット(JIPDEC)

図表20の中に、「第一段階審査」と「第二段階審査」というものがあります。これは、内部統制評価で言えばそれぞれ「整備状況評価」と「運用状況評価」にあたり、「第一段階審査」ではJIS Q 20000に基づいたITSMSが構築されていることを主に文書により確認され、「第二段階審査」では構築されたITSMSが正しく運用されていることを運用記録などにより確認されます。もちろん、この審査は、認定された第三者（JIPDECにより認定された「認証機関」）によって行われます。

この2段階の審査を経て合格すると、ITSMS認証が取得できる、というわけです。

なお、認証取得後は、他の認証と同様に、認証登録証<sup>iii</sup>の掲示、Webページや名刺などへの認証のマーク表示等ができるようになります。

<sup>iii</sup> 第三者（認証機関）が組織に対して発行する適合性を証する証書。

## ITSMS認証を維持するには

ITSMS認証を取得した後、それを維持するために必要なことはあるのでしょうか。

ITSMSを継続して運用し、改善を行うことは当然として、その他に継続して審査を受けることが必要です。

図表21 審査の区分

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年を超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。

出典:ITSMS適合性評価制度 パンフレット(JIPDEC)

パンフレットには、図表21のような審査の区分があると示されています。初回認証審査は最初の審査で、「第一段階審査」と「第二段階審査」があることは先ほどみましました。「維持審査」と「更新審査」とはどのようなものでしょうか。

「更新審査」のほうがわかりやすいのですが、ITSMS認証の有効期間が3年間であるため、3年に1度、初回認証審査とはほぼ同様の審査を受けることが必要となる、ということです。更新審査では、運用されているITSMSがJIS Q 20000に基づいているか(適合しているか)をあらためて確認されます。

「維持審査」は、3年間の有効期間内において、通常は年1回、運用されているITSMSがJIS Q 20000に基づいているかどうかを部分的に確認されるイメージです。

## わかりやすい評価の獲得

“ITIL準拠”という言葉が示す対象や適用している範囲がすぐにはわかりづらいことは先に示しました。では、「ITSMS認証」という言葉が示す対象や適用している範囲はすぐにわかりやすくなっているのでしょうか。

まず、対象の観点からみていくことにします。ITSMS認証を取得している、ということは、先ほどみたとおり「組織のITSMSがJIS Q 20000に基づいている」ということで、すから、準拠している対象はJIS Q 20000の全体ということになります。これはわかりやすいですね。

次に、範囲の観点からみてみましょう。ITSMS認証では「適用範囲」と呼ばれる、ITSMSを適用する範囲を決めておく必要があります。認証を取得している組織の適用範囲は、JIPDECのホームページに公開されているので、「ITSMS認証」がどのようなサービスに対して付与されているのか確認することができます(図表22)。

図表22 ITSMS認証は対象がわかりやすい

*ITIL準拠・・・  
何をしているのだろう・・・?*



出典:OGC (Office of Government Commerce)

*ITSMS認証・・・  
JIS Q 20000に基づいたITSMSだ!*

サービスマネジメントシステム(SMS)(4) 経営者の責任 他の関係者が適用するプロセスのガバナンス SMSを確立する 文書の運用管理 資源の運用管理		
新規サービス又はサービス変更の設計及び移行(5)		
容量・能力管理 (6.5)	サービスレベル管理 (6.1)	情報セキュリティ管理 (6.2)
サービス継続性及び可用性管理(6.3)	サービスの報告(6.2)	サービスの設計(6.1)
統合的制御プロセス(9)		
顧客プロセス(8)	構成管理(9.1)	関係者(9.2)
インシデント及びサービス障害管理(8.1)	変更管理(9.2)	顧客関係(9.1)
問題管理(8.2)	ITサービス及び機能管理(9.3)	供給者(9.2)

ITSMSユーザーズガイド(平成24年JIPDEC)の図を編集

## 5. すでに取り組んでいる組織では

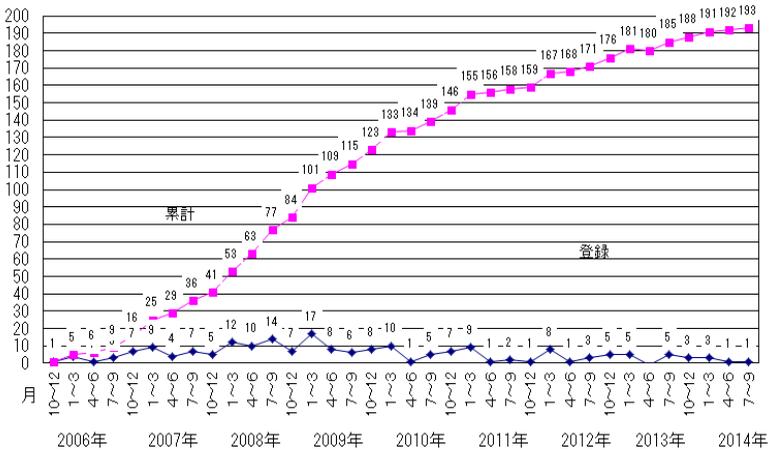
ITSMSにすでに取り組んでいる組織は、どのようなことを期待し、効果を得ているのでしょうか。

・・・ITSMS技術専門部会が実施したアンケート結果からみてみましょう。

### ITSMS認証取得組織の推移

ITSMS認証を取得している組織はどのくらいあるのでしょうか。JIPDECのホームページを見るとわかりますが、図表23に示したとおり2014年9月8日現在で193の組織がITSMS認証を取得しています。

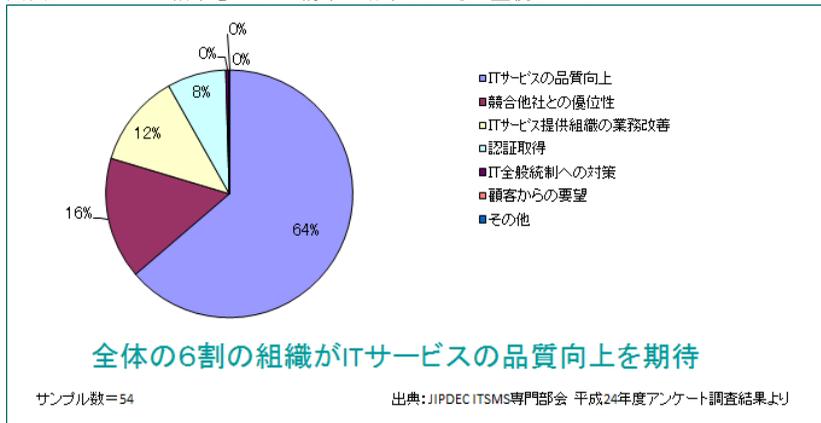
図表23 ITSMS認証取得組織数推移（2014年9月8日現在）



## ITSMS認証取得企業の“生の声”

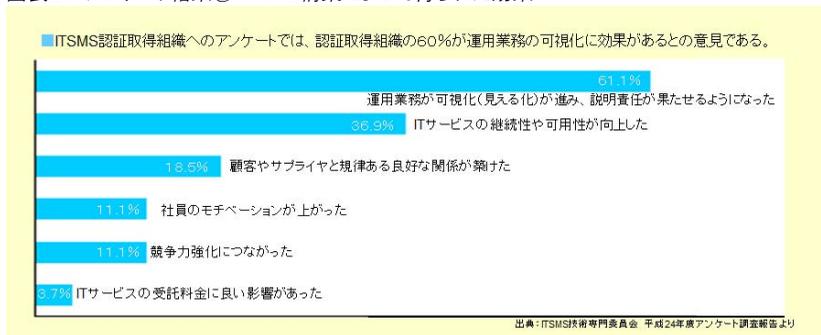
ITSMS技術専門部会では、ITSMSを構築した各組織からITSMS構築における苦労話や実感されるメリットなどの「生の声」をアンケートやインタビューを通じて収集しました。以下にその結果の一部をご紹介しますことにしましょう。

図表24 アンケート結果①:ITSMS構築の効果として最も重視したこと



図表24から、全体の6割の組織がITSMSを導入することでITサービスの品質向上に繋がることを期待していたことが判ります。

図表25 アンケート結果②:ITSMS構築によって得られた効果



そしてITSMSを導入した結果、全体の6割の組織が運用業務の可視化を実現で

きたと実感しています(図表25)。この結果は、まさにITSMS活動の本質であり、業務が可視化(見える化)されたことで、品質改善を進めていくために必要な情報の収集及び活用が出来る仕組みが備わったことを意味します。

## ITSMSの今後

---

企業のコアビジネスをインターネットに載せて展開する時代において、ITサービスの良し悪しは、ビジネス成果に直接的な影響を与えてしまいます。良質なITサービスの開発が重要なのは言うまでもありませんが、更に考慮すべき点として、リリース後にITサービスを安定かつ継続的に提供し続ける事ができるかにあります。

ITサービスを支えるシステムには、さまざまなリスクが存在しています。ITサービスそのものに対するリスクもあれば、システムを構成するハードウェアや、OS、ミドルウェア、アプリケーションなどのソフトウェア、あるいは空調、電源設備にいたるまで、各パーツにおける誤動作、バグ、環境問題といったリスクもあります。更に、システム自体は勝手に自立して、稼働してくれませんか、安定した稼働を保つためには、運用管理に携わる多くのスタッフの力量、ナレッジが必要不可欠となります。誤解を招くと困りますが、極論すると、スタッフのリスクと言っても良いかも知れません。そして、ITサービスを支える 4つのP(Process、People、Product、Partner)では、その全ての側面において、セキュリティのリスクが存在します。

ITサービスを提供しているシステムのさまざまなリスクは、万が一、リスクが表面化してしまった場合、最悪のケースでは二次的、三次的に被害が波及あるいは増幅して進行し、結果がそのまま企業のビジネスリスクに直結することになります。

ここ数年のIT運用における大規模な障害では、もともとは何らかのリスクを内包し、検知されることなく放置されていたものが、単純な故障あるいは人的なミスをきっかけとして表面化すると同時に、副次的な障害を引き起こす事で事態を更に悪い方向に進行させてしまい、企業のビジネスに多大な影響を与えています。サーバーのデータ消失事故、電源事故に端を発するITサービスの停止事故など、

大規模障害の引き金となった原因は、元はと言えば人的ミスや単純な偶発故障に分類されるべきものだったと考えられます。

起きてしまった障害(事故)に対する対策と再発防止に向けて、多くの組織が計画を立て、実行します。時には、外部委員会を設けて第三者の視点から分析を行い、再発防止策が発表され、広く世間に周知されることもあります。こういったリアクティブ(事後的)な取り組みは、障害後の活動としては必要不可欠ですし、適切な対策は同種の事故の再発を阻止するものとして有効であることは疑いのないところです。

しかしながら、ITサービスを継続的に提供し続けるという観点からすると、事故の発生を契機として、プロアクティブ(事前的)な観点での対応も必要かも知れません。プロアクティブな視点から大規模障害を考えた場合、単純な故障あるいは人的ミスが、大規模障害に進行してしまうリスクを回避することに注目すべきです。そこには、何らかの問題が発生しても、影響の範囲が拡大してゆくリスクを最小限に抑える事の出来る“仕組み”の構築が必要となります。

本書のテーマであるITSMSは、ITサービスの運用管理に関連するすべての側面を網羅的にカバーし、管理するマネジメントシステムです。 マネジメントシステムには、前述のさまざまなリスクを最小限に抑える事の出来る“仕組み”の構築も含まれます。もちろん、最初からすべてのリスクを洗い出し、対応する“仕組み”が出来るわけではありません。ITSMSの持つマネジメントシステムと運用管理に関連する網羅的なプロセスの構築が、リスクに対する“仕組み”の基礎となるのです。ITSMSの構築には、経営陣を含めた組織としての取り組みと多くの時間が必要かもしれませんが、その結果において手にするものの価値を考えれば、積極的に取組むべき目標の一つです。

本書は、平成22年度に公開された、「as a Service時代の処方箋」の改訂版です。初版の時点で、ITSMS認証は123の組織が取得されていましたが、直近では193の組織となっています。公表されている情報からは、認証取得の多くの組織がDC(データセンター)を持つ大手サービスプロバイダであることが確認できます。企

---

業のコアビジネスを支えるシステムを預かるDCとして、顧客に対するITサービスの品質と継続性の説明責任を果たす為に、ISO/IEC20000に基づくITSMSの構築を目指していた事が窺えます。

前述のリスクへの対応だけでなく、ITサービスを取り巻く環境は、内部統制、クラウドコンピューティング、BYOD、ビジネススマートフォンなどの登場により、益々、複雑化を増しています。今後も、企業におけるITサービスの果たす役割は重要度を増す一方でしょう。こうした背景から、ITサービスを提供する組織の運用管理に対する品質と継続性への要求は更に高まり、対外的な信頼性確保の表明が必要となる事が予想できます。

ITサービスを提供するすべての組織において、品質と継続性を担保し、証明するための最初の一步としてITSMS構築へ取り組む時代を迎えています。

## 特記事項

- ▶ “®” (Registration symbol) は紙面と編集の都合上、省略します。本書におけるこの省略は、いかなる意味においても表示上の規約を無視し、登録商標の無断使用を容認するものではありません。
- ▶ COBIT®は、ITガバナンス協会 (ITGI) の登録商標です。
- ▶ その他、引用された社名・製品名は各社の商標または登録商標です。

## ITSMS 適合性評価制度技術専門部会

氏名	所属
委員	
塩田 貞夫	洛ITサービス・マネジメント株式会社【主査】
黒崎 寛之	株式会社ヒルアビット【副主査】
岡田 雄一郎	日本電気株式会社
北村 陽子	NECマネジメントパートナー株式会社
熊谷 堅	KPMGコンサルティング株式会社
栗本 浩	株式会社日立システムズ
駒瀬 彰彦	株式会社アズジェント
新川 敬郎	日本マネジメントシステム認証機関協議会
土屋 慶三	株式会社日本シーエスアール認証登録機構
丸山 満彦	デロイト トーマツ リスクサービス株式会社
オブザーバ	
柳田 大介	経済産業省 商務情報政策局
事務局	
高取 敏夫	一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)
畔津 布岐	一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)

ITSMS適合性評価制度に関するFAQ、認証機関/認証取得組織情報の参照などを次のサイトからご利用いただけます。

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

また、本書及びITSMSユーザーズガイドなどは、次からダウンロードできます。

URL <http://www.isms.jipdec.or.jp/itsms/std/index.html>



— 禁 無 断 転 載 —

2014年9月発行

発行者: 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  
TEL 03-5860-7570 FAX 03-5573-0564  
URL <http://www.isms.jipdec.or.jp/>

---

# 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丁目9番9号 六本木ファーストビル内

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

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