



# Business Literacy

ITサービスマネジメントの基礎知識

東京デザインテクノロジーセンター専門学校 講師 石川敢也

# IT Service Management

---

## ▶ ITサービスマネジメント

- ▶ 顧客のニーズに合致した最適なITサービスを提供するマネジメント活動の総称。

## ▶ 内容

- ▶ ITIL、ベストプラクティス、
- ▶ ISO/IEC 20000
- ▶ CSF、SMART、KGI、KPI
- ▶ 顧客満足度(CS)、最適化
- ▶ 非機能要件、ワークラウンド
- ▶ 継続的サービス改善



# ITIL

---

- ▶ ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
  - ▶ 1989年にイギリス政府が公表したITサービスマネジメントにおけるベストプラクティスをまとめた書籍群。
  - ▶ ITサービスマネジメントを実現するため、実在する企業、サプライヤ、コンサルタントなどから実際の運営方式やノウハウを収集している。



# ISO/IEC 20000

---

- ▶ ベストプラクティス (Best Practice)
  - ▶ 目的達成のために最も優れているとされる技法や方法、模範となるプロセスや活動など。
  - ▶ 複数の組織で成功している実績のある活動を指す場合もある。
- ▶ ISO/IEC 20000
  - ▶ ISO (国際標準化機構) が規定する国際規格のひとつ。
  - ▶ ITサービスを提供する組織のITサービスマネジメントが適切か否かを評価する認証基準およびガイドライン。

# Critical Success Factor

---

## ▶ CSF

- ▶ 重要成功要因。
- ▶ 目標達成のために必須となる要素、最も力を入れて取り組むべき活動や課題。
- ▶ 測定には重要業績評価指標が使用される。
- ▶ キーサクセスファクター (Key Success Factor) とも呼ばれる。

## ▶ SMART

- ▶ 目標に対する5つの基準を表したもので、Specific (明確性・具体性)、Measurable (計量性)、Achievable (実現性)、Relevant (重要性・有意味性)、Time Bound (適時性)などの頭文字。RがRealistic (現実的な) など諸説ある。

# Key Goal Indicator / Key Performance Indicator

---

## ▶ KGI

- ▶ 重要目標達成指標。
- ▶ 目標の達成度合いを測定する定量的な指標。

## ▶ KPI

- ▶ 重要業績評価指標。
- ▶ 目標達成の過程で、進捗度を測定する定量的な中間指標。
- ▶ 目標達成のための活動の管理を支援するために使用される。



# Mission Critical System

---

- ▶ VBF (Vital Business Function)
  - ▶ 重要事業機能。
  - ▶ 目標達成のために不可欠なビジネスの機能。事業継続性管理、サービス継続性管理、可用性管理などで重要な考慮事項となる。
- ▶ MVP (Minimum Viable Product)
  - ▶ プロダクトの機能を素早くマーケットテストするための検証に必要な、最低限の機能を持った製品やサービス。
- ▶ ミッションクリティカルシステム
  - ▶ 業務の遂行に必要な不可欠な要素があり、障害が起きると、企業活動に重大な影響を及ぼすシステム。極めて高い信頼性、可用性、保守性、強固なサポート体制などが必要となる。

# Customer Satisfaction

---

## ▶ 顧客満足度

- ▶ 顧客が物品やサービスに対価を支払うときに、その物品やサービスに感じる何らかの満足感。
- ▶ 「顧客やエンドユーザーの利益、便宜、好感を充足することこそ、経営に貢献する」という理念を「CS経営」と呼んでいる。





# Architecture

---

- ▶ **アーキテクチャ**
  - ▶ 構造、構成方式、組織。システムやサービスの構造。
- ▶ **構成 (Configuration)**
  - ▶ いくつかの要素を組み合わせて、ひとつのものとして組み立てること。
  - ▶ ひとつ以上の要素のパラメータ設定という意味でも使われる。
- ▶ **最適化 (Optimize)**
  - ▶ 目的に対して最大限の効率性と有効性を得るために適切な設計、仕様にする事、またはその作業を行うプロセス。

# Assessment

---

## ▶ アセスメント

- ▶ 事前影響評価。
- ▶ ITILでは「標準や一連の指針に従っているか、レコードが正確か、効率性と有効性の目標値が満たされているかなどを確認する検査と分析のプロセス」のこと。

## ▶ ワークアラウンド (Workaround)

- ▶ 応急措置。
- ▶ 完全な解決策がまだ存在しないインシデントや問題のインパクトを低減または排除すること。

# Non-functional Requirement

---

## ▶ 非機能要件

- ▶ 業務機能に関する要求以外のシステムが動作する全体的な特性。
  - ▶ 可用性
  - ▶ 性能・拡張性
  - ▶ 運用・保守性
  - ▶ 移行性
  - ▶ セキュリティ
  - ▶ 環境・エコロジー





# Service Level Agreement

---

## ▶ SLA

- ▶ サービスの提供者と委託者との間で、サービスの契約を締結する際に、提供するサービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえた上で、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運営ルールを両者の合意として明文化したもの。
- ▶ サービスの定義、内容、範囲、品質、達成目標、稼働率、達成できなかった場合の罰則などが含まれる。

# SLM／OLA

---

## ▶ SLM(Service Level Management)

- ▶ SLAに基づいて、顧客要件を満たすサービスの提供を実現し、その品質の継続的な改善に必要なプロセスを構築するための管理手法。

## ▶ OLA (Operational Level Agreement)

- ▶ 運用レベル合意書。クライアントに対するサービスのサポートおよびデリバリーに関する責任範囲や障害発生時の活動、措置を定義、設定するための、サービスプロバイダ（サービスの提供者）の内部で結ばれる合意。



# Continual Service Improvement

---

## ▶ 継続的サービス改善 (CSI)

- ▶ サービスのライフサイクルにおける段階のひとつ。
- ▶ サービスの改善を識別し実施することで、サービスが、変化するニーズに確実に整合しているようにする活動。

## ▶ TCO (Total Cost of Ownership)

- ▶ 総所有費用。
- ▶ システム導入から運用及び維持・管理までを含めた費用の総額。
- ▶ 初期投資の「イニシャルコスト」、運用・更新・保守・教育など維持管理に必要な「ランニングコスト」に分類できる。

---

お疲れさまでした！

