はじめに

独立行政法人 情報処理推進機構（ＩＰＡ） ＩＴ人材育成本部 ＩＴスキル標準センターでは、第一線で活躍しているハイレベルのスキルを持つ者同士が、社内や組織の論理に捕らわれずに建設的に情報交換や議論が行えるような場を通じて、ＩＴスキル標準の改版、人材育成のあり方等、次世代ＩＴサービスビジネスを担う後進人材のスキルアップに貢献するための諸活動を行う、「ＩＴスキル標準プロフェッショナルコミュニティ」を創設しました。

ＩＴサービスマネジメント委員会は2005年5月に、オペレーション委員会として設置された委員会であり、職種：ＩＴサービスマネジメントに係わるＩＴスキル標準の改版、人材育成のあり方等、次世代ＩＴサービスビジネスを担う後進人材のスキルアップに貢献するための諸活動を行なっています。

２００８年度の活動は、「如何に活用してもらえるか」・「各種定義書の改善・充実」をテーマに掲げ、「ITスキル標準・職種ITSM知名度・認知度の向上」、「利用者の声の収集・反映」や、「ITSMに係わる動向調査・研究」、「各種定義書の見直し、充実」、「試験制度との整合性検討」などに取り組みました。

本書は、上記取り組みの中で、「ITSMに係わる動向調査・研究」、「各種定義書の見直し、充実」に係わる討議内容から、「ITIL Ver.3対応について」、「ＡＰ運用・保守の定義」、「ヘルプデスク、サービスデスク、コールセンターの定義」の案件につき中間報告としてとりまとめたものです。今後、他職種の委員会とも歩調を合わせて、ＩＴスキル標準の改善に向けた活動をしていく所存です。

ＩＴサービスマネジメント委員会URL <http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/activity/ITSM_com.html>

目 次

はじめ........................................................................................................................................ ...................................1

1. ITIL Ver.3対応につい................................................................................................. ...................................3

1.1 ITIL v2とv3の位置付け........................................................................................ ...................................4

1.2 ＩＴサービスマネジメント職種のITIL v3への対応方針..................... ...................................4

1.3 ＩＴサービスマネジメント職種へITIL v3を対応付ける上での課題.................................5

2. アプリケーション運用・保守の定義.................................................................. ...................................6

2.1 「アプリケーション運用」の実態とその課題........................................... ...................................6

2.2 「アプリケーション運用」の定義の必要性................................................ ...................................6

2.3 「アプリケーション運用」（案）の定義について................................. ...................................７

2.4 職種としての「アプリケーション運用」の取り扱い............................ ...................................７

3. ヘルプデスク、サービスデスク、コールセンターの定義....................... ...................................8

3.1 ヘルプデスク、サービスデスクとコールセンターの違い................... ...................................8

3.2 機能(Function)としてのサービスデスク................................................... ...................................９

3.3 サービスデスクの業務イメージ......................................................... ........................... ....................１0

3.4 まとめ：機能としてのサービスデスクの定義........................................... ...................................1 １

4. 今後に向けて........................................................................................................................................................13

**1. ITIL** **Ver.3**対応について

ＩＴサービスマネジメント委員会では、ＩＴサービスマネジメントの役割と定義を検討してゆく過程で、規範（基本的な考え方や業界標準的なフレームワーク）としてCOSO,CobiT,ITIL＆ISO20000を参照しています。育成ハンドブックで、ＩＴサービスの提供のためのプロセスの整理例として、ITIL＆ISO20000で定義されているプロセス群を基に、下表1 のように纏めています。2007年に規範として参照したITILは改訂され、最新版がITIL v3として公開されました。育成ハンドブックで参照したITILは、現在ではITIL v2と呼ばれる版です。

委員会では、ITILがv2からv3の改訂に伴い、ＩＴサービスマネジメント職種のITIL v3への対応に関する基本方針をまとめました。

表1：ＩＴサービスマネジメント・プロセス

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| カテゴリ | プロセス名称 | 概要 |
| 解決プロセス | サービスデスク | ユーザへの単一窓口（Single Point Of Contact）を提供し、ユーザからのインシデントや問合せ、サービス要求への対応、ITサービスについてのユーザへの情報提供を行う。 |
| インシデント管理 | インシデントによる業務への影響を最小限に抑えながら、速やかに通常のサービス運用への復帰を行う。 |
| 問題管理 | ITインフラストラクチャにおけるエラーによって引き起こされるインシデントの根本原因を特定することで、業務への悪影響を最小限に抑えるとともに、潜在的な問題をとり除くことでインシデントの再発を防止する。 |
| コントロールプロセス | 構成管理 | ITインフラコンポ―ネント、ITサービス、ドキュメント、組織など、運用環境におけるすべての構成アイテム(CI)を一元的に管理することで、他サービス　マネジメントプロセスへの包括的な構成管理情報を提供する。 |
| 変更管理 | ITサービスおよびインフストラクチャに対するあらゆる変更を標準化し、統制された手順で行うことで、変更を効率化、迅速化するとともに、変更に伴うインシデントを防止する。 |
| リリース　　プロセス | リリース管理 | 運用環境へのソフトウェア、ハードウェアのリリースを標準化し、統制されたやり方で行うことで、リリースの信頼席および効率を高める。 |
| サービス　　デリバリ　　　プロセス | サービスレベル管理 | SLAの企画立案、起草、顧客との交渉および合意、監視、報告および成果についてのレビューという一連の活動を通じて、事業要求やコストに見合ったサービス品質を維持し、継続的に改善していく。 |
| サービス報告 | 情報に基づく判断と効率的なコミュニケーションのため、合意された信頼できる精確な報告をタイムリーに生成する。 |
| キャパシティ管理 | ITインフラストラクチャ、ITサービスおよびそれらをサポートする組織のキャパシティおよびパフォーマンスを適正なコストで維持していく。 |
| 可用性管理 | ITインフラストラクチャやITサービスについて、事業目標に沿った費用対効果に優れた可用性レベルを維持していく。 |
| ITサービス継続性管理 | 災害や事故、テロなどによるITサービス中断後も、事業を継続できる最低限の業務要件をサポートできるITサービスを継続的に提供する。 |
| ITサービス予算と会計 | ITサービス提供のための投資を予算化し【予算管理】、サービス提供にかかるコストを計算し（IT会計）、これらのコストをタイムリーに回収する(課金)ことで、組織財源の受託責任を果たす。 |
| 情報セキュリティ管理 | ITサービス提供に関わるあらゆる情報資産に対するセキュリティリスクを評価し、統制することで、情報資産を適切に保護し、セキュリティインシデントを予防するとともに、法規制などのコンプライアンスに対応する。 |
| オペレーション管理 | データ管理 | メディアライブラリの整備、バックアップ・リストア、データセキュリティの確保を通じて、データの品質・リアルタイム性・信頼性・万全性を保証する。 |
| オペレーション管理 | オペレーション手順書整備などを通じて、効率的かつミスの無いオペレーション業務を維持する。 |
| 関係管理 | 事業関係管理 | 事業とサービスプロバイダが相互理解を維持し、全ての事業部門と効果的かつ効率的な関係を発展させ、維持する。 |
| サプライヤ管理 | 全てのサプライヤおよびパートナと効果的かつ孤立的な関係を発展させ、維持することにより、サプライヤの価値を充分に活用する。 |

[[1]](#endnote-1)

**1.1 ITIL v2とv3の位置付け**

ITIL v2とv3のフレームワークを図2に示します。ＩＴサービスマネジメント職種では、主としてITIL v2のサービスサポート、サービスデリバリの2冊のプロセス群を参照しています。ITIL v3では、v2のプロセスアプローチからサービスライフサイクルアプローチへと転換していることが、大きな変更点です。

プロセスの数では、サービスサポート、サービスデリバリでは10のプロセスと1つの機能を扱いますが、v3では27のプロセスと4つの機能が定義されています。

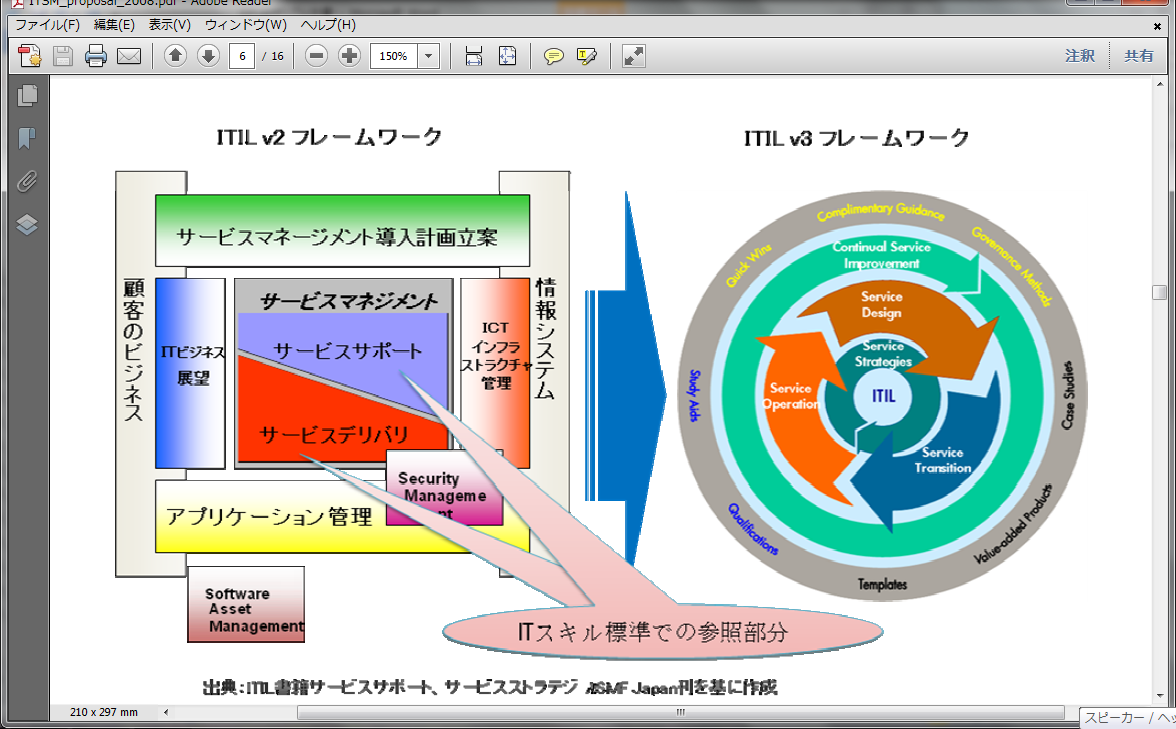


図1：ITIL v2とv3のフレームワーク

**1.2 ＩＴサービスマネジメント職種のITIL v3への対応方針**

ITIL v3はプロセスアプローチからサービスのライフサイクルアプローチを取ることで、大幅な改訂となりましたが、ITIL v2において述べられている基本原則とプロセスはITIL v3に包含されています。したがって、ITIL v2を参照して策定した、ＩＴサービスマネジメント職種における該当プロセス群はそのまま利用することが出来ます。ＩＴサービスマネジメント委員会では、ＩＴサービスマネジメント職種のITIL v3への対応に関する基本方針を次のように決定しました。

􀂾現行のＩＴスキル標準Ｖ３ 2008にはITIL v3のサービスライフサイクル アプローチで追加された機能・プロセス群は反映しない。

􀂾ITIL v3で新規に制定された機能・プロセス群において、参照可能なものについては、今後の検討課題としてゆく。（例：イベント管理、要求実現 など）

􀂾国内外におけるITIL v3事例がある程度普及した時点で、ＩＴスキル標準とITILの整合性を検討してゆく。

**1.3 ＩＴサービスマネジメント職種へITIL v3を対応付ける上での課題**

前述のように、ITIL v2のプロセスアプローチに対して、ITIL v3はサービスライフサイクルアプローチを取り入れています。ＩＴスキル標準のＩＴサービスマネジメント職種にITIL v3を対応付けることは、基本概念の変更となります。また、ITIL v3のサービスライフサイクルの観点で整合性を取るには、ＩＴサービスマネジメントにおける戦略・設計までを抱合することになり、他のＩＴスキル標準職種との協調・連携が必要となることが想定されます。

ITIL v3ではプロセス数も大幅に増加し27プロセスあり、機能も4つになっています。現行のＩＴサービスマネジメント職種では、プロセスとして16プロセス、機能は１つです。ITIL v3に対応するには、プロセスの大幅な追加が必要になります。

クリップアート

C:\Program Files (x86)\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0195384.wmf

図形のサンプル

Smart Art

グラフ

1. [↑](#endnote-ref-1)