

ITIL®4 監視、支援、実現 (MSF) 研修のご紹介

2025/08
株式会社ヒルアビット

- ITIL®4は、組織が以下のような目的を実現するための強力なツールです
 - DXの推進
 - VUCA※の時代への対応
 - 継続的改善
 - GRC※の計画と実行
 - 組織カルチャの醸成、組織変革
 - エキスパートのキャリア形成
- 当資料では、特に「モニタリング、支援、実現」（“Monitor,Support and Fulfill”,以降MSFと表記）研修を取り上げご紹介いたします

VUCA :

Volatility（変動性）、Uncertainty（不確実性）、Complexity（複雑性）、Ambiguity（曖昧性）の略語。目まぐるしく変転する予測困難な状況を意味する。

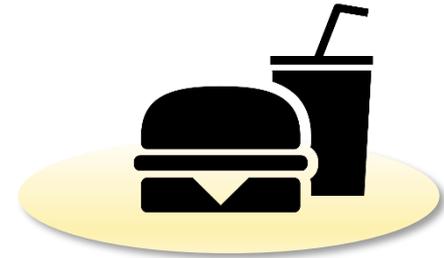
GRC :

Governance, Risk, Compliance の略語。

- ITIL MSF研修とは？
 - ITIL上位資格研修のひとつです
 - 「モニタリング、支援、実現」 (“Monitor, Support and Fulfill”) という名称です
 - 日常の運用に関連性の深いプラクティス(※次ページに解説)のうち5つをまとめて詳細に解説します
 - 5つのプラクティスは以下です
 - » インシデント管理、サービスデスク、サービス要求管理、モニタリングおよびイベント管理、問題管理
- その特長は？
 - 「実践的であること」です
 - 日常に必要なプラクティスに特化して、その内容を詳しく解説します
 - MSF以外のITIL上位資格研修は
 - ITIL以外のさまざまなフレームワーク、知識体系のコンテンツを取り込み、体系化しています
 - リーン、アジャイル、DevOPS、カスタマジャーニー、デザイン思考、システム思考など
 - 運用組織のリーダ、あるいはその候補者に、価値提供のための幅広いナレッジを提供します
 - 中長期的な人材育成に有効です
 - いっぽうで、運用組織の日常的な活動についてはあまり触れません



- サービスを提供するためには、「プロセス」だけでは不十分です
 - 例：ファーストフードのMcハンバーガー社を真似たい場合
 - 店舗のプロセスだけを真似ても、Mc社と同様の店舗サービスはできない
 - カウンターや調理場の人材のスキル
 - ハンバーガーを作る厨房の設備
 - 仕入れたパンズの価格や品質



- プラクティスは、ITILが提唱する「サービスマネジメントの4つの側面」から、サービス提供に必要なリソースを定義したものです

- インシデント管理プラクティスの例：



- 組織と人材

- インシデント・マネージャという役割が必要だ
- インシデント・マネージャのスキル定義が必要だ



- 情報と技術

- インシデント・レコードの定義が必要だ
- ツールが必要だ



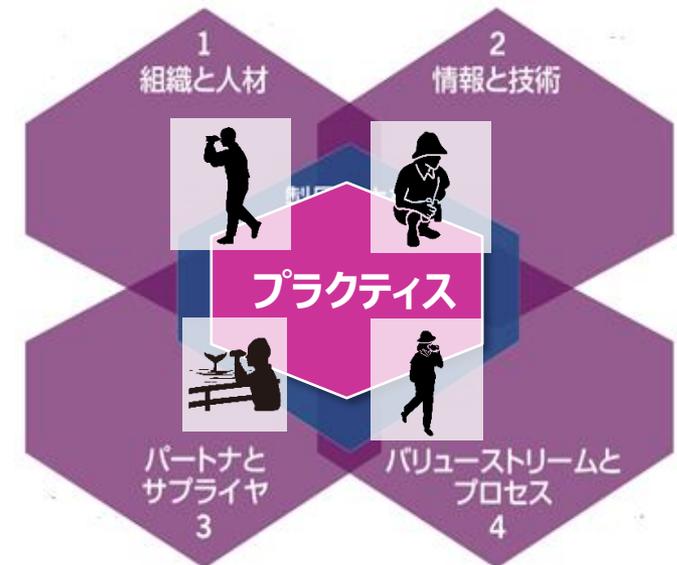
- パートナとサプライヤ

- ベンダーがプロセスに参加してもらう必要がある
- ベンダーがツールを提供する



- バリューストリームとプロセス

- 「インシデントの処理と解決」というプロセスが必要だ



Copyright © PeopleCert group 2025. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved.

- 対象者とその目的は？
 - 日常の運用担当者が、業務を体系的に理解するために
 - 運用部門の現場のリーダー、あるいはその候補者が、業務の最適化を進めるために

- 受講の前提条件は？
 - ITIL4 Foundation資格を取得していること



- 得られる資格は？
 - 「ITILスペシャリスト」資格が得られます
 - 他のITIL資格と組み合わせると…
 - 「作成、提供およびサポート」(CDS) とともに取得すると「ITILプラクティス・マネージャ」資格が得られます
 - 最も上位の資格である「ITILマスター」資格の前提でもあります

- MSFでは、5つのプラクティスについて、同様の構成で解説します
- 各章の構成と、インシデント管理での例は以下のとおりです

1. 主要概念

- プラクティスの目的
- プラクティス成功要因、測定基準
- 主要な用語・概念（例）インシデント、ワークアラウンドなど

2. プロセス

- (例)「インシデントの処理と解決」



3. 役割とコンピテンシ

- (例)インシデント・マネージャのコンピテンシ（スキル）



4. 情報と技術

- ツールの適用
- 自動化についての推奨事項



5. パートナとサプライヤの役割

- (例)インシデント管理活動の実施、ツールの提供、コンサルタントと助言



6. ITIL能力モデルとプラクティスの開発

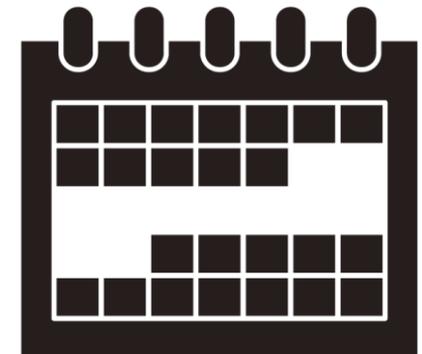
- ITILが提唱する成熟度の定義

7. 推奨事項

- ITIL従うべき原則に沿った推奨事項（例）「サービス消費者の視点からインシデントを見る」



- 期間・費用など
 - 講習期間：3日間
 - 受講の前提条件：ITIL®Foundation資格
 - 試験に合格して得られる資格：ITIL®4スペシャリスト資格
 - 費用：¥178,000（2025/08時点）
 - 試験およびTake2オプション、教材費用を含みます
- スケジュール
 - 弊社のITIL®公開講座スケジュールは以下のページをご参照ください。
 - https://www.hillabit.co.jp/course/itil_calender.html



參考資料

ITIL®4は組織の目的、メンバーのキャリア形成に対応できるよう、複数の資格から体系化されています。このうちMSFはプラクティス認定シリーズの一つであり、合格するとITILスペシャリストの資格が得られるほか、他の自動付与される資格の前提ともなります。



Copyright © PeopleCert group 2025. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved.

■ 枠：傘下の認定取得で自動付与

ITIL®プラクティス・マネージャ

ITプロフェッショナルが、プラクティス間の優れたコラボレーション、効果的なバリューストリームを確立することに焦点を当てています。

以下の3つの認定を含みます

- **MSF: Monitor, Support & Fulfill**
- PIC: Plan, Implement & Control ※
- CAI: Collaborate, Assure & Improve ※ (2025/02時点で日本語化スケジュールは未発表)

実務のリーダー、リーダー候補向け

ITIL®マネージングプロフェッショナル(MP)

ITプロフェッショナルに対して、ITサービス、チーム、ワークフローを成功させるための実践的、技術的な知識を提供します。以下の4つの認定で構成されます。

- ITIL 4 スペシャリスト: 作成、提供、サポート
- ITIL 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導
- ITIL 4 スペシャリスト: ハイベロシティIT
- ITIL 4 ストラテジスト: 指示、計画、改善

実務のリーダー、リーダー候補向け

ITIL®ストラテジックリーダー(SL)

組織のリーダーに対して、ITIL導入および適応の価値を明らかにします。エキスパートがITがビジネス戦略にどのような影響を与え、形成できるかを理解し、組織全体で戦略を管理および運用するための指針を提供するのにも役立ちます。以下の2つの認定で構成されます。

- ITIL 4 ストラテジスト: 指示、計画、改善
- ITIL 4 ストラテジスト: デジタル&IT戦略

戦略立案を行うマネジメント向け

ITIL®4 ファンデーション

上位資格認定のための最初のステップであり、重要な要素、概念、用語が紹介されます。

受験者はエンドツーエンドの運用モデルを通じてITサービスマネジメントに取り組むことができますようになります。

ITIL®4 MSFでは、関連する5つのプラクティスを取り上げ、体系的に解説いたします

対象となるプラクティス

日常の運用活動で関連する5つのプラクティスを取り上げ、集中的に解説いたします。

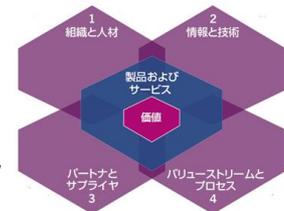
- インシデント管理
- サービスデスク
- サービス要求管理
- モニタリングおよびイベント管理
- 問題管理



シラバスの構成

対象プラクティスを同様の視点から解説します。#2~#5はサービスマネジメントの4側面からの説明です。

1. プラクティスの主要概念
2. プラクティスのプロセス
3. プラクティスの役割とコンピテンシ
4. 情報と技術がプラクティスをどうサポートし可能にするか
5. プラクティスでのパートナーとサプライヤの役割
6. ITIL® 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか
7. プラクティスで成功するための推奨事項

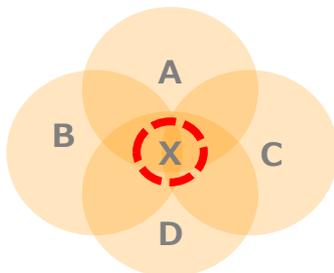


Copyright © PeopleCert group 2025. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved

一連のプラクティスに共通する概念

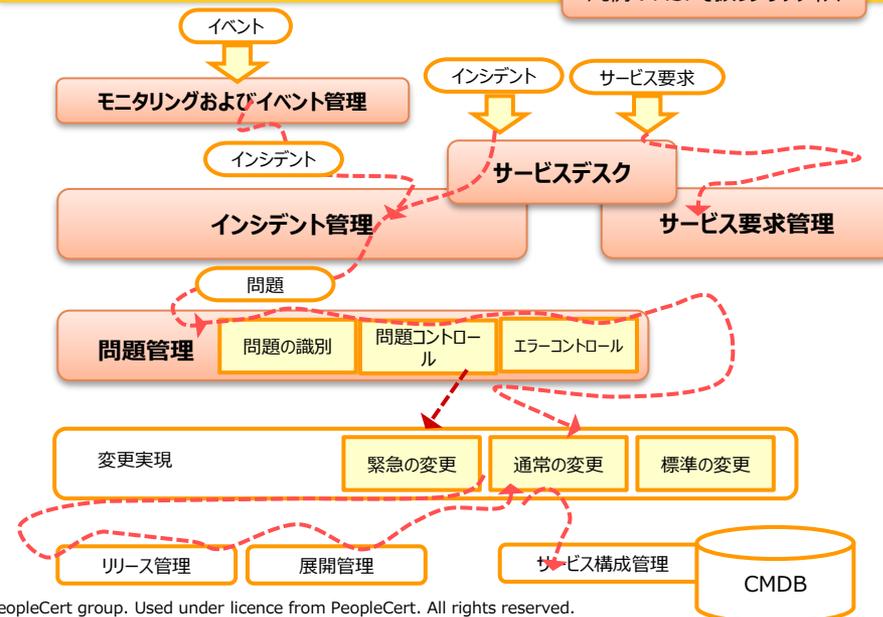
プラクティス固有の概念だけでなく、共通の概念からそれぞれのプラクティスを深堀りします。

- プロセス
- プラクティス成功要因(PSF)
- バリューストリームへの統合
- コンピテンシ・プロフィールに基づく役割の記述
- ITIL®成熟度モデル
- 能力基準
- 成功するための推奨事項



MSFプラクティスの関連性

凡例：MSFで扱うプラクティス



MSFでは5つのプラクティスのプロセスを解説します。

● プロセス

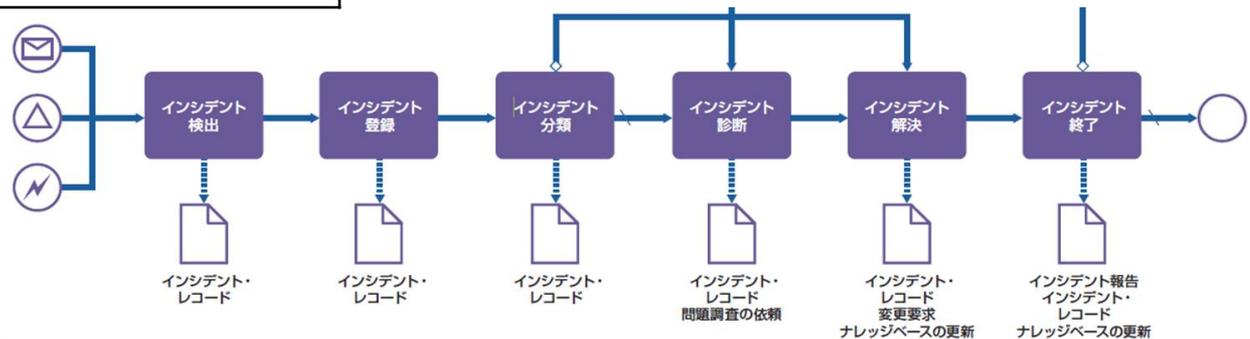
- プラクティスごとに、以下を解説する

- インシデント処理・解決プロセスのインプット、活動、アウトプット
- フロー
- 活動

主要なインプット	活動	主要なアウトプット
モニタリングおよびイベントデータ	インシデントの検出	インシデント・レコード
ユーザー問い合わせ	インシデントの登録	インシデントのステータスを伝達
構成情報	インシデントの分類	問題調査の要求
IT資産情報	インシデントの診断	変更要求
サービス・カタログ	インシデントの解決	インシデントの報告
消費者およびサプライヤ/パートナーとのSLA	インシデントのクローズ	ナレッジ・ベースの更新
キャパシティとパフォーマンスの情報		復旧したCIとサービス
継続性のポリシーと計画		
情報セキュリティの方針と計画		
問題の記録		
ナレッジ・ベース		

表3.1
インシデント処理・解決プロセスの
インプット、活動、アウトプット

図3.1 インシデント処理と解決プロセスの
ワークフロー



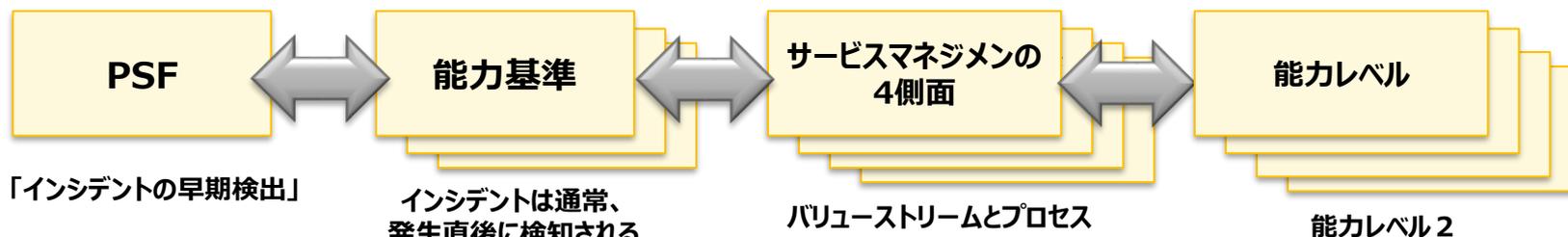
MSFでは、各プラクティスのプラクティス成功要因、能力基準、成熟度モデル関連付けて解説します。

● プラクティス成功要因 (PSF)

- プラクティスがその目的を果たすために必要な、プラクティスの複合的な機能要素
- サービスマネジメントの4つの側面すべての構成要素を含む
- 例) インシデント管理プラクティスにおける「インシデントの早期検出」

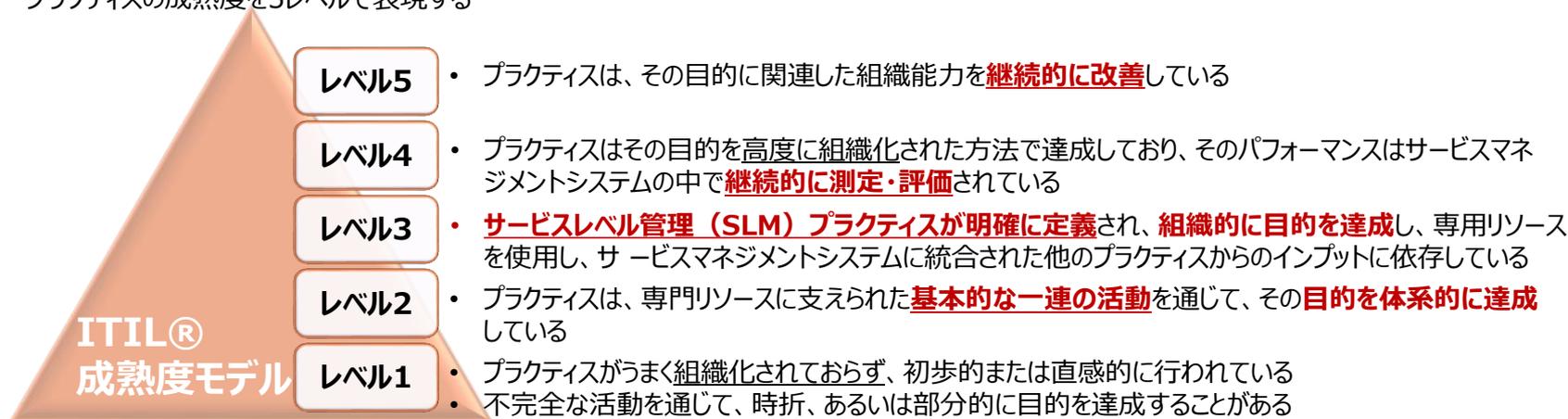
● 成熟度モデルにおける基準(能力基準)

- 基準は、プラクティスの能力を評価するために使用できる
- 各プラクティスのPSFごとに定義



● ITIL®成熟度モデルのレベル

- プラクティスの成熟度を5レベルで表現する



MSFでは、各プラクティスのプラクティス成功要因、能力基準、成熟度モデル関連付けて解説します。

● ITIL®能力モデルの利用

- PSF # 1.「インシデントの早期検出」に関する基準、4側面、ケイパビリティ(成熟度)
基準は、「インシデントの検知、検出」に関わるものです

表7.1 インシデント管理プラクティスの基準(1/3)

PSF	基準	側面	ケイパビリティ
インシデントの早期検出	インシデントは通常、発生直後に 検知 される	 バリューチェーンとプロセス	2
	インシデント 検知 は、関連する場合は自動化されている	 情報と技術	2
	ユーザおよびその他の利害関係者は、インシデントの 報告 方法を知っており、できるだけ早く報告する	 組織と人材	2
	インシデント 検知 は、関連するバリューチェーンに統合されている	 バリューチェーンとプロセス	3
	サードパーティのインシデントをいち早く 検知し、報告 する	 パートナとサプライヤ	3
	検知 されたインシデントに関する情報は、トレースされ、完全な情報システムで管理される。	 情報と技術	3
	インシデント 検出 の有効性は 測定 および 報告 される	 バリューチェーンとプロセス	4
	インシデント 検知 の有効性は 定期的にレビュー され、 継続的に改善 される		5

Based upon PeopleCert International Limited ITIL® materials. Material is used under license from PeopleCert International Limited.

MSFシラバスにおいて、各プラクティスにおける「学習成果」は共通の構成が採用されています。インシデント管理プラクティスを例にその内容をご紹介します。インシデント管理以外のプラクティスでも、同様の「学習成果」、そしてほぼ同様の「アセスメント基準」が設定されています。研修は、その構成に沿って各プラクティスを解説します。

学習範囲	学習成果（プラクティスで共通）	アセスメント基準	
1. インシデント管理 (INM)	1.1. プラクティスの主要概念	1.1.1 プラクティスの目的を説明する	
		1.1.2 プラクティス成功要因（PSF）と主要測定基準を説明する	
		1.1.3 主要な用語/概念を説明する： a) インシデント b) インシデントモデル c) 重大なインシデント d) ワークアラウンド e) 技術的負債 f) タスク優先 g) 優先度付け	
	4つの側面から学習成果が定義されます	1.2. プラクティスのプロセス	1.2.1 プロセスのインプットおよびアウトプットを説明する
			1.2.2 プロセスの重要な活動を説明する
			1.2.3 組織のバリューチェーンにプラクティスを統合する方法を把握する
		1.3 プラクティスの役割とコンピテンシ	1.3.1 プラクティスの主要な役割の実行責任を説明する a) インシデント・マネージャ インシデント管理に固有の役割です
			1.3.2 組織構造の中でプラクティスをどのように位置づけるかを知っている
		1.4 情報と技術がプラクティスをどうサポートし、可能にするか	1.4.1 ツールの適用可能性を説明する
			1.4.2 自動化に関する勧告を適用する
		1.5 プラクティスでのパートナとサプライヤの役割	1.5.1 プラクティスのサードパーティへの依存関係を説明する
			1.5.2 パートナとサプライヤがプラクティスをどうサポートできるか説明する
		1.6 ITIL® 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか	1.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを説明する
		1.7 プラクティスで成功するための推奨事項	1.7.1 インシデント管理を成功させるための推奨事項を理解し、それらがITIL® の従うべき原則によってどのように支援されているかを理解する

インシデント管理に固有の用語、概念です。
各プラクティスで、それぞれ固有の概念が取り上げられます。

ブランクページ