

ITIL®4資格体系とコンテンツのご紹介

2025/05
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、以下をご紹介します
 - ITIL® 4 の資格体系
 - ITIL®4コンテンツ概要

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®4 資格体系

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。概要を以下にご説明いたします。



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

緑枠：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、リーダ候補向け

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、リーダ候補向け

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マネージングプロフェッショナルのご紹介

ITプロフェッショナルの方々に対し、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。

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

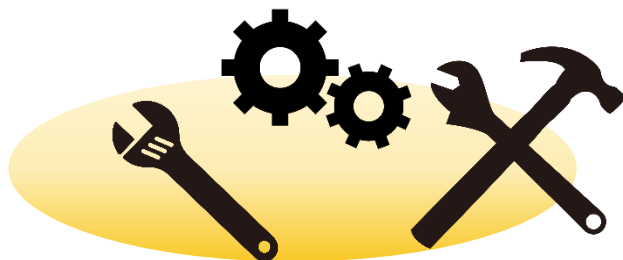


ITIL4 スペシャリスト :

作成・提供・サポート

The 'engine room' of the digital and IT function.

- 柔軟で効果的なバリューストリームの計画と構築
 - そのための組織づくり、カルチャの構築
 - 必要とされるテクノロジーの理解



ITIL4 スペシャリスト :

利害関係者の価値を主導

Ensuring digital and IT services delight.

- ITIL®4が提唱するカスタマ・ジャーニー
 - 利害関係者を効果的に管理し、信頼関係を築く
 - 顧客体験、ユーザ体験を最適化



ITIL4 スペシャリスト :

ハイベロシティIT

The future of digital and IT services.

- いち早くサービスを提供し品質を向上させる
 - ハイベロシティITを実現するための目標、関連する技法やプラクティスの紹介
 - ハイベロシティITを支援するための行動パターンを解説



ITIL4 ストラテジスト :

方向付け・計画・改善

Bringing digital and IT strategies to life.

- サービスマネジメントへのガバナンスと戦略の組み込み
- コラボレーションと継続的改善のカルチャを奨励
- 組織変更管理をサポート
- 進捗状況を測定し、継続的に改善



Note: ITIL®4 マネージングプロフェッショナルのご紹介

ITプロフェッショナルの方々に対し、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。



ITIL4 スペシャリスト:

作成・提供・サポート

The 'engine room' of the digital and IT function.

●柔軟で効果的なバリューストリームの計画と構築

効果的なバリューストリームの設計と管理を学びます。

シフトレフトなどの優先順位付けアプローチ、継続的インテグレーション/継続的デリバリー (CI/CD) を利用してフローを改善します。

●組織をプラクティス中心の働き方に進化させる

ITIL4 プラクティスにより、作業に対する俯瞰的な視点が得られるようになります。ビジネス戦略に合わせたサービスの開発活動、ユーザーに対するサポート活動が改善されます。

●チームの効果的な管理、成功のためのカルチャ構築

アジャイルや DevOps などの作業方法を理解して、チーム間のコミュニケーションと統合を改善します。サーバント・リーダーシップを理解します。

●テクノロジーの価値の理解

テクノロジーの価値と、それらをデジタル製品やサービスに統合するための知識を際の影響について解説します。対象にはクラウド、ビッグデータ、自動化、AIや機械学習を含みます。

ITIL4 スペシャリスト:

利害関係者の価値を主導

Ensuring digital and IT services delight.

●利害関係者を効果的に管理し、貴重な関係を築く

効果的な利害関係者管理のためのツールを提供し、適切なサービス提供と価値提案を可能にします。また、コミュニケーションを効果的かつタイムリーに活用する方法を学びます。

●顧客体験、ユーザ体験を最適化

CX, UXのデザイン、およびカスタマージャーニーマッピングを統合し、全てのサービスが満足され、進化し続けるようにします。SLAIは、エクスペリエンス レベル合意に進化しました。

●サービスデザインへの顧客中心のアプローチの組み込み

DSVにより、チームは常に顧客中心のサービスの考え方を採用し、人間中心の設計などの手法を使用できるようになります。

●相互に合意された要件の作成

ITIL4ではサービス消費者とプロバイダが相互に依存関係にあるものとして認識され、常に価値が相互に合意され、要件が優先されることが保証されます。

ITIL4 スペシャリスト:

ハイペロシティIT

The future of digital and IT services.

●ビジネスと ITの融合を実現

デジタル組織は、価値を生み出すために ITとビジネスが垣根無く一体化しています。そのような環境で効率的に働く方法を学びましょう。

●複雑さの中でレジリエンスを構築

デジタルネイティブ組織の主な特徴は、複雑で適応性のあるシステムの運用です。変化する VUCA 環境や根本原因に適切にできる柔軟な実践とバランスを確保する方法を学びます。

●開発と運用の間のギャップの解消

ハイペロシティIT は、DevOps にリーンおよびアジャイルのアプローチを加えた作業方法を指します。これは、開発と運用の間のギャップを埋め、より高いパフォーマンス の発揮に役立ちます。

●サービス提供の速度と品質を向上

レジリエントで価値のあるデジタルサービスを迅速に開発する方法を理解します。ビジネス目標達成のために、デジタル製品のライフサイクルをITIL4 SVSなどの モデルと統合する方法も示します。

ITIL4 ストラテジスト:

方向付け・計画・改善

Bringing digital and IT strategies to life.

●サービスマネジメント活動へのガバナンスと戦略の組み込み

ビジネスおよびIT戦略に沿って作業を計画、製品を改善し、組織の変更を管理する方法を示し、組織のサイロ化を避けた進化を可能にします。

●コラボレーションと継続的改善のカルチャを奨励

効果的なコミュニケーション原則を通じて、チーム間の協働を構築します。定期的な報告サイクルを設け、無駄を排除し、フィードバックループを促進するために、リーン、アジャイル、DevOpsを活用します。

●組織変更管理をサポート

強力なビジネスケース、堅牢な計画、効果的な管理、および組織変更管理テクニックの使用を通じて、変更管理プログラムが組織の戦略的ビジョンに適合していることを保証します。

●進捗状況を測定し、継続的に改善

CSF、KPI を使用して進捗状況を測定します。これにより、デジタル戦略を適応または変更し、継続的に改善することができます。

ITIL®4ストラテジック・リーダーのご紹介

組織全体の上級IT およびビジネス管理者、リーダ、部門責任者、意欲的な経営幹部プロフェッショナルが IT の設計または管理の戦略を定義し、主導するのに役立ちます。以下の2つの認定で構成されます。



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

ITIL4 リーダー : デジタル&IT戦略

Enabling business success through the creation of digital and IT strategies.

● デジタルビジョンと組織横断的なデジタル戦略を策定

デジタルビジョンを策定する際に内部要因と外部要因の評価、理解、そして組織が現代のサービス経済で競争するために戦略と作業方法を進化させる方法を学びます。成功したデジタル戦略がビジネスの成功に与える影響と重要性、およびデジタル戦略とビジネスの他の分野の相互関係について学びます。

● 戦略の実行

デジタルおよび IT戦略は ITIL4サービスバリュー・システムの重要な要素であり、ITIL 4 の従うべき原則によって推進されます。戦略がサービスバリュー・チェーン全体にわたるサービスの設計、提供、サポートにどのような影響を与えるべきか、また戦略的成功のために ITIL 4プラクティスを活用する方法を学びます。

● デジタルディスラプター企業への対応

デジタルディスラプター企業に対して組織を戦略的に配置し、顧客との関連性を維持する方法を理解します。デジタルおよびIT 戦略は、組織がデジタルへの対応状況を評価し、事業パフォーマンスと顧客満足度を向上させるためにテクノロジーをどのように活用できるか、また活用すべきかを評価することにも役立ちます。

● VUCA 環境におけるリスクを戦略的に管理

デジタルビジネスモデルへの移行は機会を生み出しますが、組織にとってはリスクも増大します。当資格は意欲的なリーダーが、ますます増加する VUCA 環境での運営に関連する機会とリスクを特定、評価、管理するために役立ちます。

ITIL4 ストラテジスト : 方向付け・計画・改善

Bringing digital and IT strategies to life.

マネージングプロフェッショナルの
「方向付け・計画・改善」と同様



弊社でもコース開発を検討中です。

2025年度前半は弊社を通じ、株式会社ITブレナーズジャパン
・アジアパシフィック社主催の研修にご案内させていただきます。



● プラクティス認定シリーズとは

- ITプロフェッショナルの方々が、プラクティス間の優れたコラボレーションとサービスの効果的なバリューストリームを確立することにフォーカスしています
- 以下の3つのモジュールから構成されています
 - Monitor, Support & Fulfill (MSF) 日本語書籍、試験の提供が開始されました(2024/09)
 - Plan, Implement & Control (PIC) 日本語化のスケジュールは未定です(2025/01時点)
 - Collaborate, Assure & Improve (CAI) 日本語化のスケジュールは未定です(2025/01時点)
- それぞれのモジュールで、関連するプラクティスを5つずつご紹介いたします

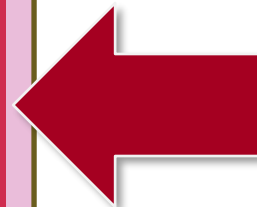
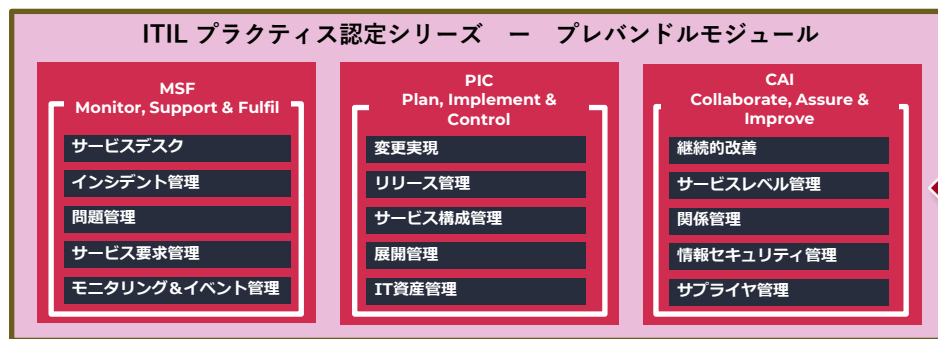


● プラクティスマネージャとは

- 以下の3種の資格を取得された方に自動付与されるものです
 - プラクティス認定シリーズ (MSF, PIC, CAI)のいずれか
 - ITIL®スペシャリスト 作成・提供・サポート(CDS)
 - ITIL®4 ファンデーション



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



研修の名称	期間	前提	得られる資格 ※1	費用(税別)※2	備考
ITIL®4 ファンデーション オンデマンド研修	2日 程度	なし	ITIL®4ファンデーション	¥106,000	※3
ITIL®4 ファンデーション 個社研修	2日	なし	ITIL®4ファンデーション	※4	
作成・提供・サポート	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	¥178,000	
利害関係者の価値を主導	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	¥178,000	
ハイベロシティIT	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	¥178,000	
方向付け・計画・改善	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4ストラテジスト	¥178,000	
デジタル&IT戦略	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4リーダー	※5	
プラクティス認定シリーズ Monitor, Support & Fulfill (MSF)	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	¥178,000	
プラクティス認定シリーズ Plan, Implement & Control (PIC)	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	(日本語化完了後に 価格をご提示予定)	試験の日本語時期は 未定
プラクティス認定シリーズ Collaborate, Assure & Improve (CAI)	3日	ITIL®4ファンデーション	ITIL®4スペシャリスト	(日本語化完了後に 価格をご提示予定)	試験の日本語時期は 未定

※1 該当する研修モジュールで得られる資格です。自動付与される条件は「ITIL®4資格体系の概要」の図をご参照ください。

※2 試験およびTake2オプション、教材費用を含みます。**2025年4月以降の価格改定を反映したものです。**

※3 ITIL®4 ファンデーション オンデマンド研修の詳細は以下をご参照ください。

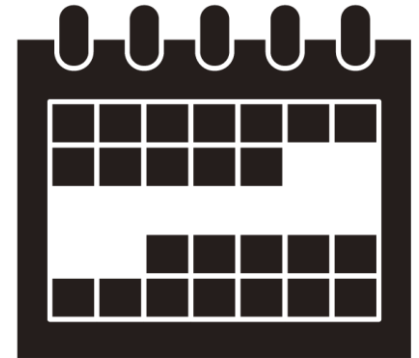
https://www.hillabit.co.jp/course/for_ondemand-seminar_itil_foundation.html

※4 ITIL®4 ファンデーション個社研修について、個別にお見積もりを差し上げます。お気軽にお申し付けください。

https://hillabit.co.jp/course/for_corporation_itil_foundation.html

※5 ITプレナーズプレナーズジャパン・アジアパシフィック社の研修をご紹介します。個別にお見積もりをいたします。

- 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



ITIL®4コンテンツ概要

以下のITIL®4コンテンツの概要をお知らせします

- Foundation
- マネージングプロフェッショナル
 - CDS
 - DSV
 - HVIT
 - DPI
- プラクティス認定モジュール
 - MSF

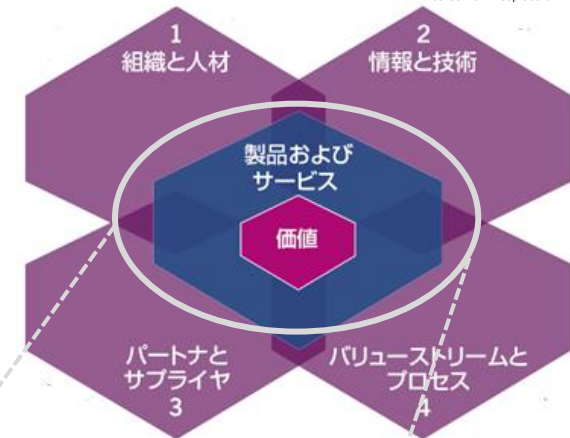
ITIL® 4 が提供する主要なモデル (ITIL®4 Foundation)

ITIL®4 Foundationでは、主要な運用モデルをご紹介します

- サービスマネジメントの4側面モデル

製品およびサービスを4つの側面が取り囲むようレイアウトされています

4つの側面は、製品およびサービスの提供に必要な視点やリソースを表しています

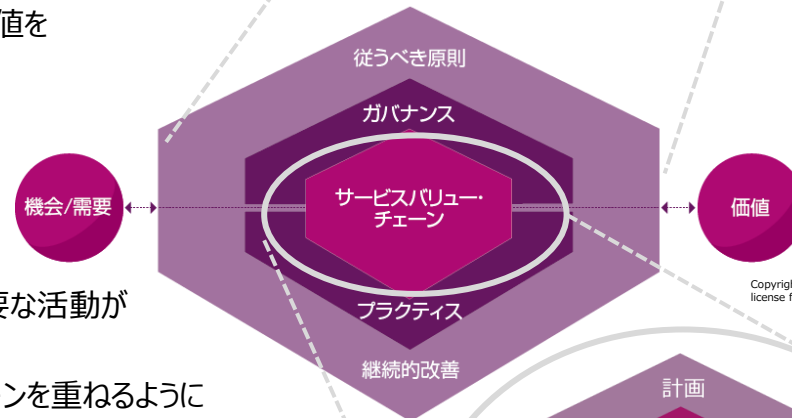


- サービスバリュー・システム(SVS)

SVSは内部の5つの要素を統合・連携し、機会/需要を価値に変える仕組みです

ITIL®2011で見られたライフサイクルの考え方は無くなりました

ITIL®4では、5つの要素を柔軟に組み合わせ、迅速に価値を提供する考えが重視されています

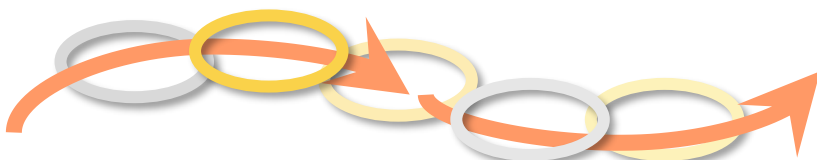
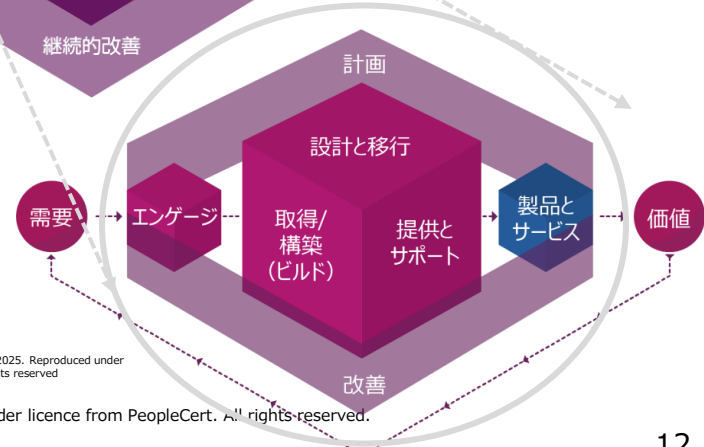


- サービスバリュー・チェーン

SVSの中心にあって、需要を価値に変えるための6つの主要な活動がバリューチェーンです

サービスプロバイダはこれら活動を柔軟に組み合わせ、チェーンを重ねるように業務を定義することができます

実際に定義された活動の組み合わせがバリューストリームです



Note: サービスバリュー・システムの構成要素

従うべき原則

ITIL®4固有の概念です

最終目標、戦略、業務の種類または管理構造が変化したとしても、どのような環境であっても、組織の指針となる推奨事項

ガバナンス

一般的なガバナンスを指します

組織を方向付け、コントロールする方法

サービスバリュー・チェーン

ITIL®4固有の概念です

組織が価値のある製品またはサービスを消費者に提供し、価値の実現を促進するために実行する、相互に関連した活動

プラクティス

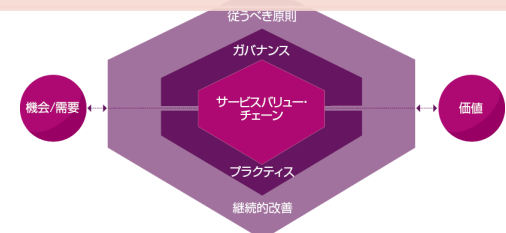
従来のプロセスの拡張概念です

作業を実行するため、または目標を達成するための一連の組織のリソース

継続的改善

SMSの「改善」に通じる概念です

組織のパフォーマンスが利害関係者の期待に継続的に応えられるように、あらゆるレベルで繰り返し実行される組織の活動



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

Note: サービスバリュー・チェーン活動におけるルール

エンゲージ

- 外部の関係者とのやりとりはすべてエンゲージを経由する

取得/構築

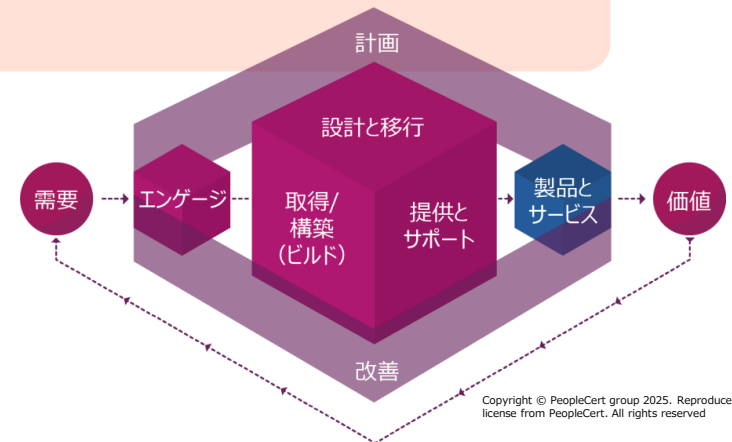
- 新しいリソースの獲得はすべて、取得/構築を経由する

計画

- あらゆるレベルの計画立案は計画を通じて実行する

改善

- あらゆるレベルの改善は改善を通じて開始、管理する



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

ITIL®4 マネージングプロフェッショナル(MP)概要

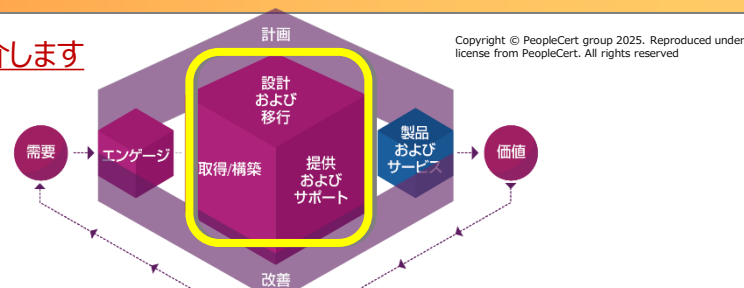


Copyright © PeopleCert group 2025. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved

マネージングプロフェッショナルの各コンテンツをバリューチェーンと関連付けてご紹介します

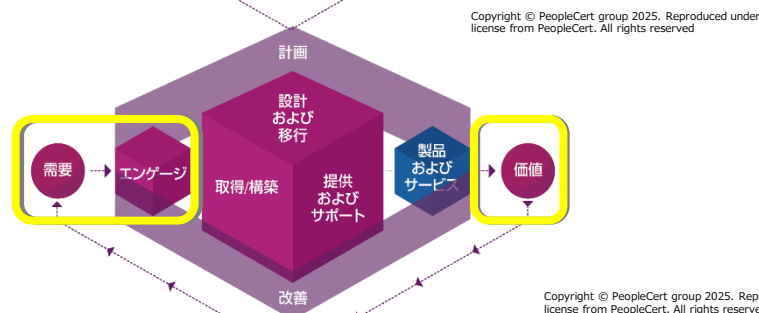
1.作成、提供およびサポート (Create, Deliver & Support, CDS)

サービスを作成、提供、そしてサポートしていくために、バリューチェーンの計画、構築方法を解説します。さらに、有用なテクノロジーやの組織カルチャの醸成にも触れます。



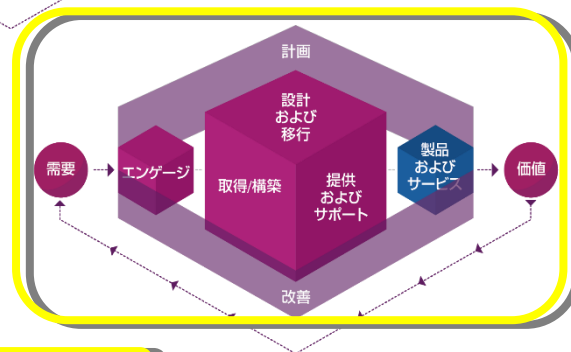
2.利害関係者の価値を主導(Drive Stakeholder Value, DSV)

ITIL®4が提唱するカスタマ・ジャーニーにより、プロバイダとサービス消費者が価値を共創する手法を解説します。特に「エンゲージ」活動に特化した内容です。



3.ハイベロシティIT (High Velocity IT, HVIT)

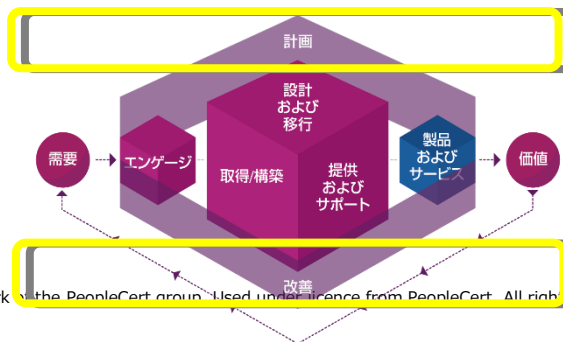
ハイベロシティITを実現するための5つの目標と技法、ハイベロシティ環境での好ましい行動パターンとそれを支える概念を紹介します。バリューチェーン全体にかかわる内容です。



4.方向付け、計画および改善 (Direct, Plan & Improve)

ガバナンス、リスク、コンプライアンスのSVSへの統合、継続的改善、組織変更の管理やコミュニケーションの手法などを解説します。

「計画」「改善」活動にかかわる内容です。

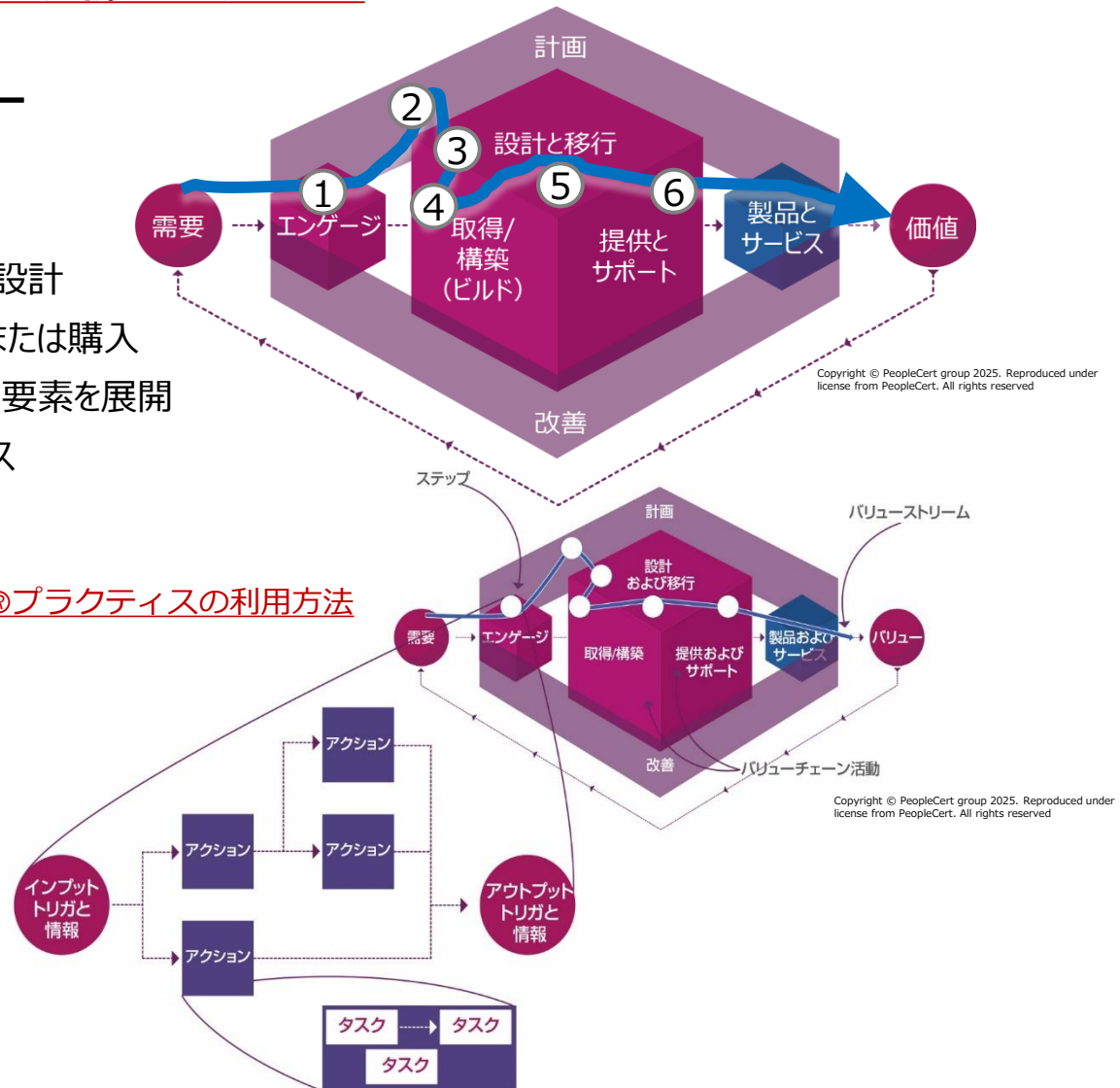


バリューチェーンの例として、「新たなサービスを作成する」というシナリオでの例を以下に掲げます
バリューチェーンの組み合わせとして最適なフローを定義することができます

「新たなサービスを作成する」ためのフロー

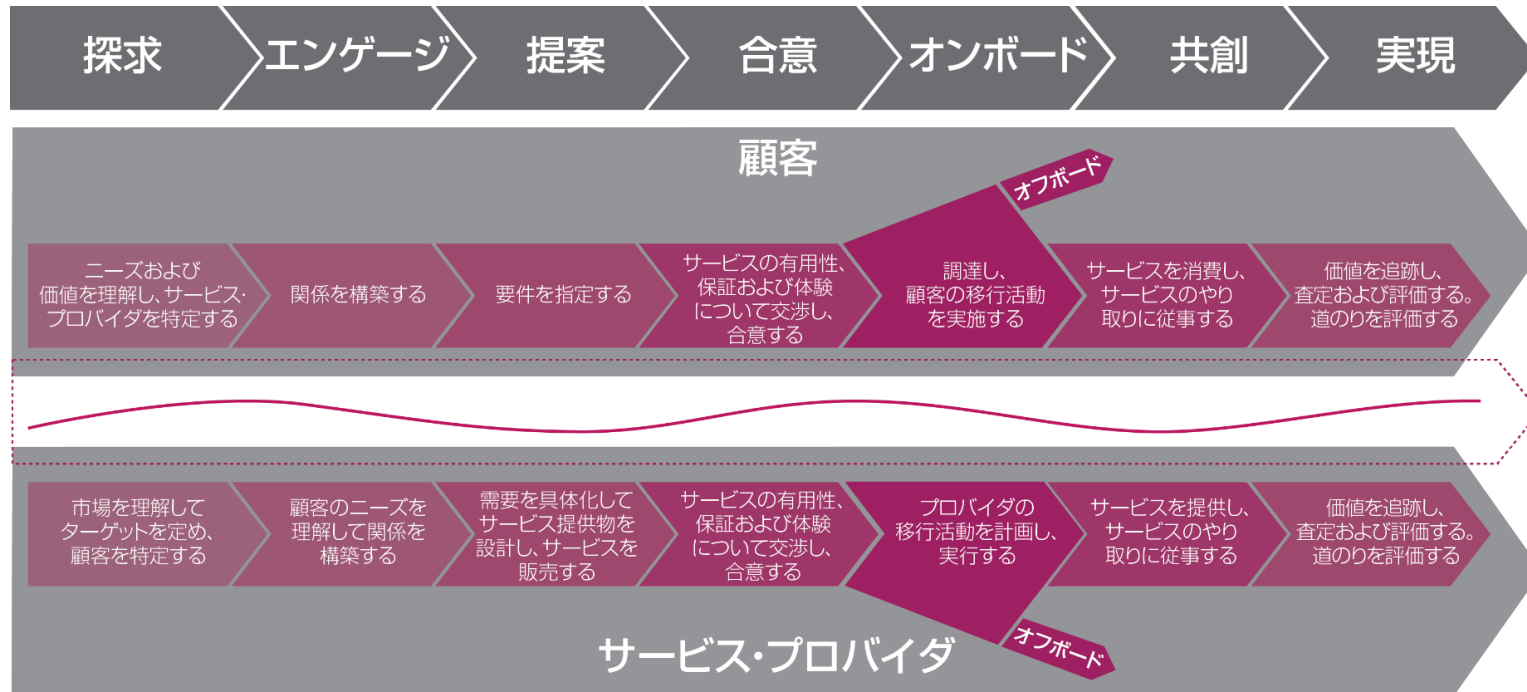
- ① サービス要件の理解と文書化
- ② 新サービスへの投資の是非を決定
- ③ 顧客要件を満たすよう新サービスを設計
- ④ サービスの構成要素を構築、構成または購入
- ⑤ 立ち上げ準備のためサービスの構成要素を展開
- ⑥ 新サービスを顧客とユーザーにリリース

フローを作成し詳細化する手法、およびITIL®プラクティスの利用方法を解説して行きます



MP(2) 利害関係者の価値を主導(DSV)

ITIL®4が提唱する7ステップのカスタマジャーニーを通し、顧客とサービスプロバイダが価値を共創する方法を解説します



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



Note: 利害関係者の価値を主導(DSV)

#	名称	概要	説明
1	探求	市場と利害関係者を理解する	カスタマジャーニーの多くは、サービスプロバイダとサービス消費者が関係を築く前に始まります。両者は、それぞれのニーズの充足に貢献する可能性のあるパートナーを特定するために、自らのニーズや市場機会を探ることがあります。
2	エンゲージ	関係性を育む	サービスを通じて価値を共創するための重要な前提条件は、サービスプロバイダ、サービス消費者、その他の利害関係者との関係です。良好な関係は、協力関係やパートナー関係の前提条件となります。
3	提案	需要とサービスの提供を形成する	当事者が相互サービス関係から利益を得られるかどうかを判断するためには、サービス消費者とサービスプロバイダがビジネスケースを構築し、要件とサービス提供の形で需要と供給を明確にし、形にし、一致させる必要があります。
4	合意	期待を一致させ、サービスに同意する	サービスプロバイダとサービスユーザの間にシナジー効果がある場合、次のステップは、期待値を調整し、価値の共創と追跡を計画し、お互いに投資する前にサービスの範囲と品質に合意することです。
5	オンボード	オンボーディング、またはジャーニーの終了	合意に達したかどうかに関係なく、サービスプロバイダとサービス消費者の両方のリソースの統合や分離を伴う移行を進めなければなりません。
6	共創	提供し、消費する	そもそもジャーニーが始まったのはこのためです。サービス消費者は、アクセス可能なサービスプロバイダのリソースを利用し、提供された商品を消費し、サービスプロバイダと一緒に行動して、合意されたサービスの提供に基づいて価値を共創します。
7	実現	価値を収穫し、改善する	利害関係者の価値は実現するだけではありません。価値は、サービスの価値を継続的に維持し、向上させるために実施された価値共創の計画と改善に基づいて追跡され、推進されなければなりません。

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

1.探求

2.エンゲージ

3.提案

4.合意

5.オンボード

6.共創

7.実現

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

DXは「ビジネスとITが融合した状態でのトランスフォーメーション」として位置付けられます。
ハイベロシティITは、DXを強力に推進する概念です。

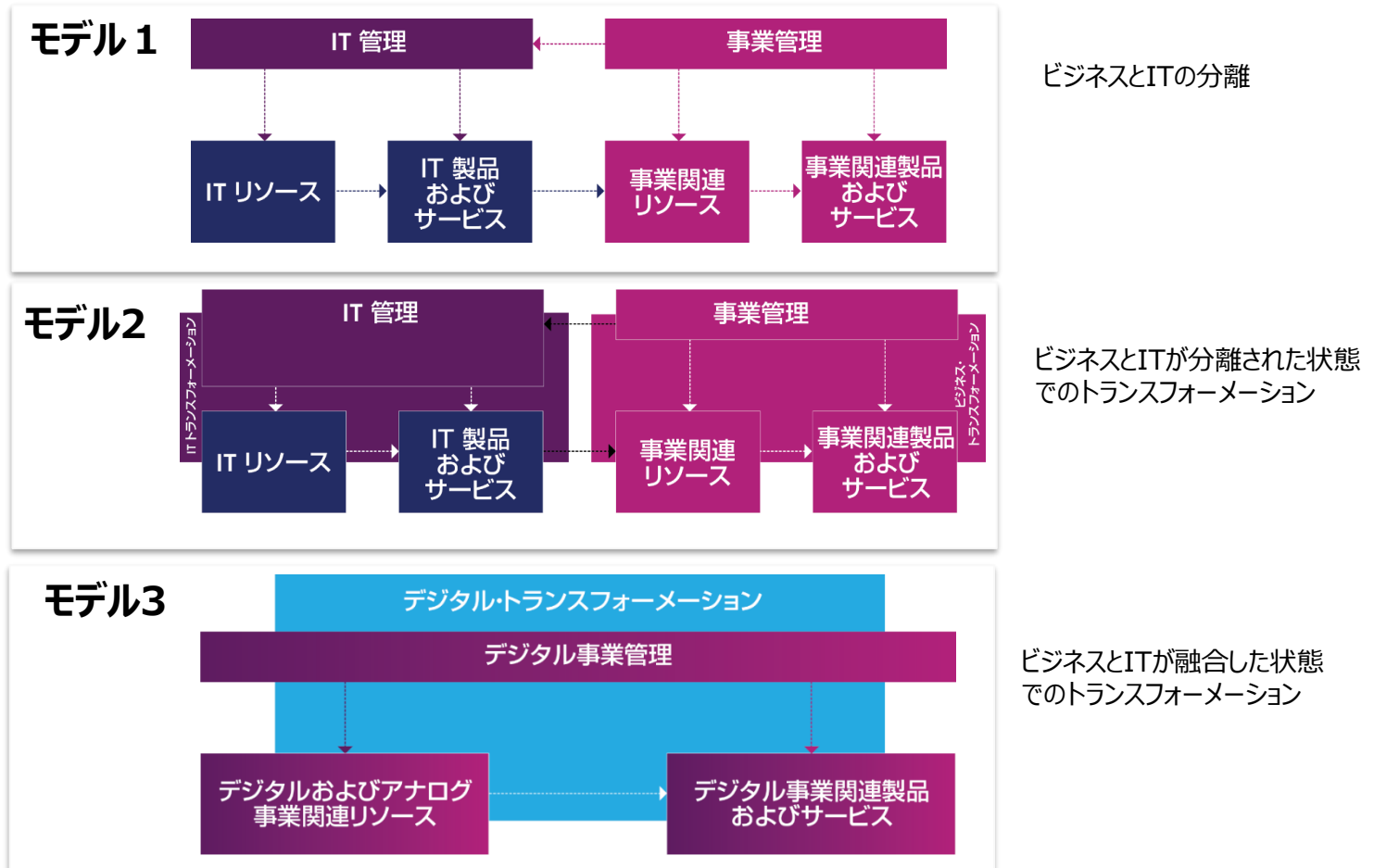


図2.4 デジタル・トランスフォーメーションとITトランスフォーメーション

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

Based upon AXELOS® ITIL® materials. Material is used under license from AXELOS Limited. All rights reserved.

Copyright © Hillabit Corp. and the PeopleCert group 2025. All rights reserved. ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

「価値ある投資」を初めとするハイベロシティITの5つの目標、そして目標を支える技術・技法とプラクティスを解説します。

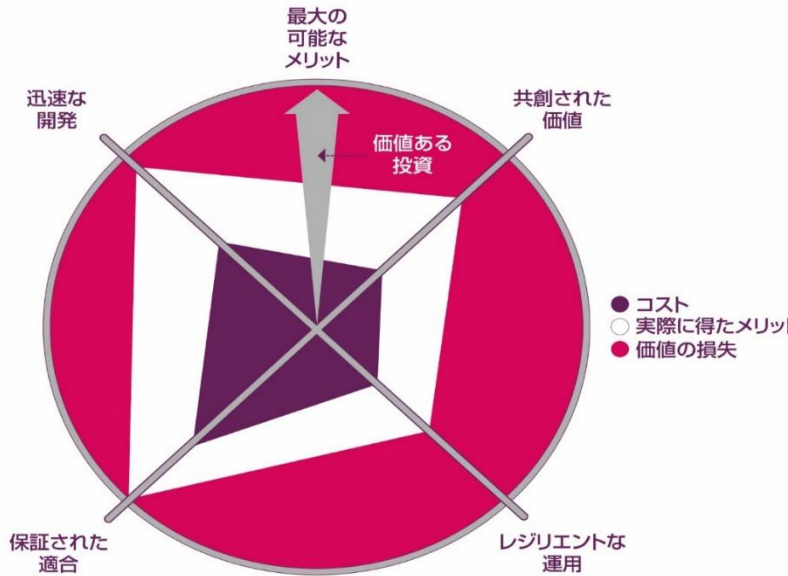


図 経済的な視点からの目標

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

目標	目標のための技術、技法	プラクティス
価値ある投資	優先順位付け 必要最低限の製品(MVP)とサービス 製品またはサービスのオーナーシップ A/Bテスト	ポートフォリオ管理 関係管理
迅速な開発	コードとしてのインフラストラクチャ 疎結合の情報システムアーキテクチャ レビュー 継続的なビジネス分析 継続的インテグレーション/継続的デリバリー 継続的テスト カンバン	アーキテクチャ管理 事業分析 展開管理 サービスの妥当性確認およびテスト ソフトウェア開発および管理
レジリエント・オペレーション	技術的な負債 カオス・エンジニアリング 完了の定義 バージョン・コントロール AIOps ChatOps サイトリライアビリティ・エンジニアリング(SRE)	可用性管理 キャパシティおよびパフォーマンス管理 モニタリングおよびイベント管理 問題管理 サービス継続性管理 インフラストラクチャおよびプラットフォーム管理
価値の共創	サービス体験	関係管理 サービスデザイン サービスデスク
保証された適合	DevOps監査防御ツールキット DecSecOps 査読(ピアレビュー)	情報セキュリティ管理 リスク管理

MP(4) 方向付け、計画および改善(DPI)

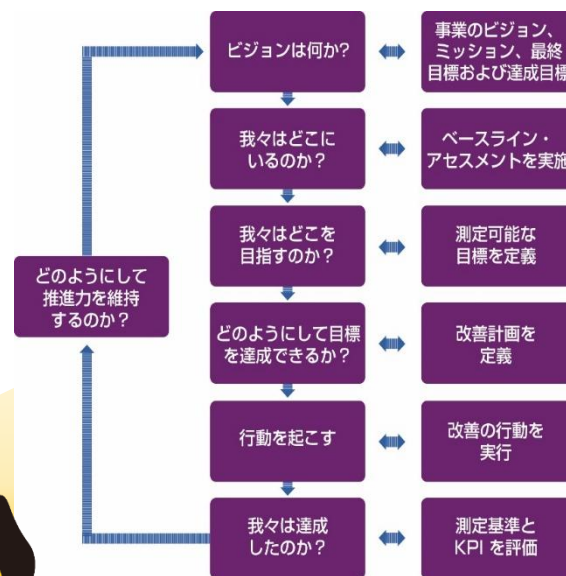
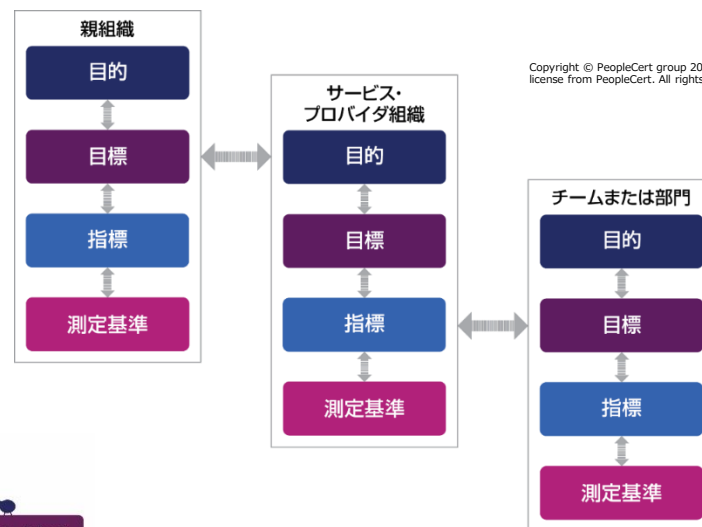
ガバナンスと戦略をサービスマネジメント活動への組み込む手法を解説します

CSF、KPI を使用して進捗状況を測定します。これにより、デジタル戦略を適応または変更し、継続的に改善することができます

GRCの役割を理解し、原則および手法をサービスバリュー・システムに統合する方法を解説します



あらゆる種類の改善に向けた継続的な改善の基本原則と手法の使用方法を解説します
方向付け、計画および改善におけるコミュニケーションおよび組織変更の管理を解説します



ITIL®4 プラクティス認定シリーズ概要



2025/01時点でプラクティス認定シリーズのうちMSFのみが日本語化されています。
他のモジュールは日本語化の予定が発表されていません。
当節ではMSFを中心に説明いたします。

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

対象となるプラクティス

日常の運用活動に関連する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。

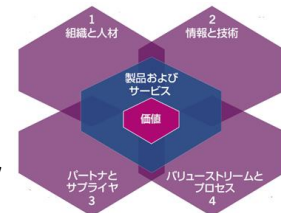
- インシデント管理
- サービスデスク
- サービス要求管理
- モニタリングおよびイベント管理
- 問題管理



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

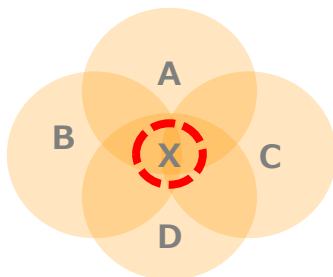


Copyright © PeopleCert group 2025. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved

プラクティスに共通する概念

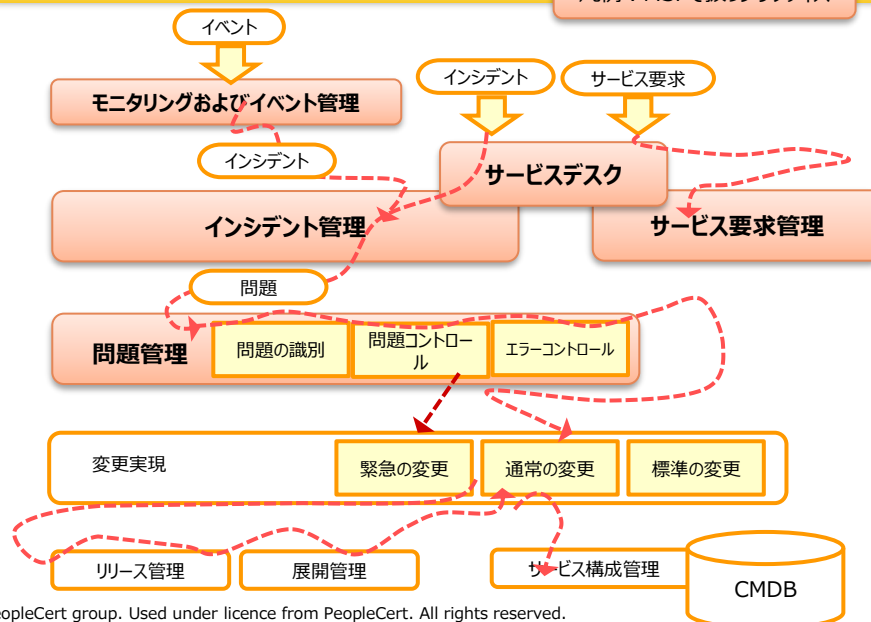
プラクティス固有の概念だけでなく、共通の概念からそれぞれのプラクティスを深堀りします。

- 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・プロファイ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



● プロセス

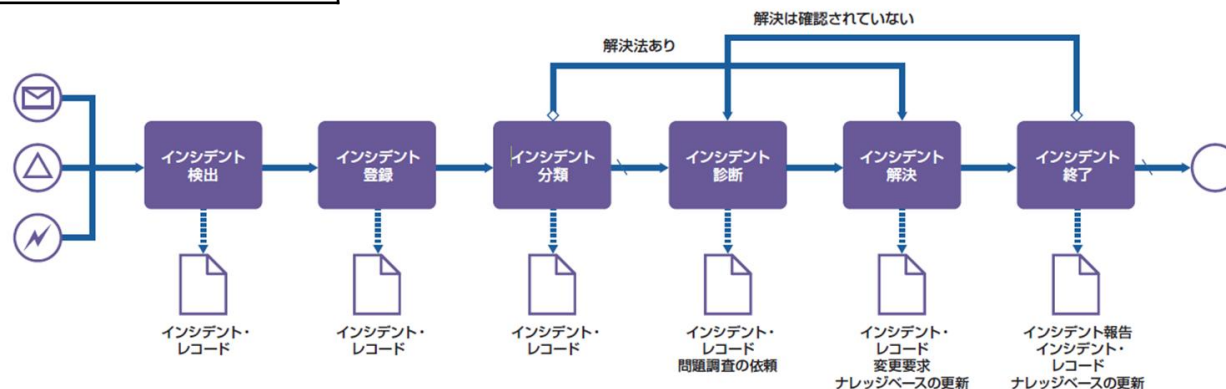
- プラクティスごとに、以下を解説する
 - インシデント処理・解決プロセスのインプット、活動、アウトプット
 - フロー
 - 活動

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

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		



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

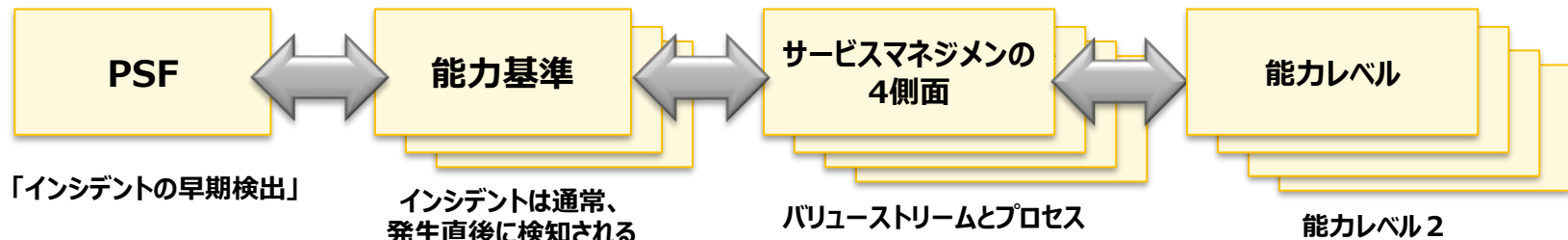


• プラクティス成功要因 (PSF)

- 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」

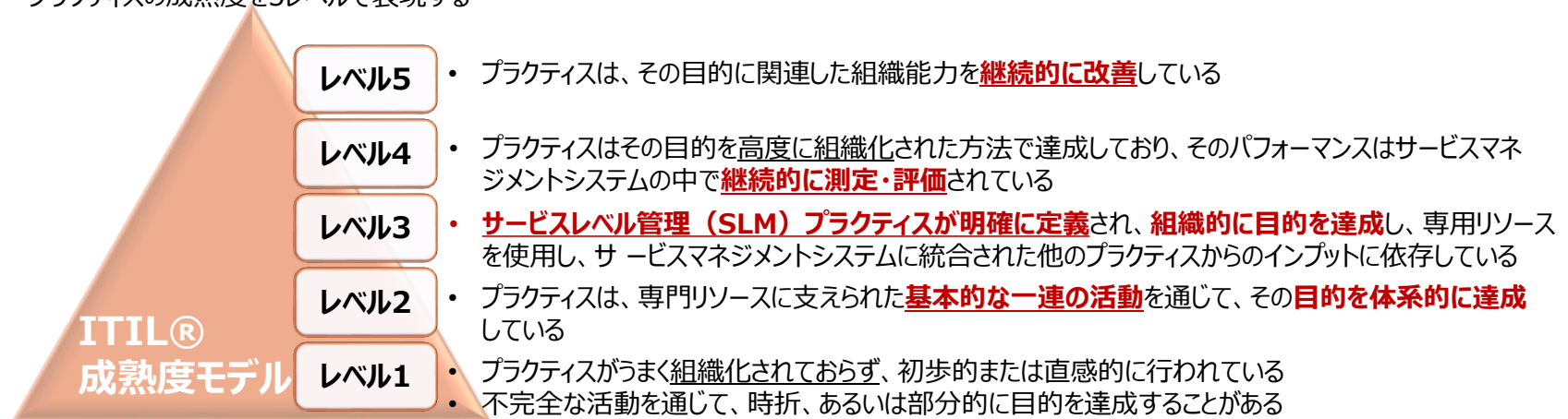
• 成熟度モデルにおける基準(能力基準)

- 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



● 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	 バリューストリームとプロセス	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、関連するバリューストリームに統合されている	 バリューストリームとプロセス	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	 バリューストリームとプロセス	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.

ブランクページ