

# I T I L V 3 実装へのアプローチ

## - 導入を実装に導く 2 つの処方箋 -

### アブストラクト

#### 1. 研究の背景 / 課題 / 問題点

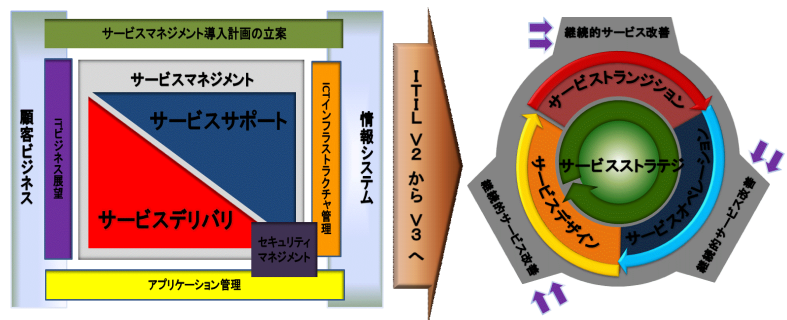
これまで、I T I L V 2 をベースに運用管理プロセスを整備してきた企業は多くあるが、V 3 は発表されて久しいながら、世界的にも導入事例が少なく、日本国内でも実装に向けた取り組みはあまり浸透していないのが実態である。

I T I L V 3 は、サービスプロバイダに求められる能力を、I T サービスの企画(戦略策定)設計、開発、運用、継続的改善の一貫したライフサイクルの観点で捉えていることが特徴である。

従来 V 2 では、主にサービスプロバイダ内の運用部門に対して、仕事の品質や効率の向上、という点で貢献してきたが、V 3 では、その視点が広がり、I T を活用したサービスを提供することで、利用者や顧客への価値提供、ビジネスへの貢献をすることが、I T 部門のあるべき姿、使命と捉えている(図表 1 参照)。

今後、その活用が期待されているものの、V 3 を実装した企業の事例も少なく、かつ、V 3 で記述されているプロセス数も大きく増加していることもあり、何から手をつけて良いのか、どのようなことに注意して進めていけば良いのか分からない、という声を多く聞く。それぞれの企業の状況に合わせて、うまく I T I L V 3 を導入するためのアプローチが求められている。

図表 1 I T I L V 2、I T I L V 3 のフレームワーク



(出典: O G C )

#### 2. 研究のアプローチ / 研究の進め方

I T I L V 3 をうまく導入するためには、例えば、トラブルを減らしたい、システム運用作業を効率化したいなど、その企業が抱えているさまざまな課題の観点から、その解決に有効なプロセスを選択する必要がある。こういう観点で、どのプロセスを導入したら良いかをサポートする I T I L V 3 ベースのアセスメントツールがあると、導入の手がかりとして役立つが、手軽に利用できるものが一般に存在していない。

また、ひとたび取り掛かるプロセスに焦点があてられても、そのプロセスを実践する現場の担当者の賛同が不可欠であり、こうした人々をいかに意識付けするかが重要である。これまでこうした現場の担当者の意識付けを行うための手法・手本が存在していなかった。

以上より本分科会では、「導入するプロセスの観点」「実践する人の観点」という 2 つのテーマで、うまく導入から実装に向けた方法を研究することにした。

##### ・プロセスに関する処方箋

現状を把握し、導入するプロセスの判断に役立つ。

##### ・人に関する処方箋

関係者にどのように接すると効果的か示す。

3. I T I L 実装に向けたアプローチ  
「I T サービスマネジメント簡易アセスメントツール」

は、80問の質問に回答することにより、I T 運用の自社の現状をレーダーチャートで簡単に把握し、今後の導入プロセスの選定のヒントを“自動的”に得ることができるようにしている。

I T I L V 3 を実装しようと試みる場合に、I T I L の深い知識がなくても、簡易的な診断ができるツールである。

I T 統括者、I T 運用マネジャー又はI T 運用担当者のいずれであれ、I T サービスに関わっている者であれば簡易にアセスメントを実施することができる画期的なツールであり、診断結果を基に自社で取り組むべき課題解決の一助となるであろう(図表2参照)。

これらのアセスメントにより導かれた診断結果をヒントに、取り組むべき課題プロセスを決定し、解決するための手助けとなるのがガイドラインとして作成した「心に響く処方箋」である。このガイドラインは本分科会が提唱している“R A C Iモデル”でプロセスと関係するステークホルダーを整理しステークホルダー毎にアプローチ方法を記載している。

推進役にとって、モチベーションの向上とステークホルダーとの良好なコミュニケーションを維持することで、実装を成功に導くことができるであろう。

I T I L が浸透してきた現在においてもV 3 対応のこのようなツールは市場にあまり出回っておらず、本ツールを提供することでI T I L 実装に取り組むハードルを下げたといえよう。

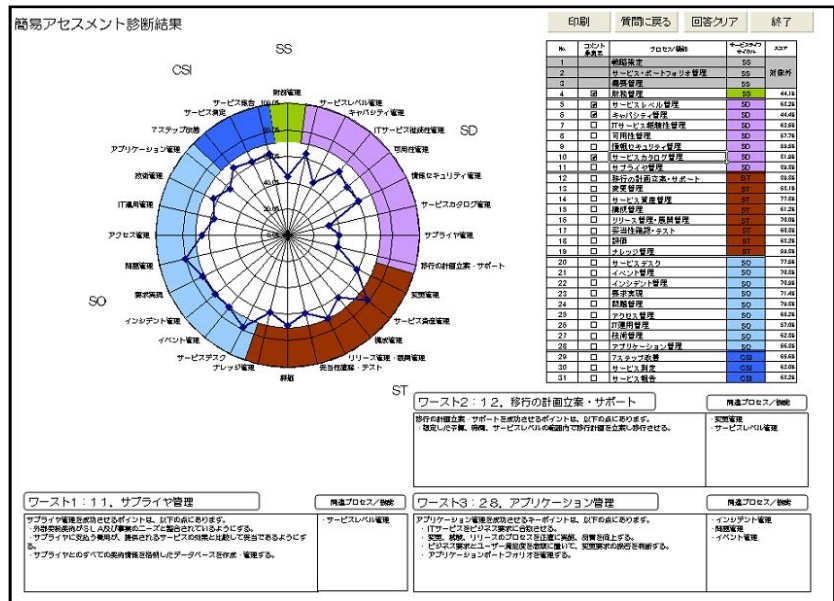
勿論、本分科会で作成されたツールは「道しるべ」であり、「教科書」ではないことを付け加えておく。

4. 評価 / 提言

今回、現状を正確に捉えるI T I L V 3 のプロセスに対応した、簡易アセスメントツールと、改善活動に係わるすべての人との接し方を示すガイドラインを作成した。

この成果物を現場の方々にも活用いただくことで、I T I L V 3 の導入の準備を整える、I T I L を推進する人にとって心強い味方になるものと考えている。さらに、この成果物を参考に各企業に合わせてカスタマイズし、より効果をもたらすI T I L V 3 の実装を実現いただきたい。

図表2 簡易アセスメント診断結果



図表3 R A C Iモデルとプロセス

機能	サービスストラテジ		サービスデザイン				サービスランジョン				サービスオペレーション			継続的サービス改善											
	サービスストラテジ	財務管理 需要管理	サービスポータル管理	サービスレベル管理	サービスカタログ管理	キャパシティ管理	可用性管理	情報セキュリティ管理	I T サービス継続性管理	サプライヤ管理	サービス資産管理および構成管理	移行の計画立案およびサポート	サービスの妥当性確認およびテスト	評価	リリース管理および展開管理	ナレッジ管理	イベント管理	インシデント管理	要求管理	問題管理	アクセス管理	フェスアップの改善プロセス	サービス測定	サービス報告	
サービスレベルマネージャ	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A	A	A	A	A/R	A	A	I	A	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A
I T 運用管理	C			C	C	C	R	R	R	R	C	C	C	C	R	A/R	R	R	C						
アプリケーション管理	C			C	C	C	C	C	R	R	R	R	I	R	I	C	C	C	R						
技術管理	C			C	C	R	C	C	C	R	R	R	R	I	R	I	C	C	R						
サービスデスク				C	C						I	I	I	I	R	-	A/R	A/R	A						
顧客(サービスオーナー)	I		I	I	I	I	I	I	I					A	I	A	I								

Responsible 実行責任者(作業が確実に実行されることに責任を負う)  
Accountable 説明責任者(最終的な責任)  
Consulted 協議先(支援する)  
Informed 報告先(知る必要がある)