



「ITIL (アイティル) システム運用の世界標準

「ITIL (Information Technology Infrastructure Library)」は、英国商務省が IT サービスマネジメントの成功事例をフレームワークとしてまとめたものです。アプリケーションの開発から IT 運用にいたるまで解説されており、現在、IT 運用管理における事実上の世界標準となっています。企業の IT 活用が成熟するにつれて、IT には合理化や効率化によるコスト削減だけでなく、ビジネスに対する価値の創造が求められるようになっていきます。これを IT の適正な運用により実現しようとするのが ITIL です。

Up To Date では、ITIL の基礎的な知識、ITIL に記載されている内容、導入の考え方、これからの IT 運用について概説します。します。

■ ITIL とは

1980 年代後半、サッチャー政権下のイギリス政府は IT への投資に対して十分な成果が得られなかったことから、プロジェクトチームを発足させ公的機関や欧米の IT 先進企業などの IT 運用管理業務の実態を調査し、模範的な事例(ベストプラクティス)を収集し、ガイドラインとして体系化しました。これが ITIL です。初版が発表されると、民間企業から高い評価を受け、ヨーロッパ、アメリカ、アジアへと世界各国に広がり、IT 運用管理のデファクトスタンダード(国際標準)として認知されるようになりました。現在でも ITIL は、英国商務省によって管理され、英国出版局から書籍として発行されており、今もなお更新され続けています。著作権は英国政府の所有ですが、共有財産(パブリック ドメイン)としてその使用には制限を設けないとされています。1990 年代には英国で ITIL のユーザーグループ「itSMF」(IT Service Management Forum)が設立され、この団体が日本を含む世界各国に設立されて啓蒙活動を推進し、関連活動は大きく広がりました。日本でも 2003 年 9 月に設立された itSMF Japan (IT Service Management Forum Japan) が ITIL の普及を目指す活動を行っています。

また、ITIL を基にした英国規格である BS15000 は、2003 年 7 月に認証システムが確立され、BS 15000 は国際規格である ISO/IEC 20000 に移行され、現在、事実上の国際標準となっています。

現在 ITIL には認定資格もあります。「Foundation Certificate in IT Service Management(ITIL Foundation)」と上級資格の「Managers Certificate in IT Service Management(ITIL Service Manager)」です。同試験の出題範囲は、後述する「サービスサポート」「サービスデリバリ」が大部分を占めると言われます。

●何のガイドラインなのか

情報システムの構築には新システムの稼働という明確な目標があります。ところが、稼働後の運用については、目に見えるゴールがありません。業界標準や規格もなく目標設定は難しいというのが実情でした。IT 運用部門は明確な業務達成目標を設定されることなく、問い合わせとトラブル対応が主な業務になっている場合すらあります。費用対効果の面から考えると、費用は確かにかかっているが効果は判然としないのが実情でした。

また、トラブルに対しても原因の調査に時間がかかったり、問い合わせへの対応に振り回されたりと、情報システムに対するユーザーの不満を大きくしている場合が少なくありません。

こうした問題の多い IT 運用を、IT サービスの提供という観点でとらえるのが ITIL の特徴です。サービスを受ける側の満足度が向上するように、サービスを提供するという考え方です。例えばトラブルが発生した場合に、ITIL では、ユーザーや顧客の満足度を下げないために、システムを止める時間を最小限にするように行動することになっています。根本原因の追究は後回しにして、トラブルからの復旧を最優先にするのです。対応する人間の経験則や状況に応じた場当たりの対応ではなく、ユーザーや顧客の満足度を向上させるための IT サービスの提供を目的として行動の優先順位が決められます。こうした運用の業務の一つひとつを目的に照らして最適化し、体系化しているのが ITIL です。目的に向けてシステム化された IT 運用を再構築するための指針となります。

ITIL には、IT サービスのあるべき姿を実現するための基本的な考え方とそれに基づいたプロセスや活動の模範事例が書かれています。詳細な手順や技術が記述されているわけではありません。だからこそ、企業の業態や組織、技術に影響されることなく広い分野で ITIL が適用されているのです。

●書籍の構成

ITIL は次の 8 冊の書籍にまとめられています。

- サービスサポート
- サービスデリバリ
- サービスマネジメント導入計画立案
- ビジネスの観点 サービス提供における IS からの視点
- アプリケーション管理
- ITIL®入門
- IT サービスマネジメント
- IT サービスマネジメント用語集 用語、頭文字、略語

中心となるのは「サービスサポート」（表紙の色から青本と呼ばれることがある）と「サービスデリバリ」（同じく赤本）の 2 冊です。それ以外の 6 冊がこの 2 冊を補完する構成になっています。

「サービスサポート」は日常的な運用管理作業について記載されています。

| | |
|-------------|-----------------------|
| サービスデスク | ユーザーコミュニケーションの窓口 |
| インシデント管理 | サービスを速やかに回復させる |
| 問題管理 | 問題の根本原因を突き止める |
| 構成管理 | IT 環境の構成要素を把握する |
| 変更管理 | IT 環境に対する変更を効率的に管理 |
| リリース管理 | ソフト、ハード、IT サービスの実装を管理 |
| サービスサポートの範囲 | |

トラブルが発生した時のサービスデスクの顧客やユーザーへの対応、IT サービスの停止時間を最小限に抑えるための行動、問題の根本原因の追究、解決のためのシステムの変更や増強、変更や増強など具体的な実施手順、IT 環境を構成するリソースの構成情報データベースの更新・共有など、一連の作業を組織的に、効率的に遂行するための手順や手法を説明しています。

一方、サービスデリバリは中長期的な IT 運用管理に関する計画と改善につい

てまとめてあり、サービスレベルの設定とそれを達成するための分野が説明されています。

| | |
|--------------|------------------------|
| サービスレベル管理 | IT 部門が締結したサービス内容を管理 |
| IT サービス財務管理 | IT 資産と財源を管理し費用対効果を確認 |
| IT サービス継続性管理 | IT サービスを継続するための手段を整備 |
| キャパシティ管理 | 現在と将来に対し IT のキャパシティを管理 |
| 可用性管理 | 事業目標達成のために IT 能力を最適化する |
| サービスデリバリの範囲 | |

■ 導入への基本的な考え方

「ITIL には当たり前なことが書いてあるだけ、実際に何をすればよいのか分からない」と批判されることがあります。そのとおりです。ITIL は規格やマニュアルではありません。具体的な実行プランが示されているわけではありません。IT 運用についての模範事例が体系的に書かれているガイドラインです。従って、ITIL に書かれていることを必ずしもすべて実行しなければならないというわけではありません。組織や環境、ビジネスの形態や状況によって、ITIL の適用のしかたは異なります。自社の置かれている状況や体力、IT ニーズなどビジネス要件に基づいて ITIL に書かれている解決策を選択すればよいのです。

ITIL には、「Small Start Quick Win」という考え方があります。ITIL の導入は難しく考えることはありません。「できるところから」「必要などころから」の導入が可能なのです。極端な場合、ガイドラインに沿ってお試し期間として短期間適用してみてその成果を見るといったことも可能です。成果が出なければ、ガイドラインに戻って改良を重ねていけばよいのです。ただし、例えばとりあえず「インシデント管理」だけというプロセスごとに実装してみるという導入方法は IT 運用の改善には結びつきません。インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理といった一連のプロセスをバランスよく選択し、ITIL について最低限の PDCA サイクルが回せるように計画しなくてはなりません。

また、ITIL 導入には 3 つの“P”、**Process**、**People** (管理者、IT スタッフ等)、**Product** (ツール、技術等) が鍵になると言われます。**Process** とは運用業務そのものです。属人的であったり、あいまいにされてきたりしたことを手順として確立し、それを実行していくことが ITIL の基本です。**People** とは人、ITIL の運用に携わる人の役割や責任を明確にすることです。そして **Product** はツールです。ITIL の運用を効率的に実行するために必要な要素です。ITIL を実現するための各種データベースや作業を省力化するためのツールや技術です。これらの 3 つの要素がバランスよく揃って、初めて ITIL の適用が可能になります。導入が終わった時点がスタート地点です。

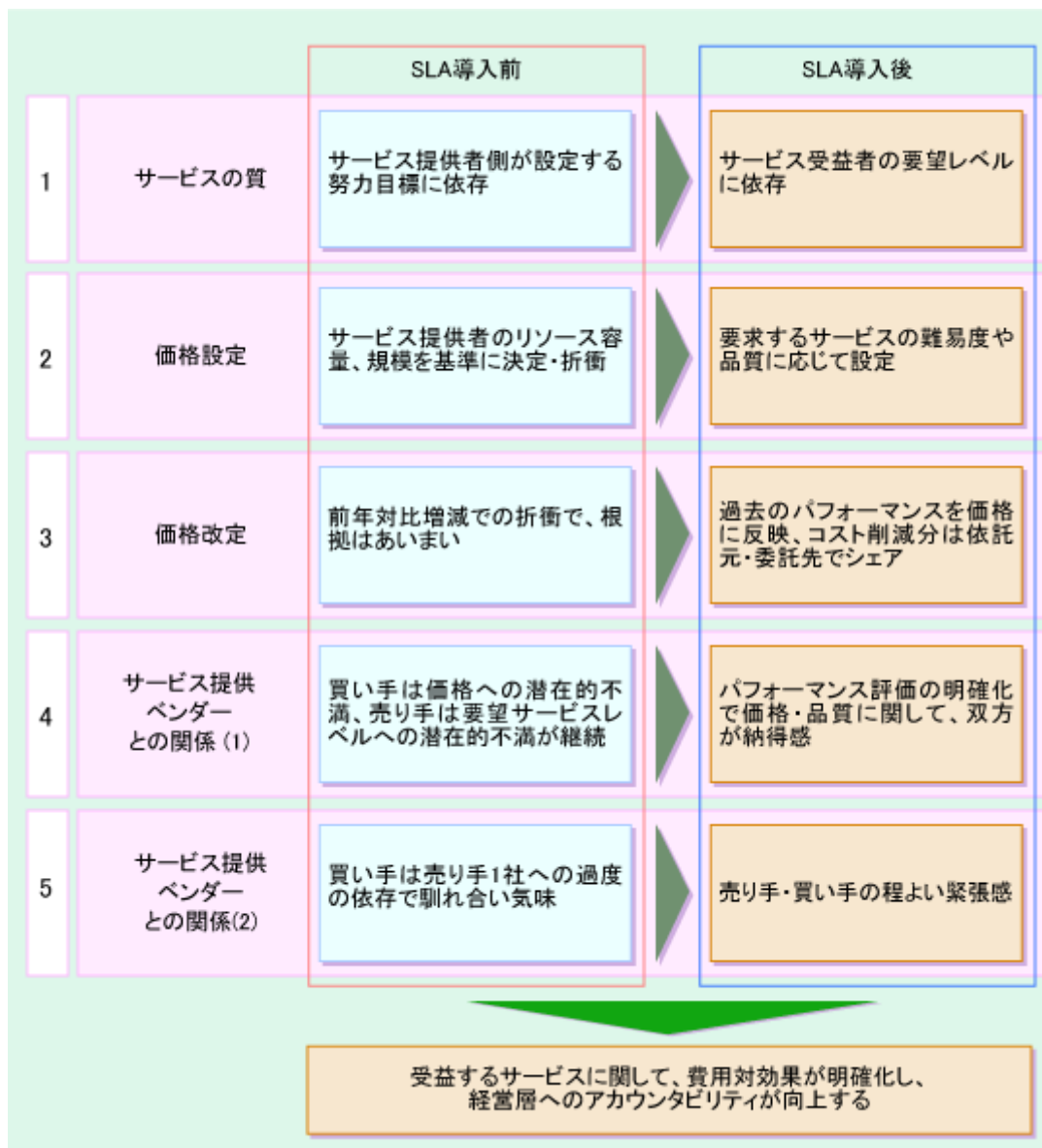
■ IT 運用と ITIL のこれから

情報システム部門はどうしてもシステム構築という華やかな部分が目に付き、運用という日常業務には日が当たらない印象があります。しかし、日本版 SOX 法の施行、コンプライアンス強化やセキュリティへの強いニーズ、個人情報保護法への対応など IT 運用への重みが急速に増してきています。いかに運用していくかは大きな課題です。しかし、従来その指針となるものがなく、属人的な管理手法や企業、部門、部署まかせの IT 運用が行われてきました。ひとたび問題が起こると、原因の追求、切り分け、再発防止策などの問題解決に時間を要し、業務に支障を来すだけでなく、対外的な信用にも関わり、実際に企業が損失を被ることもあります。

今日、不安定なシステム、問題のある IT は企業にとって致命傷ともなりかねません。そこに前述した法規制や社会的な要請が重なり、高い安定性や信頼性、合理的かつ効率的な IT 運用へのニーズが高まっているのです。従来でしたら、システムを最新のものに入れ替えれば確保できたかもしれませんが。しかし複雑になった IT システムを継続して入れ替え続けることなどできません。顧客もユーザーも安心して利用できるシステムは運用が要です。そこに ITIL に注目が集まる理由があります。

そして、これからの IT 運用では、ITIL のサービスデリバリーにも記載されている、サービスレベル管理 (SLM、Service Level Management) が重要性を増してくると考えられます。サービスレベル管理とは、ユーザー企業など IT サービスを利用する側と IT サービスを提供する企業や情報システム部門がサービスの“品質 (サービスレベル)”に関する合意や契約を交わし、それに基づいて IT サービスの品質を維持・改善する一連の取り組みです。この取り組み

を具体化するのが SLA (Service Level Agreement、サービスレベル・アグリーメント) です。



IT サービスの品質を改善する SLA

■ SLA 導入のメリット

SLA はサービスを提供する側と受ける側が、そのサービス内容についてあらかじめ合意しておくこと (サービスレベルに関する合意) を言います。これからの IT 業界では、この SLA に基づくサービスの提供が一般的になると考えら

れます。従来のように IT サービスを曖昧なままにしておくことはできません。目に見える形で IT サービスの内容を提示することが必要になります。ユーザーは、価格と品質の両方を目に見える状態で選択できるようになります。そうになると、IT サービスは品質とコストのバランスが極めて重要な要素になります。IT サービスの標準となっている ITIL は、今後、企業内の IT 運用だけでなく、IT 業界そのものを大きく変える可能性を持っています。

参考

- [ITIL® - itSMF Japan オフィシャルサイト](#)
- [5分で絶対に分かる ITIL](#)
- [@IT 情報マネジメント：\[情報マネジメント トレンド解説 6\]「ITIL」の導入であなたも定時帰宅が可能に？](#)
- [「ITIL Version 3」導入のメリットと注意点：ITIL/運用管理 - Computerworld.jp](#)