

# I T I L サービスデリバリの適用

## ーサービスデリバリ適用への鍵ー

### アブストラクト

#### 1. 研究の背景

インターネットに代表される I T の急激な進歩と普及により、企業はそのビジネススタイルの変化を求められてきた。インターネットはビジネスのグローバル化・ボーダレス化・スピードを加速させ、この結果としてビジネスの I T サービスへの依存性が増し、昨今では「ビジネス＝I T」との認識が定着化してきている。このようなビジネス環境下において、企業は従来の「I T＝コスト削減」という考え方から、「I T＝商品、サービスの価値向上」の考え方への発想の転換が求められている。

#### 2. 研究の目的

このような転換期においては「I T＝商品、サービスの価値向上」の考え方に対して、I T に携わってきた情報システム部門と業務企画を専門としてきた組織間や世代間、広くは企業間に認識の違いや温度差が生じるといった問題が起こりやすくなっている。これらの問題解決のひとつとして I T I L サービスマネジメントの 1 要素である「サービスデリバリ」に着目し、「サービスデリバリをどのように適用していけばよいのか」を研究テーマとし問題解決の手掛かりとした。

#### 3. 研究内容／研究成果

##### サービスレベル管理の重要性

サービスレベル管理 ( S L M ) は I T I L においてビジネスとサービスデリバリの間に位置し、顧客とコミュニケーションをとりながら、最適なサービス提供を実現する要のプロセスである。

このプロセスの重要性を考えた時に、ビジネスビジョンや中長期的な事業戦略への I T の貢献の最大化を求めるのであれば、まず、サービスレベル管理を手掛かりとする必要がある。

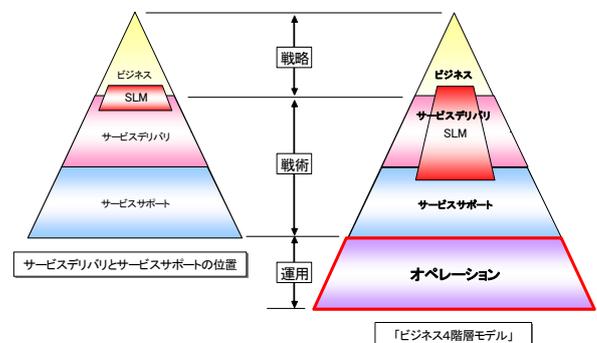


図1 ビジネス4階層モデル

##### サービスデリバリの適用方法

サービスデリバリを適用するにあたり 3 つの問題があると考えた。

1. 顧客要件に対しプロバイダ側でできること自体が不明確
2. 顧客要件を明確につかめていない
3. 顧客要件に対応できる指標や基準が分からない

上記の 3 つの問題の解決策を導き出すために以下のキーポイントが重要だと考えた。

##### ① ビジネス4階層モデル

「ビジネス4階層モデル」は当分科会で発案した概念である。サービスサポート・サービスデリバリは管理プロセスであるため、日々行っている I T サービスの運用作業は、オペレーションとしてサービスサポートの下に位置づける。この概念は、I T I L を適用する際、I T 運用サービスの可視化において非常に有効になる。(図1「ビジネス4階層モデル」)

##### ② 広義のプロバイダ

「広義のプロバイダ」も当分科会で発案した概念である。I T I Lにおける顧客とプロバイダの関係では、I T子会社やI Tサービス子会社の位置づけが理解しづらいことから、情報システム部門や2次サプライヤを含め、「広義のプロバイダ」と定義することで、顧客との対応方法を理解しやすくした。

③ S L Aの締結を中心としたサービスデリバリの適用手順 (図2、図3)

本運用が始まる前に、「基本サービスカタログ」と「ヒアリングシート」を作成しておき、顧客ごとのサービス定義に備える。S L A締結時は、顧客のI Tに対する要求は本当に妥当なのかを見極め、サービスレベルを決めることが重要である。また、S L Aをよりビジネスに直結させた数値とするためにS L A締結後の留意点として、P D C Aサイクルをまわしていくことも重要である。

■基本サービスカタログ

当分科会が考案した基本サービスカタログとは、顧客に提供できるサービス全てを、O L Aを含めた必要コストと共に一覧できるツールである。自部門、自部署が提供できるサービスを区別した上で、作業量等のパラメータや実行方法 (O L A) を明記し、さらに提供する際に必要となるコストを括りつけている。これを作成することで提供可能なサービスの枠を超える過剰なS L Aの締結を防止することが可能となる。

■ヒアリングシート

ヒアリングシートは、顧客が「どの様なサービスを望んでいるのか」を問う際に使用するツールである。基本サービスカタログから内部資料となるコストの部分を除くだけで、提供者が行えるサービス全てを提示できるものとなる。つまり顧客が望む要件を選択することで、適切なサービスレベルを合意するベースとなる。

④適用ポイント

システム開発工程では、システム設計時に運用要件を速やかに反映する必要がある。運用部門は、システム構築の早い段階から、開発部門に対して運用サービス要件を提示しなければならない。また、システム運用受け入れをスムーズに行うには、運用部門で蓄積されたノウハウを運用項目毎に費用と結び付けられたテンプレートを事前に用意しておくことが重要である。

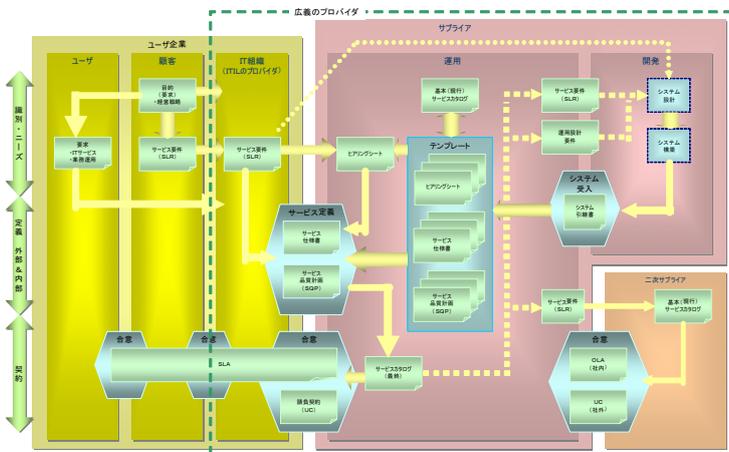


図2 サービスレベル管理プロセス図

図3は「サービスカタログ体系図」を示しています。これは「基本サービスカタログ」、「ヒアリングシート」、「サービスカタログ」の3つの表が縦向きに並んでおり、下向きに矢印が伸びています。各表にはサービス名、サービス内容、単価、月額料、年額料などの項目が記載されています。

図3 サービスカタログ体系図

4. 提言

当分科会では、「サービスデリバ리를どのように適用していけばよいのか」に対して、一つのアプローチを示した。次のステージでは、I T I Lの適用を日本企業に根付かせるために、以下の点についても考慮していくことが重要である。

- ① 「改善型 I T I L (日本式)」と「保障型 I T I L (欧米式)」の選択が必要
- ② 「開発」は手段であり、「運用」こそが I Tの真なる価値を生み出す

当分科会で研究したことは、サービスデリバリの鍵を導き出したに過ぎない。実際にその鍵を使ってサービスデリバリの扉を開けて頂きたい。Good-Luck!!