

# CONTENTS

## IT サービスマネジメント

サービスマネジメント基礎（無償）	02
サービスデスクの運営と改善	03
サービス障害の管理と改善	04
サービス変更の管理と改善	05
サービス品質の管理と改善	06

## デジタルサービスマネジメント

デジタルサービスマネジメント基礎	07
デジタルサービスマネジメント実践	08
DevOps による開発と運用の統合管理	09
スクラムによるアジャイル開発の基礎	10

## サービス統合マネジメント

サービス統合管理基礎	11
サービス統合管理実践	12

無料  
動画

# サービスマネジメント基礎

## 対象者

- ・サービスマネジメントとは何かを全体を俯瞰して理解したい方
- ・サービスの設計やサービス提供およびサポートに携わる方
- ・組織にサービスマネジメントに対する認識や理解を広めたい方

## 価格

### 無償

インターネット接続料金やクライアント機器は、受講者の環境設備をご利用いただきますので、環境に対する費用はお客様の負担となります。

## 前提条件

特に必須の前提条件はありません。

## 特長

- ・本研修は ePlugOne オリジナルの研修プログラムです。
- ・本研修には試験や資格は付きません。
- ・研修は日本人講師が収録した動画配信によるセルフラーニングです。
- ・いつでもどこでもインターネット環境があれば、何度でも制限なく動画を視聴できます。

## 試験

- ・試験はありません

## 開催日

YouTube にて動画視聴

## カリキュラム詳細

1. 様々なサービスの種類を把握する
  - ・サービスには、企業のビジネスの流れを支える社内向けサービス、法人顧客向け (B2B) サービス、一般消費者向け (C2C) サービスなどに分類できる
  - ・これらのサービスはIT/デジタル技術を使って提供される
  - ・システム管理はサービス提供の基盤となる
2. サービスマネジメントとは何か？
  - ・サービスマネジメントにはサービスの「価値」と「品質」の管理が含まれる
  - ・品質を可視化 (見える化) しないと管理できない
  - ・品質が良くてもニーズに合わないサービスには価値を感じなくなる
  - ・消費者 (ユーザ) が価値を感じられるサービスに対して品質を管理することが重要
3. サービスに求められる非機能要件
  - ・サービス品質が良い/悪いというのは消費者 (ユーザ) が決める
  - ・消費者 (ユーザ) への影響を起点と考えて、技術的な品質に落とし込んでいく
  - ・サービスの非機能要件としては、可用性、容量 (キャパシティ)、性能、セキュリティ、継続性 (災害時の要件) があり、これらを消費者 (ユーザ) 視点で定義する
  - ・ITシステムに障害が発生した場合にユーザにどう影響するかを理解することが必須
4. サービス品質とユーザー体験の実現
  - ・サービス提供開始後に実際に提供したサービス品質がユーザー体験に直結する
  - ・ユーザー体験に直結するものとして、前述の非機能要件に加え、サービス提供時間、サービス回復時間などがある
  - ・技術的なテストだけでなく、サービスへのオンボーディングやユーザーサポートのテストも行う
5. サービスサポートと継続的改善
  - ・ユーザーサポートの単一窓口となるサービスデスクの設置を推奨する
  - ・サービスデスクは単なるトラブル対応窓口でなく、便利で快適なユーザーとのタッチポイントを目指す
  - ・ユーザー体験を損ねないように、ユーザーサポート全体のフローを設計する
  - ・満足度やユーザー体験を測定し、改善を続ける

## 詳細

<https://www.eplugone.com/courses/itsm/essentials.html>

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

# サービスデスクの運営と改善

## 対象者

- ・社内 IT サービスデスクの運営および改善の責任者
- ・サービスデスクのアウトソーシングビジネスの責任者や営業担当者
- ・サービスデスクのサポート担当者（IT 部門の社員の方やアウトソーサーの方の両方が対象です）

## 価格

97,900 円

(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と、ITIL® 4 ファンデーション認定試験の受験料を含みます。受験料以外の試験費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合）はおお客様の負担となります。

再試験は、受講後 1 年以内は何度受験しても追加の受験料はいただきません。理由に関わらず受験せずに受験の権利が失効した場合は無償再試験は適用されません。

## 前提条件

特に必須の前提条件はありません。これからサービスデスクに着任するユーザサポート業務未経験の方も歓迎します。オンライン研修の受講環境が準備できること。

## 特長

- ・本研修は ePlugOne オリジナルの研修プログラムです。
- ・本研修には試験や資格は付きません。
- ・研修は日本語の教材と講師で実施します。
- ・1 名様から開催確定します。

## 試験

- ・試験はありません

## カリキュラム詳細

1. サービスマネジメントとサービスデスク
  - ・サービスマネジメントの基本用語の定義
  - ・サービス視点でのサービスデスク（ユーザ影響、業務影響を起点に考えるユーザサポート）
  - ・サービスデスクの達成目標
  - ・サービスデスクの利点
2. サービスデスクの体制と人材
  - ・単一窓口（SPOC）
  - ・サービスデスク体制のタイプ
  - ・効果的なコミュニケーションチャネルの設計
  - ・サポート要員に必要なスキル
3. ユーザサポート業務の設計
  - ・サービス要求のバリューストリーム（ワークフロー）
  - ・インシデントのバリューストリーム（ワークフロー）
  - ・苦情のハンドリング
4. サービスデスクの高度化
  - ・シフトレフト
  - ・AI、自動化の活用
  - ・マルチプロバイダ環境におけるサービスデスク
5. サービスデスクの改善
  - ・改善プロセス
  - ・測定基準

## 詳細・お申し込み

<https://www.eplugone.com/courses/itsm/sd.html>

## 開催日

2024/8/26-27、2024/11/21-22  
2025/1/9-10、2025/2/3-4、2025/3/10-11

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

# デジタルサービスマネジメント基礎 - EXIN 認定 VeriSM ファンデーション試験付き -

## 対象者

- VeriSM™ファンデーション認定を目指す方
- 人事部、営業部、マーケティング部、IT 部、IT プロフェッショナルなどデジタルトランスフォーメーションおよびサービスマネジメントに関わる組織のすべての方
- サービス開発を担当する方
- サービスデリバリーを担当する方
- サービス運営を担当する方
- サービスのプロモーションを担当する方
- サービスを構成する IT 領域を担当する方

## 価格

**154,000 円**

(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と VeriSM™ ファンデーション試験の受験料を含みます。

受験料以外の試験費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合）はおお客様の負担となります。再試験の受験料は 35,200 円（税込）です。

再受験をプロメトリックで受験する場合には、プロメトリックの Web サイトにて受験費用をご確認いただき、直接プロメトリックに受験申込み手続きください。

## 試験

- 本研修は VeriSM™ ファンデーション認定試験を含みます。
- 認定試験は「オンライン試験（ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要）」のみです。
- プロメトリックの試験バウチャーは弊社では提供していません。プロメトリックでの受験を希望される場合は、一般販売されているプロメトリックの試験をお客様が別途有料で購入してください。
- 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。
- 試験の形式は、60 分間、4 択問題が 40 問、資料持ち込みは不可、合格点は 40 点中 26 点 (65%) 以上

## 前提条件

オンライン研修の受講環境が準備できること。  
オンライン試験の受験環境が準備できること。

## 詳細・お申し込み

[https://www.eplugone.com/courses/dx/verism\\_foundation.html](https://www.eplugone.com/courses/dx/verism_foundation.html)

## 特長

- 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 1 名様から開催確定します。

## 開催日

2024/9/9-10

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネクスト株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

## デジタルサービスマネジメント実践 - EXIN 認定 VeriSM プロフェッショナル試験付き -

### 対象者

- VeriSM™プロフェッショナル認定を目指す方
- デジタル製品&サービス、デジタルトランスフォーメーションおよびサービスマネジメントに関わるプロフェッショナルの方
- 全ての事業のミドルマネージャーおよびシニアマネージャー
- VeriSM™のインプリメンテーションに関わるコンサルタント

### 価格

**198,000 円**

(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と、VeriSM™プロフェッショナル認定試験の受験料を含みます。

受験料以外の費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合はお客様の負担となります）

再試験の受験料は 41,800 円 (税込) です。

### 試験

- 本研修は VeriSM™プロフェッショナル認定試験を含みます。
- 認定試験は「オンライン試験 (ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要)」のみです。
- 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。
- 試験の形式は、90 分間、4 択問題が 40 問、資料持ち込みは不可、合格点は 40 点中 26 点 (65%) 以上

### 前提条件

オンライン研修の受講環境が準備できること。

オンライン試験の受験環境が準備できること。

### 詳細・お申し込み

[https://www.eplugone.com/courses/dx/verism\\_professional.html](https://www.eplugone.com/courses/dx/verism_professional.html)

### 特長

- 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 1 名様から開催確定します。

### 開催日

開催予定が確定し次第日程を公開します

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

# DevOps による開発と運用の統合管理 - EXIN 認定 DevOps プロフェッショナル試験付き -

## 対象者

- DevOps 環境で働く方
- DevOps への移行を検討している組織で働くすべての方
- 対象者には次の分野で働く方以下の役割が含まれますが、以下のみに限定するものではありません。
  - ソフトウェア開発者およびウェブサイト開発者
  - システムエンジニア
  - DevOps エンジニア
  - プロダクト・オーナーおよびサービス・オーナー
  - プロジェクトマネージャー
  - テストエンジニア
  - IT サービスマネジメントの運用スタッフおよび支援スタッフ
  - プロセスマネージャー
  - リーン IT プロフェッショナル
  - アジャイルスクラムプラクティショナー

## 価格

**154,000 円**  
(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と、EXIN DevOps プロフェッショナル認定試験の受験料を含みます。

受験料以外の費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合はお客様の負担となります。再試験の受験料は 35,200 円 (税込) です。

## 前提条件

IT の基礎知識があること。  
IT サービスマネジメント、アジャイルソフトウェア開発、リーンなどについてあらかじめ知識を得ておくことをお勧めしますが、必須ではありません。  
オンライン研修の受講環境が準備できること。  
オンライン試験の受験環境が準備できること。

## 特長

- 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 1 名様から開催確定します。

## 試験

- 本研修は EXIN DevOps プロフェッショナル認定試験を含みます。
- 認定試験は「オンライン試験 (ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要)」のみです。
- 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。
- 試験の形式は、90 分間、多肢選択問題 40 問、資料持ち込みは不可、合格点は 40 点中 65% 以上

## 詳細・お申し込み

[https://www.eplugone.com/courses/dx/devops\\_professional.html](https://www.eplugone.com/courses/dx/devops_professional.html)

## 開催日

2024/10/7-8  
2025/1/20-21、2025/2/17-18、2025/3/6-7

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

# スクラムによるアジャイル開発の基礎

## - EXIN 認定 アジャイルスクラムファンデーション試験付き -

### 対象者

- これからアジャイルソフトウェア開発やスクラムを学ぶ方、ウォーターフォール型プロジェクトからアジャイルソフトウェア開発への移行を考えている方
- ソフトウェア開発に限らず、次の分野で働く方に適しています。  
プロジェクトマネジメント  
ソフトウェア開発  
IT サービスマネジメント  
ビジネスマネジメント

### 価格

**154,000 円**

(税込、受講者一人の料金)

コース受講料と、EXIN アジャイルスクラムファンデーション認定試験（オンライン試験）の受験料を含みます。受験料以外の費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合はお客様の負担となります。理由に関わらず受験せずに受験の権利が失効した場合は無償再試験は適用されません。再試験の受験料は 35,200 円（税込）です。再試験をプロメトリックで受験する場合には、プロメトリックの Web サイトにて受験費用をご確認いただき、直接プロメトリックに受験申込み手続きください。

### 前提条件

ソフトウェア開発プロジェクトの経験があった方が理解しやすいですが、必須ではありません。オンライン研修の受講環境が準備できること。オンライン試験の受験環境が準備できること。

### 特長

- 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 1名様から開催確定します。

### 試験

- 本研修は EXIN アジャイルファンデーション認定試験を含みます。
- 認定試験は「オンライン試験（ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要）」のみです。
- プロメトリックの試験バウチャーは弊社では提供していません。プロメトリックでの受験を希望される場合は、一般販売されているプロメトリックの試験をお客様が別途有料で購入してください。
- 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。
- 試験の形式は、60 分間、4 択問題が 39 問、資料持ち込みは不可、合格点は 39 点中 25 点 (65%) 以上

### 詳細・お申し込み

<https://www.eplugone.com/courses/dx/agile.html>

### 開催日

2024/10/28-29

2025/1/30-31、2025/3/3-4

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

## サービス統合管理基礎 - EXIN 認定 SIAM™ファンデーション試験付き -

### 対象者

- 複数のサービスプロバイダからのサービスをインテグレーションしなければいけない SI (Service Integrator) の方
- 複数のサービスプロバイダのサービスに対する監査やコントロールをしなければいけない SI(Service Integrator) の方
- SI(Service Integrator) にサービスを提供するサービスプロバイダの方
- SI(Service Integrator) の ITSM プロセスとサービスプロバイダの ITSM プロセスを統合管理しなければならない方
- サービスプロバイダ (通信サービスプロバイダ、データセンター、アウトソーシング、マネージドサービス、クラウドサービスなど) の方

### 価格

154,000 円

(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と、EXIN SIAM™ファンデーション認定試験の受験料を含みます。

受験料以外の費用 (試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合はお客様の負担となります)。

再試験の受験料は 35,200 円 (税込) です。

再試験試験をプロメトリックで受験する場合には、プロメトリックの Web サイトにて受験費用をご確認いただき、直接プロメトリックに受験申込み手続きください。

### 前提条件

IT サービスマネジメントや ITIL® の基礎的な知識があること。

オンライン研修の受講環境が準備できること。

オンライン試験の受験環境が準備できること。

### 特長

- 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- 1 名様から開催確定します。

### 試験

• 本研修は EXIN SIAM™ファンデーション認定試験を含みます。

• 認定試験は「オンライン試験 (ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要)」のみです。

• プロメトリックの試験バウチャーは弊社では提供していません。プロメトリックでの受験を希望される場合は、一般販売されているプロメトリックの試験をお客様が別途有料で購入してください。

• 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。

• 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。

• 試験の形式は、60 分間、4 択問題が 40 問、資料持ち込みは不可、合格点は 40 点中 26 点 (65%) 以上

### 詳細・お申し込み

[https://www.eplugone.com/courses/dx/siam\\_foundation.html](https://www.eplugone.com/courses/dx/siam_foundation.html)

### 開催日

2024/8/26-27

ePlugOne  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com

オンライン  
研修

## サービス統合管理実践 - EXIN 認定 SIAM™ プロフェッショナル試験付き -

### 対象者

- ・ SIAM™ プロフェッショナル認定を目指す方

### 価格

**198,000 円**

(税込、受講者お一人の料金)

コース受講料と、EXIN SIAM™ プロフェッショナル認定試験の受験料を含みます。

受験料以外の費用（試験予約の変更やキャンセルにかかる手数料等が発生した場合はお客様の負担となります。

再試験の受験料は 41,800 円（税込）です。

### 試験

- ・ 本研修は EXIN SIAM™ プロフェッショナル認定試験を含みます。
- ・ 認定試験は「オンライン試験（ビデオ録画形式 / 英語での会話は不要）」のみとなります。
- ・ 「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- ・ 認定試験は研修とは別日程で受験します。受験方法は研修コース中に講師より説明します。
- ・ 試験の形式は、90 分間、多肢選択問題 40 問、資料持ち込みは不可、合格点は 40 点中 65% 以上

### 前提条件

EXIN 認定 SIAM™ ファンデーション研修を受講し、SIAM™ ファンデーション認定資格の資格を取得していること。（お申し込み前に、認定資格を取得済みか確認してください。）

オンライン研修の受講環境が準備できること。

オンライン試験の受験環境が準備できること。

### 詳細・お申し込み

[https://www.eplugone.com/courses/dx/siam\\_professional.html](https://www.eplugone.com/courses/dx/siam_professional.html)

### 特長

- ・ 本研修は正式な認定教育として認定されている研修プログラムです。
- ・ 本研修は試験付きです。「試験ガイド」を参照して事前にオンライン試験の要件をご確認ください。
- ・ 1 名様から開催確定します。

### 開催日

開催予定が確定し次第日程を公開します

**ePlugOne**  
Accelerate your services

DIG2 ネット株式会社  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-10-42  
エスペランサ神田須田町 6B  
servicedesk@eplugone.com