



構想から運用へ：モビリティDXを支えるサービスマネジメント

～モビリティサービスの提供・運用を進化させるサービスマネジメント・イノベーション～

2026年2月5日

DIG2ネクスト株式会社

エグゼクティブ・シニアコンサルタント

鈴木 寿夫

自動車の製造・販売に関する産業構造やビジネスモデル（バリューチェーンやサプライチェーン）は、大きな変革期にあります。

この根幹には**モノ（ハードウェア）からサービス（およびソフトウェア）中心へ**という変化があります。

しかしながら、自動運転、SDV、BEVのような技術にばかり注目されがちですが、サービスを主体とした革新をリードするサービスプロバイダの『**ユーザー体験を起点としたサービスデザイン**』と、

『**モビリティサービスに求められる高い品質基準を満たすサービス品質管理システム**』が鍵になります。

日本の基幹産業である自動車の製造・販売のグローバルにおける優位性を今後も維持するためには、

日本のモビリティサービスプロバイダ（プラットフォーム）の差別化された圧倒的な価値共創と

サービスマネジメント・イノベーションが重要であることを考察します。



鈴木 寿夫
(すずき としお)

国内外に拠点を持つ上場企業における
ITSM/DXコンサルティングの経験が豊富

CIO Outlook Top 10 ITSM
Consulting/Services Companies
2019年～3年連続受賞



経験業種

ITSM経験23年以上

自動車メーカー、電子部品メーカー、製薬メーカー、自動車輸入販売、通信事業者、IT運用アウトソーシング、事務機器フィールドサービス

資格取得歴

ITILマスター、ITIL V3 エキスパート、ITIL V2 サービスマネージャ
その他ITSM関連資格18種保有

日本人第1号認定

ITIL V3 エキスパート認定
EXIN BCS SIAM® プロフェッショナル認定
iFDC VeriSM™プロフェッショナル認定
EXIN ITSM 内部監査員認定

主な業務経験

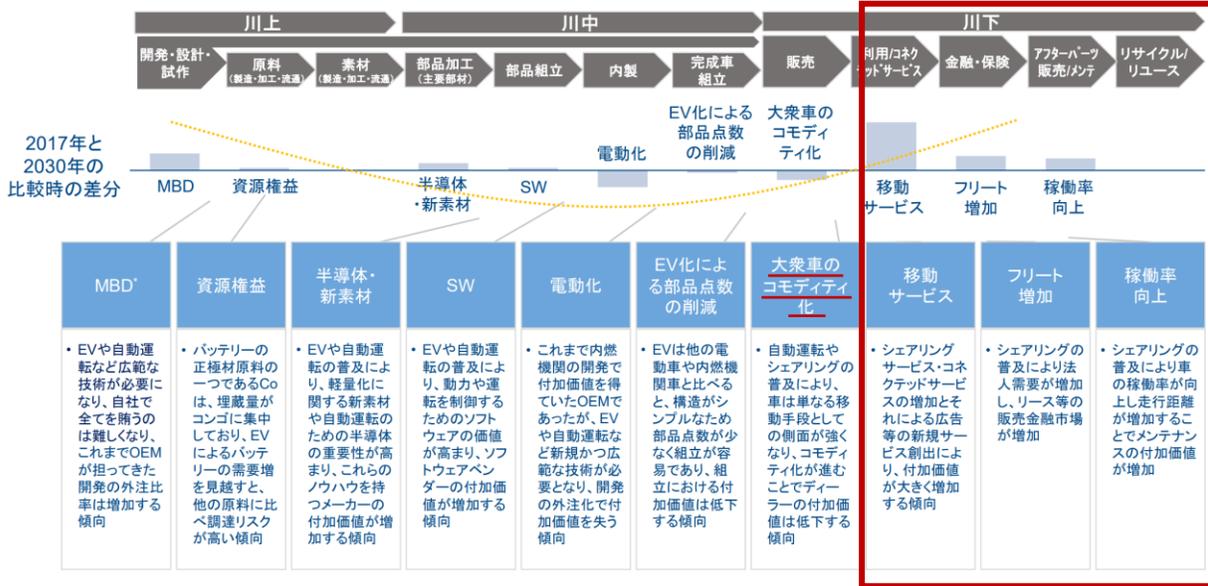
組織変革コンサルティング
ITIL®ベースのアセスメント実施
ITIL®ベースのプロセス設計/導入コンサルティング
COBIT®ベースのガバナンス構築のコンサルティング
ISO/IEC20000認証取得支援コンサルティング
ISO/IEC27001認証取得支援コンサルティング
運用アウトソーシング

主な貢献

ITIL®4 DITS 日本語レビューア
SIAM® Foundation BOK 第2版
日本語版監修 兼 日本語レビューア
SIAM® Foundation BOK 第1版
日本語版監修 兼 日本語レビューア
サービスカタログ管理
実務者向けガイド Van Haren出版 日本語レビューア
itSMF Japan SLM分科会 副座長
itSMF Japan クラウドSLA分科会
itSMF Japan IoTサービスマネジメント座長

バリューチェーンの変化

- こうした環境変化の中で、**バリューチェーンが変化**。川中の付加価値が相対的に低下し、**川上と川下の付加価値が相対的に増加(スマイルカーブ化)**。



出所：有識者インタビュー、ADL過去知見を基に整理
*：Model Based Development

出展：モビリティDX戦略 2024年5月
経済産業省 製造産業局自動車課モビリティDX室
国土交通省 物流・自動車局技術・環境政策課

https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/automobile/jido_soko/pdf/mobilitydxsenryaku4.pdf

【注目すべき重要な点①】

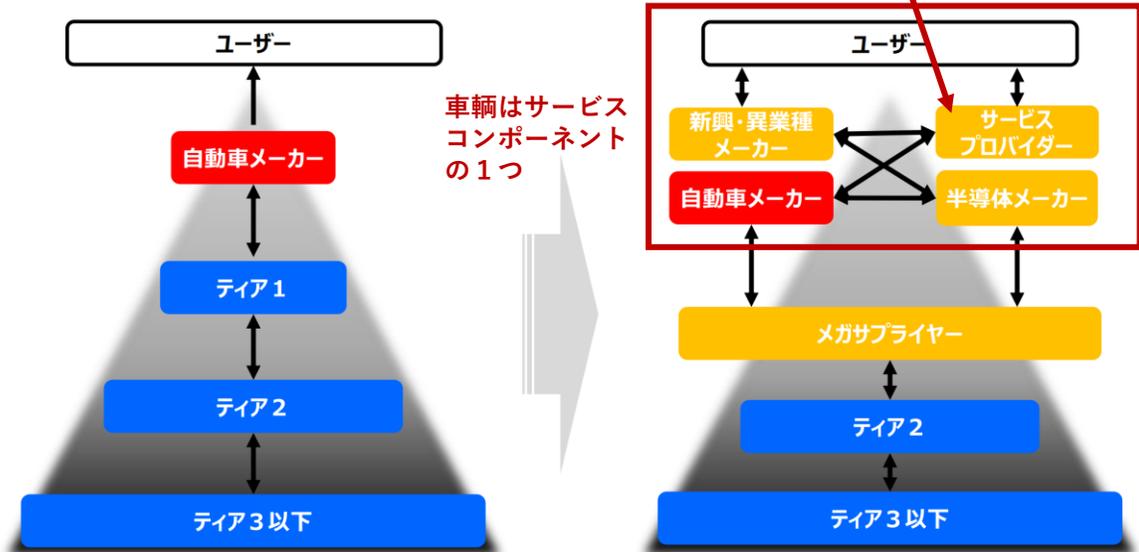
新たなサービスによる付加価値が重要となる

【注目すべき重要な点①】

ユーザーとの主なタッチポイントは**サービスプロバイダ**であり、**サービスによるUX(ユーザー体験)**が重要となる

業界構造の変化

- クルマの作り方・使い方の変革に伴う**新たなプレイヤーの参入**により、**車両のアーキテクチャ設計の主導権争い**(半導体メーカーやサプライヤーのプレゼンス向上)、**開発スピードの加速化**(アジャイルな開発思想を自動車に持ち込むIT系の新興・異業種メーカーの参入)、**車両のサービスプラットフォーム化**(車両製造は行わずコンテンツ提供に特化するサービスプロバイダーの参入)といった動きが進む。



出所：公益財団法人ひろしま産業振興機構作成資料を基に経済産業省作成

車両を活用した新たなサービスの提供

- 車両やアプリを用いて、**遠隔操作、車両管理、テレマティクス保険等の新たなサービス提供**を開始。

車種や地域によって、 利用可能な機能が異なる										
フリートマネジメント	✓ モニタリング、ログ、オペレーション、カーシェアリング	✓ 修理費、燃料費	✓ API統合	✓ モバイルサービス、税控除	✓ 納期短縮	✓ 課税、契約更新	✓ 金融サービス、ドライバー・モニタリング	✗	✓	✓ ジオフェンシング、フリート連動SW
利用ベース保険 (UBI)	✓ データを3rdパーティ保険会社へ送信	✓ インハウス保険	✓ インハウス保険	✓ インハウス、モバイルベースのUX	✗	✓	✓ 日米欧ほか	✗	✓ データを3rdパーティ保険会社へ送信	✗
アプリを使ったサービス	✓ +Apple、Androidとの統合	✓ Alexaとの統合、決済	✓ コネクテッド・サービス	✓ セントリーモード+3rdパーティアプリ	✓ スマートフォン接続	✓ コネクテッド・サービス、Alexaとの連携	✓ コネクテッド・サービス	✓ Alexaとの統合	✓ 3rdパーティアプリとの統合	✓ 車両アナリティクス
車載インターネット	✓ 個人向けeSIM、5G	✓ AT&T (米国)	✗	✓ AT&T + T-Mobile	✓ キュービック・テレコム (欧州)	✓ ドコモ (日本)、AT&T (米国)、ORANGE (欧州)	✓ 日米欧ほか	✓ AT&T (米国)	✓ Vodafone	✗
診断、セキュリティ、修理	✓ ドライブレコーダー	盗難車支援、サービス追跡、自動衝突対応等								✗
位置情報サービス (渋滞、給油、駐車場)	✓ インハウス	✓ 3rdパーティアプリ (ナビゲーションを除く)	✓ インハウス	✓ インハウス	✓ インハウス	✓ インハウス	✓ 3rdパーティアプリ (ナビゲーションを除く)	✓ 3rdパーティアプリ (ナビゲーションを除く)	✓ インハウス	✗
車の遠隔操作	空調コントロール、施錠、燃料ステータス、リモートパーソナライゼーション									
OTAアップデート (支払いによりHW/SWの追加機能を利用可能)	✓ 例：象徴的なエンジン音	✗	✗	✓ 例：後部座席ヒーター	✓ 例：VWパーソナル・アシスタント	✓ 例：地図更新、SWアップデート	✓ 例：運転支援アップデート	✗	✓ 例：EV車用バッテリーの管理	✗
ADASサービス (有料)	✓ (L2) 1回のみ購入	✓ (L2) サブスクリプション・モデル	✓ (L3) サブスクリプション・モデル	✓ (L2) サブスクリプション・モデル	✓ (L2) 車両購入時に利用可能	✓ (L2) サブスクリプション・モデル	✓ (L2) 車両購入時に利用可能	✓ (L3) 車両購入時に利用可能	✓ (L2) 車両購入時に利用可能	✓ (L2) 車両購入時に利用可能

出所：各種公表資料等を基に経済産業省作成

提携

※フリート (fleet) 「乗り物の集まり」を意味し、ビジネスでは法人所有の複数台の社用車や事業用車両群を指し、その管理業務を「フリートマネジメント」と呼ぶ

【OTA】 Over The Air
無線通信機能を利用してソフトウェアを更新する技術

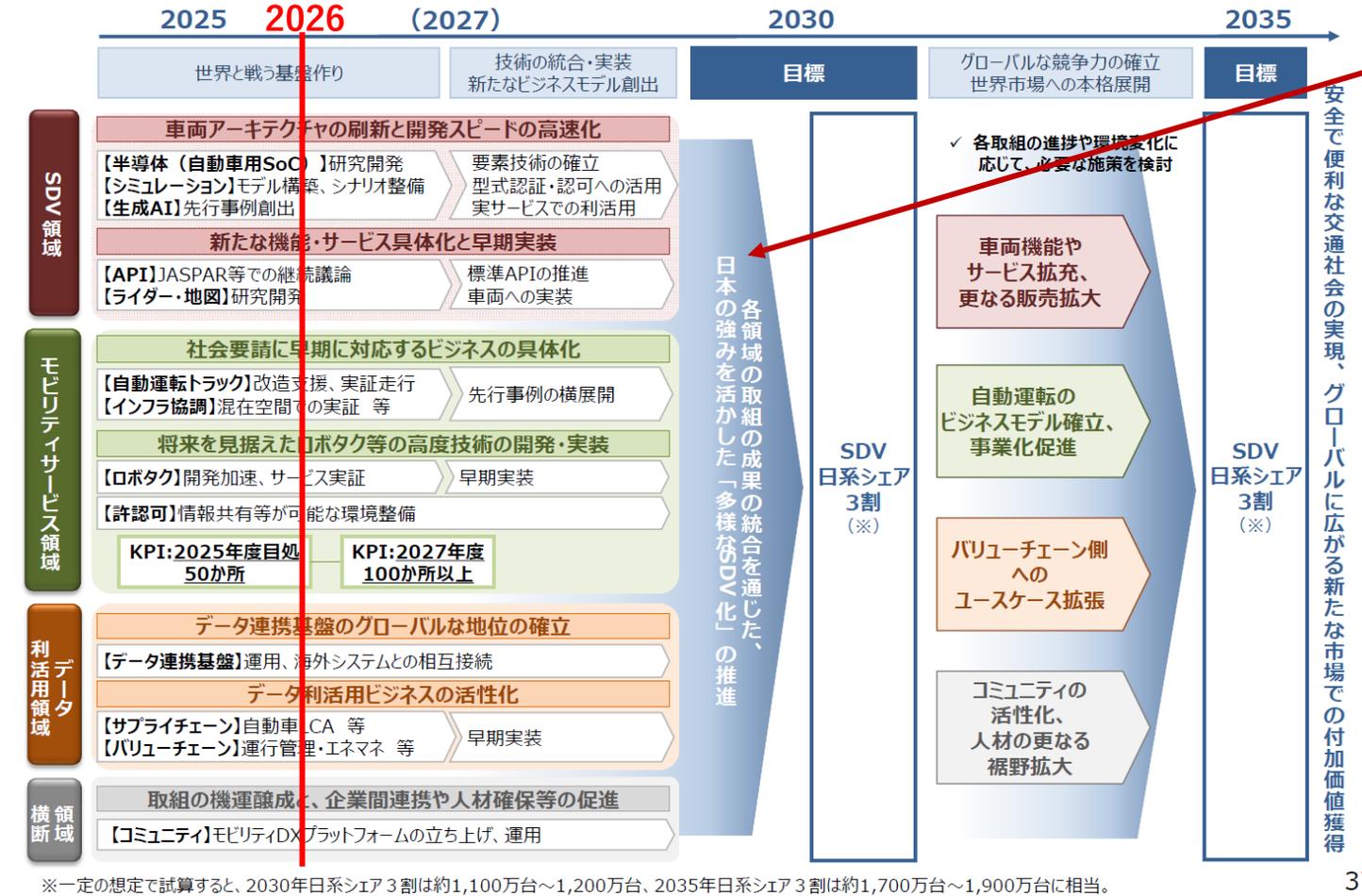
【ADAS】 Advanced Driver Assistance System
先進運転支援システム

【SDV】 Software Defined Vehicle

ソフトウェアによって自動車の機能や性能が更新されることを前提とした車輛

「自動車のスマートフォン化」とも言われることもある

「モビリティDX戦略」に関するロードマップ



【着目点】
SDVは手段(機能)であってSDV化は目的ではないし、SDVはどの自動車OEMでも実装される車の基本機能であり差別化されるものではない
SDVやモノの製造・販売の思考から抜け出せていないため、サービス中心の思考に変化していかなければならない

「モノが売れるとサービスが売れる」のではなく、「サービスを利用できる(対応した)モノが売れる」

出展：モビリティDX戦略 2024年5月

経済産業省製造産業局自動車課モビリティDX室 国土交通省物流・自動車局技術・環境政策課 https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/automobile/jido_soko/pdf/mobilitydxsenryaku4.pdf

ユーザー体験を起点としたサービスデザイン

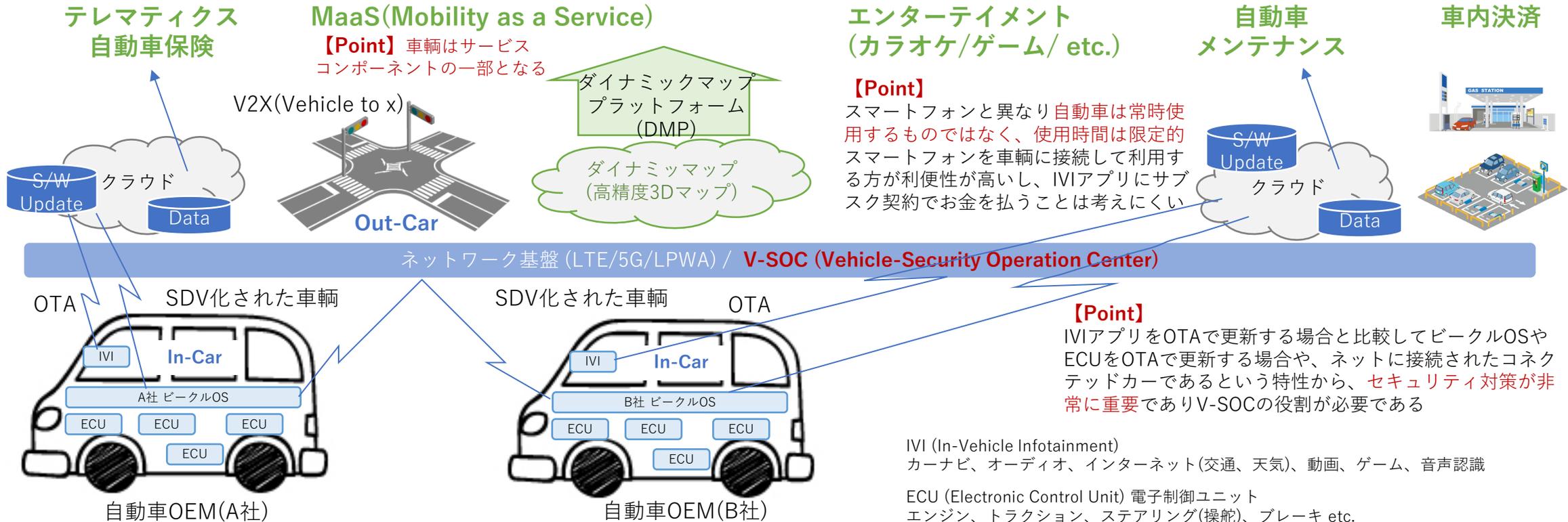
ユーザー体験
ユーザーの嬉しさ

自動車がスマートフォン化することが重要な訳ではない

- ◎ 迅速な事故対応
- ◎ 安全運転アドバイス (保険料割引)
- ◎ 狭義のMaaS: マルチモーダルサービス 最適でシームレスな移動体験 様々な交通手段から検索、予約、決済までを一括で行う
- ◎ 広義のMaaS: IoTやAIを活用した新しいモビリティサービス (自動運転など)
- ◎ 移動体験の向上 退屈な移動時間を有効活用
- ◎ プライベート空間
- ◎ エンタメ空間
- ◎ ディーラーに入庫する 手間や時間の節約
- ◎ 遠隔診断や予防保守による安心
- ◎ スムーズな 決済体験

アプリケーション / サービス

ハードウェア / インフラストラクチャー



ハードウェアやインフラストラクチャー(基盤)の上で動く、ユーザーに素晴らしい体験や価値をもたらすサービスをデザインする思考、差別化や競争優位性をもたらすビジネスをスケールアウトさせるにはサービスが最も重要である

ユーザー体験
ユーザーの嬉しさ

アプリケーション / サービス

ハードウェア / インフラストラクチャー

- ◎ 迅速な事故対応
- ◎ 安全運転アドバイス (保険料割引)

- ◎ 狭義のMaaS: マルチモーダルサービス
最適でシームレスな移動体験
様々な交通手段から検索、予約、決済までを一括で行う
- ◎ 広義のMaaS: IoTやAIを活用した新しいモビリティサービス (自動運転など)

- ◎ 移動体験の向上
退屈な移動時間を有効活用
- ◎ プライベート空間
- ◎ エンタメ空間

- ◎ ディーラーに入庫する
手間や時間の節約
- ◎ 遠隔診断や予防保守による安心

- ◎ スムーズな
決済体験

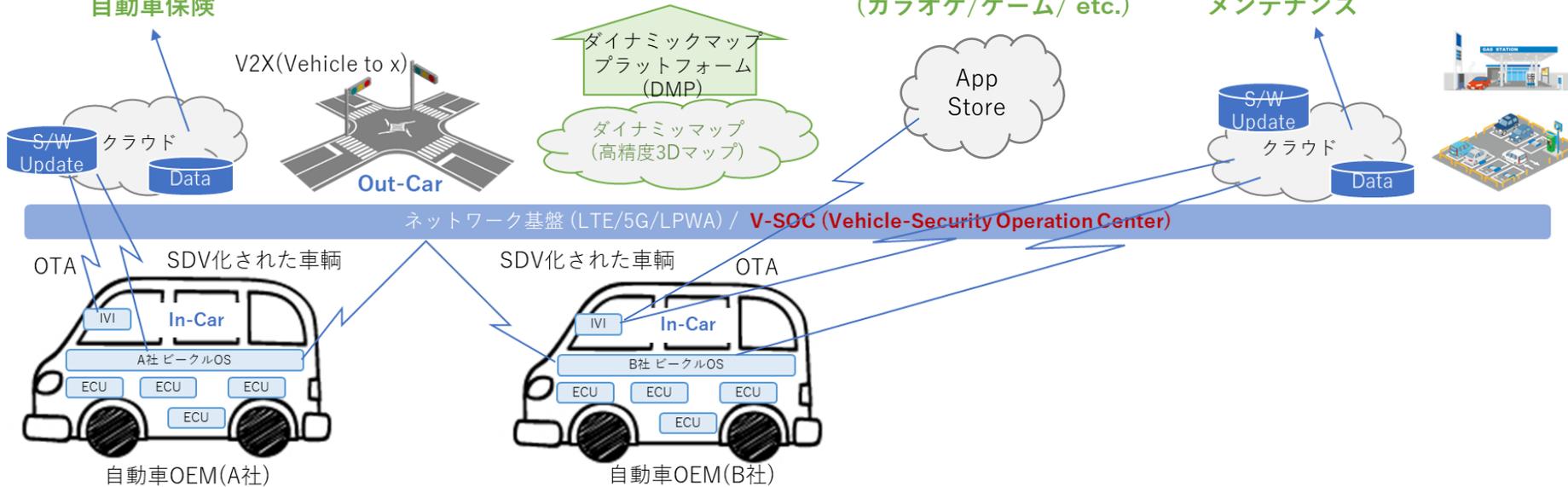
テレマティクス
自動車保険

MaaS (Mobility as a Service)

エンターテインメント
(カラオケ/ゲーム/ etc.)

自動車
メンテナンス

車内決済



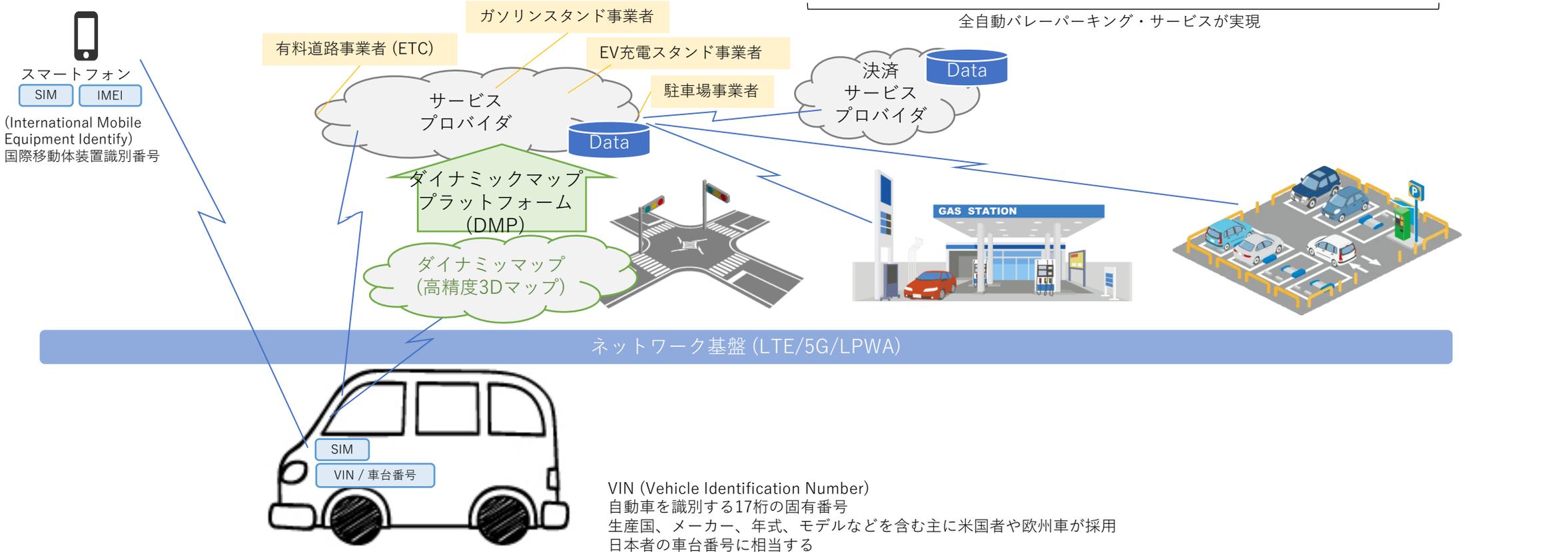
■ サービス (Service)
ユーザーに提供される
価値や体験

■ 機能 (Function)
サービスを構成する要素
として「できること」
例：検索機能

■ システム (System)
サービスを実現可能と
する仕組み

ユーザー体験

- ・ お出かけ先(目的地や立ち寄り先)で駐車場を探す手間や空き駐車場がないという心配を取り除き、素晴らしい自動車での移動体験を実現できる
- ・ 駐車場で出庫の際に面倒な駐車場代金の支払いを都度することなく、自動的に社内決済してスムーズでシームレスな体験ができる
- ・ 高速道路でETCカードの入れ忘れの心配をすることもなく、社内決済サービスで一元的に行うことができる



モビリティサービスに求められる 高い品質基準を満たすサービス品質管理システム

ユーザーの期待：「シームレスで安全な移動体験」

1. サービス機能の利便性と24時間265日の信頼性（ユーザーの移動を点ではなく面（全旅程）でサポート）

- 統合された予約から決済までの使い易い機能：検索、予約、決済までを一括でストレスなく行える
- シームレスな体験：交通事業者間をまたぐ移動であっても、乗り換えや移動手段の変更がスムーズ
- 高い信頼性：24時間365日の稼働を維持し、サービス障害からの迅速な復旧

2. データ品質とリアルタイム性（正確で最新の情報が不可欠）

- 動的データ：EV充電/ガソリンスタンド/駐車場の稼働状況、リアルタイムの道路状況、リアルタイムの運行ダイヤ、リアルタイムの天候など
- シームレスな連携：複数の交通手段（自家用車、飛行機、鉄道、バス、タクシー、シェアサイクル、シェアリングカー等）のデータをリアルタイムに統合し、一貫性のある1つのアプリで実現

3. 機能安全性、セキュリティ（非常に厳格な事故防止やセキュリティ対策）

- 機能安全性：事故や災害を防止するISO/IEC61508などの規格に基づいた仕組み（ISO/IEC61508は機能安全に関する国際規格）
- データ・サイバーセキュリティ：脆弱性対策や安全なデータ連携

考えられる主な課題(チャレンジ)

- 複数事業者(飛行機、鉄道、バス、シェアモビリティなど)のシステムが連携されているエコシステムにおいて、ユーザー体験として現れるモビリティサービスにインシデントが発生した場合の障害対応や原因究明の複雑性に対応しなければならない
- ダイヤ変更、交通情報などがリアルタイムに反映されるようにしなければならない

サービスマネジメント・イノベーション

「エンドツーエンドのサービス観点」に切り替えること
自体が大きなイノベーションとなる

■ サービス単位のSLA/SLO設計

システム別(事業者ごと)ではなく「検索、予約、決済」などユーザー体験単位でサービスレベルを定義

■ 事業者横断インシデント管理

共通の障害分類、連絡ルールの整備

インシデント発生時は“誰の責任か”より誰が復旧を主導するかを明確化

■ 段階的デグレード運用

「予約」機能停止でも「検索」機能は継続など止めない設計と運用

参考となる知識体系：SIAM™ (Service Integration And Management)、Automotive SPICE V4.0

考えられる主な課題(チャレンジ)

- 車両は止められない／走行中に再起動することができない、場所によって通信状況に差があるため、信頼性やフェイルセーフ設計を組み込まなければならない
- インシデントがユーザー体験や最悪のケースでは人命に直結するため、プロアクティブな対策が組み込まなければならない

サービスマネジメント・イノベーション

復旧に重きをおくのではなく「障害を起こさない、影響を出さない」サービス設計および運用が求められる

■ サービス信頼性設計 (障害を起こさない)

SRE的なエラーバジェットを使い、安定性と機能追加/アップデートのバランスされた運用保守

■ フェイルセーフ前提のサービス設計 (影響を出さない)

クラウドやネットワーク障害時でも車両側で最低限動作

■ コネクテッドにおけるセキュリティ対策 (脆弱性に対する乗っ取りや攻撃など)

V-SOC (Vehicle-Security Operation Center)、SBOM、構成管理

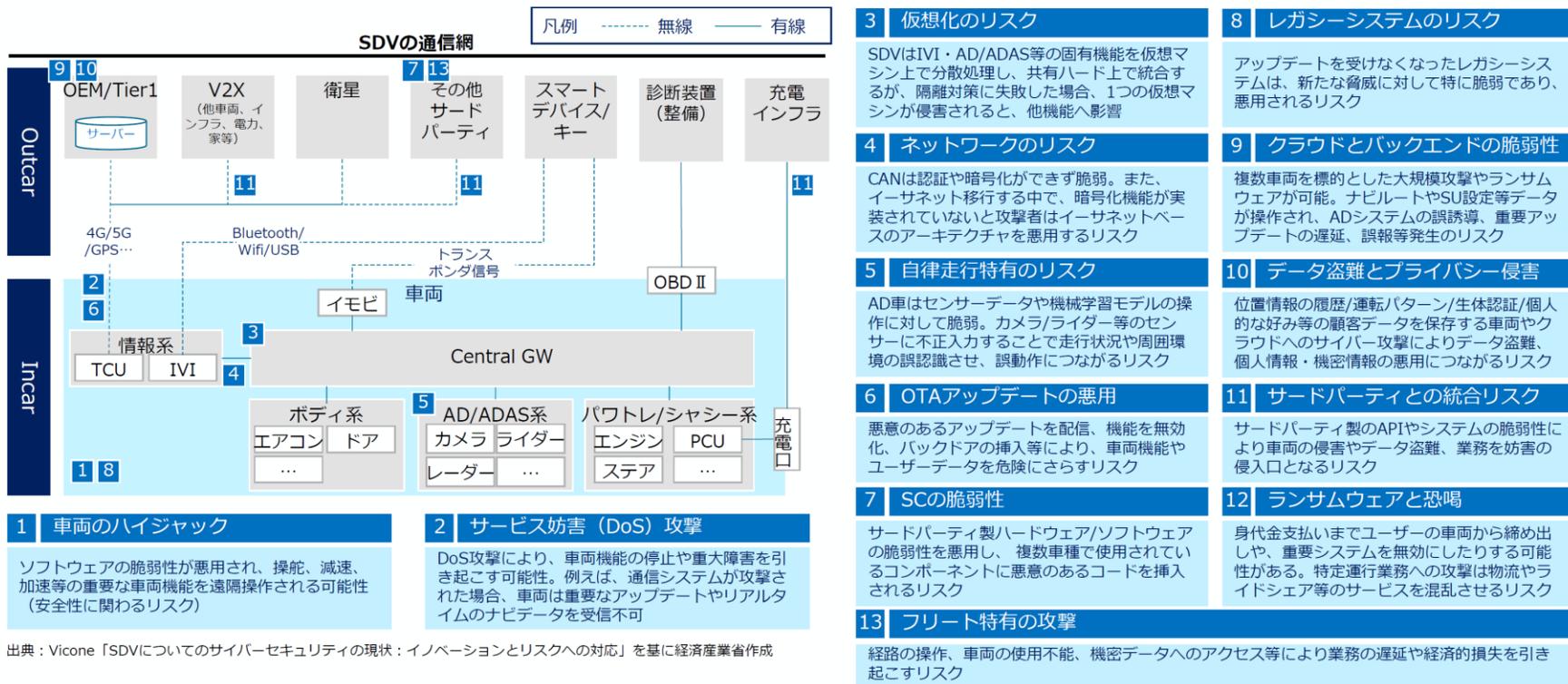
■ 予兆検知

AIOpsを使った通信品質、レスポンス低下を事前に検知し、障害発生前に対処

参考となるプラクティス：SRE、Automotive SPICE V4.0

SDV化に伴うサイバーセキュリティ上のリスク

- SDV化に伴い、従来の自動車にないサイバーセキュリティ上のリスクも増大。



SC強靱化に向けたデータ連携推進 (SBOM連携による脆弱性情報の共有効率化)

- ソフトウェアのSC状況把握とサイバーセキュリティ強化対応として、SBOMを活用した脆弱性情報の共有・サイバーセキュリティ管理の効率化が有効な手段の一つと想定。
- 業種横断のデータ連携に関する取組であるウラノス・エコシステムを活用し、SBOM情報共有の仕組みを構築することで、データ主権を担保しつつ、SCにおけるSBOM活用促進とサイバーセキュリティ強化を目指す。

SBOMデータ連携実現に向けて必要な事項・課題

1. 各社のSBOMのフォーマットの統一

(課題) 現状、SBOMについてグローバルで統一のフォーマットがない。

- ➔ 米国のAuto-ISAC等とも連携し、SBOMフォーマット等のグローバルでの業界協調を目指す。

2. 脆弱性情報のデジタルデータ化

(課題) 現状、脆弱性情報はテキストベースであり、SBOM情報と自動で突合させるには脆弱性情報のデジタルデータ化を進める必要。

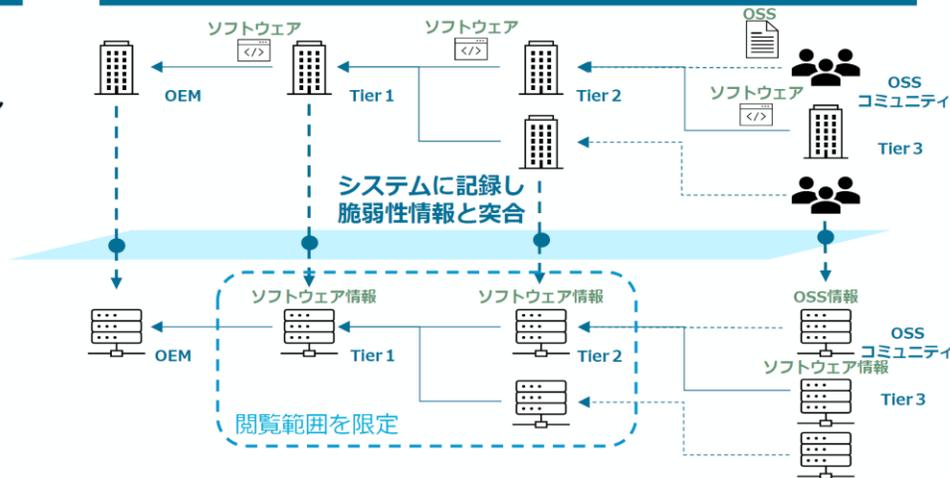
- ➔ SBOMと脆弱性情報を自動で突合可能にさせるため、脆弱性情報のデジタルフォーマットに自動車の要素を業界で整理、追加していく。

3. SBOM連携による脆弱性情報の共有効率化

(課題) 通常OEMはサプライヤーが納入するソフトウェアのソースコードを保有しておらず、SBOM作成が困難。また、サプライヤーは、営業秘密等の観点から、ソースコード等を開示しづらい。

- ➔ ウラノス・エコシステムを活用した取組とすることでセキュアで信頼性のあるデータ連携を実現。

目指す姿：SBOMデータ連携の仕組み



効果

- ・ リスク低減 (ソフトウェア開発企業の所在国等を検索可)
- ・ リアルタイムな問題把握 (脆弱性等発覚時にシステムからアラート)
- ・ 迅速なコミュニケーション (インシデント時等、関連会社に一齐に連絡が可能)

76

概要: 自動車業界で、ソフトウェア開発プロセスの成熟度を評価・改善するための国際的なフレームワーク

ISO/IEC 15504 (通称SPICE: ソフトウェア開発を中心とした工程の評価のフレームワーク) をベースに、自動車業界特有の要求を反映したもの

目的: 高品質な車載ソフトウェア開発を実現し、メーカーとサプライヤー間の品質保証と開発効率向上を図る

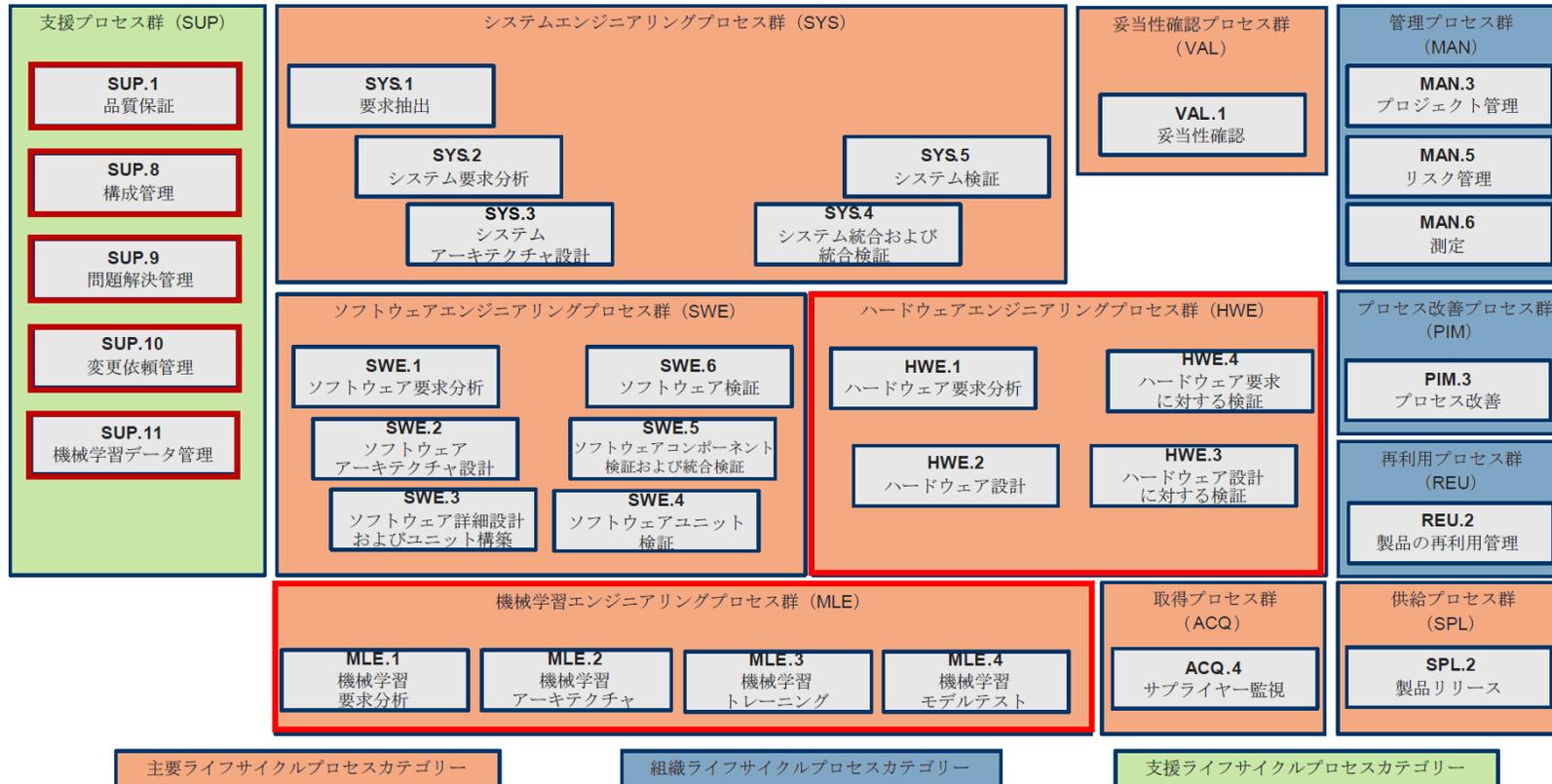


図2 - Automotive SPICE プロセス参照モデルの概要

出展: Automotive SPICE® プロセス参照モデル プロセスアセスメントモデル Version 4.0 https://vda-qmc.de/wp-content/uploads/2024/02/Automotive-SPICE-PAM_40_Japanese-1.pdf

<p>プロセス目的</p>	<p>作業成果物およびプロセスが定義された基準を遵守しており、不適合事項が解決され、さらに予防されていることを、独立的かつ客観的に保証することである。</p>	
<p>プロセス成果</p>	<p>1) 品質保証が、利益相反なく独立的かつ客観的に実施されている</p>	<p>基本プラクティス</p>
<p>2) 作業成果物およびプロセス実施に関する品質基準が定義されている</p>	<p>BP1: 品質保証の独立性の確保 品質保証が利益相反なく独立的かつ客観的に実施されることを確保する。</p>	
<p>3) 作業成果物およびプロセス実施における定義された基準および目標に対する適合性が検証され、文書化され、関係者へ伝達されている</p>	<p>BP2: 品質保証の基準の定義 作業成果物、ならびにプロセスタスクおよびその実施に対する品質基準を定義する。</p>	
<p>4) 不適合事項が追跡され、解決され、さらに予防されている</p>	<p>BP3: 作業成果物の品質保証 品質基準に従って、品質保証の対象となる作業成果物を識別する。作業成果物を定義された品質基準に対して評価し、結果を文書化するために、適切な活動を実施する。</p>	
<p>5) 適切なレベルの管理層へ不適合事項のエスカレーションが実施されている</p>	<p>BP4: プロセス活動の品質保証 品質基準に従って、品質保証の対象となるプロセスを識別する。プロセスを定義された品質基準および関連する目標値に対して評価し、結果を文書化するために、適切な活動を実施する。</p>	
<p>5) 適切なレベルの管理層へ不適合事項のエスカレーションが実施されている</p>	<p>BP5: 品質保証活動および結果の要約および伝達 品質保証活動の実施状況、不適合事項、および傾向を、影響を受けるすべての関係者へ定期的に報告する。</p>	
<p>6) 管理層が、エスカレーションによって報告された不適合事項の解決を保証している</p>	<p>BP6: 不適合事項の解決の保証 品質保証活動において検出された不適合事項を分析、追跡、是正、解決、さらに予防する。</p>	
<p>5) 適切なレベルの管理層へ不適合事項のエスカレーションが実施されている</p>	<p>BP7: 不適合事項のエスカレーション 不適合事項の解決を促進するために、該当する不適合事項に対するエスカレーションを適切なレベルの管理層および他の関連する利害関係者へ実施する。</p>	

プロセス目的 関連する構成品目およびベースラインの完全性を確立し、維持し、影響を受ける関係者で利用可能にすることである

プロセス成果

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1) 構成品目の選定基準が定義され、適用されている | |
| 2) 構成品目のプロパティが定義されている | |
| 3) 構成管理が確立されている | 4) 修正が制御されている |
| 5) ベースラインが適用されている | |
| 6) 構成品目のステータスが記録され、報告されている | |
| 7) ベースラインの完全性および一貫性が保証されている | |
| 8) バックアップおよび復旧の仕組みの可用性が検証されている | |

基本プラクティス

- | |
|---|
| <p>BP1: 構成品目の識別
構成管理の対象となる関連作業成果物を識別するために選定基準を定義する。定義された選定基準に従って、構成品目を識別し、文書化する。</p> |
| <p>BP2: 構成品目のプロパティの定義
構成品目の修正および制御に必要なプロパティを定義する。</p> |
| <p>BP3: 構成管理の確立
識別された構成品目を構成品目のプロパティを含めて制御するために、構成管理の仕組みを確立する。この仕組みには、構成品目の並行修正を制御するための仕組みを含む。</p> |
| <p>BP4: 修正の制御
構成管理の仕組みを使用して修正を制御する。</p> |
| <p>BP5: ベースラインの確立
関連するすべての構成品目に対し、内部目的用のベースラインおよび外部への製品納入用のベースラインを定義し、確立する。</p> |
| <p>BP6: 構成ステータスの要約および伝達
進捗およびステータスの監視を支援するために、構成品目および確立されたベースラインのステータスを記録し、要約し、影響を受ける関係者へ伝達する。</p> |
| <p>BP7: 完全性および一貫性の保証
構成品目に関する情報が、構成品目のプロパティを含め、正確かつ完全であることを保証する。ベースラインの完全性および一貫性を保証する。</p> |
| <p>BP8: バックアップおよび復旧の仕組みの可用性の検証
制御された構成品目を含む構成管理に対し、適切なバックアップおよび復旧の仕組みの可用性を検証する。バックアップおよび復旧の仕組みが不十分な場合、対策に着手する。</p> |

プロセス目的 問題が識別され、記録され、分析され、かつ問題の解決が管理され、制御されることを保証することである

プロセス成果

1)問題が、一意に識別され、記録され、分類されている	2) 問題が、適切な解決策を決定するために分析され、評価されている
4) 問題が終結まで追跡されている	
	3) 問題解決に着手されている
4) 問題が終結まで追跡されている	
5) 問題のステータスが、識別された傾向を含めて、利害関係者へ報告されている	

基本プラクティス

<p>BP1: 問題の識別および記録 各問題を一意に識別し、記述し、記録する。各問題の追跡が容易となるようにステータスを割り当てる。問題を再現し、診断するための支援情報を提供する。</p>
<p>BP2: 問題の原因および影響の決定 問題を分析し、その原因を共通原因（存在する場合）も含めて、影響と共に決定する。関係者を関与させる。問題を分類する。</p>
<p>BP3: 緊急解決処置の権限の付与 問題の分類に従い、問題の緊急解決が必要となる場合、迅速な処置のための権限を取得する。</p>
<p>BP4: 警告の通知 問題の分類に従い、問題が他のシステムまたは他の影響を受ける関係者に大きな影響を与える場合、警告を通知する必要がある。</p>
<p>BP5: 問題解決の開始 問題を恒久的に解決させるために、問題の分類に従って、問題に対する処置のレビューを含む適切な処置を開始する。または変更依頼を開始する。これには、短期的な緊急解決処置との同期および一貫性を含む（該当する場合）。</p>
<p>BP6: 終結までの問題の追跡 関連するすべての変更依頼を含め、問題のステータスを終結まで追跡する。問題の終結が、関連する利害関係者によって受け入れられる。</p>
<p>BP7: 問題解決活動のステータスの報告 問題解決管理データを収集し、分析し、傾向を識別し、関連する処置を開始する。データ分析の結果、識別された傾向、および問題解決活動のステータスを、関連する利害関係者へ定期的に報告する。</p>

プロセス目的 変更依頼が記録され、分析され、追跡され、承認され、実装されることを保証することである

プロセス成果

1) 変更に対する依頼が記録され、識別されている

2) 変更依頼が分析され、他の変更依頼との依存性および関係性が識別され、影響が見積られている

3) 変更依頼が実装前に承認され、それに応じて優先順位が付けられている

4) 双方向トレーサビリティが、変更依頼と影響を受ける作業成果物との間で確立されている

5) 変更依頼の実装内容が確認されている

6) 変更依頼が終結まで追跡され、変更依頼のステータスが影響を受ける関係者へ伝達されている

基本プラクティス

BP1: 変更依頼の識別および記録

変更依頼の適用範囲を識別する。各変更依頼を一意に識別し、変更依頼者および変更依頼の理由を含めて変更依頼を記述し、記録する。各変更依頼の追跡が容易となるようにステータスを割り当てる。

BP2: 変更依頼の分析および評価

分析基準に従って、関係者が変更依頼を分析する。変更依頼によって影響を受ける作業成果物および他の変更依頼との依存性を決定する。変更依頼の影響を評価する。

BP3: 実装前の変更依頼の承認

分析結果およびリソースの可用性に基づいて、変更依頼の実装のために、変更依頼に優先順位を付け、承認する。

BP4: 双方向トレーサビリティの確立

変更依頼と、変更依頼によって影響を受ける作業成果物との間の双方向トレーサビリティを確立する。変更依頼が問題を原因として開始される場合、変更依頼と対応する問題報告書との間の双方向トレーサビリティを確立する。

BP5: 変更依頼の実装内容の確認

関連する利害関係者が変更依頼の実装内容を終結前に確認する。

BP6: 終結までの変更依頼の追跡

変更依頼を終結まで追跡する。変更依頼のステータスを、影響を受けるすべての関係者へ伝達する。

プロセス目的 機械学習（ML）データを定義し、それをMLデータ要求と整合させ、MLデータのインテグリティおよび品質を維持し、影響を受ける関係者で利用可能にすることである

プロセス成果

- 1) MLデータのライフサイクルを含むMLデータ管理システムが確立されている
- 2) MLデータの品質基準を含むMLデータの品質アプローチが作成されている
- 3) 収集されたMLデータが、MLデータ要求と整合するように処理されている
- 4) MLデータが、定義されたMLデータの品質基準に対して検証され、必要に応じて更新されている
- 5) MLデータが合意され、影響を受けるすべての関係者へ伝達されている

基本プラクティス

- BP1: MLデータ管理システムの確立**
以下について支援するためのMLデータ管理システムを確立する。
 - MLデータ管理活動
 - MLデータに関連する情報源
 - ステータスモデルを含むMLデータのライフサイクル
 - 影響を受ける関係者との窓口
- BP2: MLデータの品質アプローチの作成**
MLデータの品質が定義されたMLデータの品質基準に基づいて分析され、データのバイアスを回避するための支援活動が実施されることを保証するためのアプローチを作成する。
- BP3: MLデータの収集**
生データに関連する情報源を識別し、変化点を継続的に監視する。MLデータ要求に従って、生データを収集する。
- BP4: MLデータの処理**
MLデータ要求に従って生データを処理する（アノテーション、分析、構造化）。
- BP5: MLデータの品質保証**
MLデータの品質アプローチに従って活動を実施し、MLデータが定義されたMLデータの品質基準を満足していることを保証する。
- BP6: 合意された処理済のMLデータの伝達**
合意された処理済のMLデータについて、影響を受ける関係者へ伝達し、提供する。

まとめ

構想から運用へ：モビリティDXを支えるサービスマネジメント ～モビリティサービスの提供・運用を進化させるサービスマネジメント・イノベーション～

事業者横断型のサービス、止めないデリバリ。
その実現には、技術だけではなくサービスデリバリを中心に据えた、
サービスマネジメントのイノベーションが不可欠

設計⇒開発⇒展開⇒リリース⇒運用⇒改善のサイクルを止めずに回し続ける
↑

止めないための核心的な3つのイノベーション

- ① **エンドツーエンドのサービス視点**
システム(事業者)単位からサービス単位(ユーザー体験主体)へ
サービス単位のSLA/SLO/XLA(eXperience Level Agreement)の定義
- ② **自動化&予兆検知型の運用**
手動から自動復旧、予兆検知、AIOps
- ③ **様々なプラクティスの融合**
Automotive SPICE、SRE、DevOps(CI/CD)、SIAM、ITSM、COBIT

CeFIL SMICが日本のサービスマネジメントに対するイノベーションの中心

2030年に高い品質基準を満たすモビリティサービスを実現するために…

1. 革新をリードするサービスプロバイダ(サービスインテグレータ)**組織**
2. 革新的なサービスマネジメントシステムを創造する**サービスマネジメント人材**
3. 多くの事業者が横断的なサービスマネジメントの実装を可能とする**実践的なプラクティス**

CeFIL SMICと共に
一緒に未来を創造しましょう



www.dig2next.com

サービスマネジメントで価値を共創し
未来を創造する企業