



## ITIL®4 とは IT サービスマネジメント (ITSM) をモダナイゼーションするためのプラクティス

### 1. はじめに

ITIL®4 が何ものなのかを端的に説明すると「IT サービスマネジメントをモダナイゼーションするためのフレームワークおよびプラクティスのセットである」といえます。このモダナイゼーションとは、IT 領域から、デジタル領域、OT(Operational Technology)、IoT まで組織が担うスコープが拡大するなかで、さらにロボティクス、AI、自動化などの技術の進化、そして Agile ソフトウェア開発、DevOps などの新たなプラクティスとそれを支える自動化ツールなど、ITIL®v3 の時代 (2000 年初めごろ) とは大きく技術や環境が変化しているため、IT サービスマネジメントも大きくモダナイゼーションしなければいけないということも理解できるでしょう。

### 2. どうやって ITSM をモダナイゼーションすればいいのか？

では、どのように既存の ITIL®v3 ベースの ITSM を近代化していけば良いのでしょうか？その答えは、ITIL®4 CDS 書籍が 1 つのアプローチを与えてくれます。

ITIL®4 CDS 書籍の構成は、4 つの側面『組織と人材』、『情報と技術』、『パートナーとサプライヤ』、『プロセスとバリューストリーム』ごとに、最新のプラクティスが記述されています。

例えば、『組織と人材』には「組織構造、役割とコンピテンシ、要員計画および管理、チームカルチャ、継続的改善カルチャ」が記述されており、『情報と技術』は「統合とデータ共有、高度な分析、RPA、AI、機械学習、

継続的インテグレーション、継続的デリバリ、継続的デプロイ、情報モデル、統合サービスマネジメントツール」が記述されているといった具合です。

従って、自組織において近代化が遅れている領域を知るためにも、ITIL®4 CDS で記載されている 4 つの側面に対する現状アセスメントを行い、ギャップが明らかになったところで、ITSM モダナイズ戦略と計画を立案して既存 ITSM をモダナイゼーションしていくことを検討します。

### 3. 真にビジネスから信頼されるサービスプロバイダになるためのモダナイゼーション

さらに、サービスプロバイダは 4 つの側面において近代化を検討するだけでなく、真にビジネスから信頼され価値共創ができるサービスプロバイダとなるためには、消費者フォーカスにならなければなりません。

消費者フォーカスやユーザフォーカスというのは、以前からずっと言われてきたことですが、実際には内部フォーカスとなっていて、思考や視点が常に自分たちサービスプロバイダ観点から抜け出すことができていないのが現状です。

そこで、真の消費者フォーカスになるために、ITIL®4 ではサービスライフサイクルという観点からカスタマージャーニーという観点へと完全に視点を 180 度逆の立場から思考できるように、半ば強制的に観点を変更しています。

そして、この ITIL®4 のカスタマージャーニーは、**ITIL®4 DSV** 書籍にジャーニーごとのプラクティスが記述されています。例えば、『提案』のジャーニーにおいては「需要と機会、PBA、キャパシティ最適化、需要の平準化、ビジネスケース策定、ビジネスアナリシス、要件定義、ユーザストーリー、サービス提案、デザイン思考、サービスブループリント、オンボーディング設計」などが記述されています。

## 4. デジタル組織に適応するための ITSM モダナイゼーションを進めるにはどうするのか？

現在多くの組織では、デジタルトランスフォーメーション(DX)の取り組みが行われています。その中には、レガシーで技術的負債を抱えているシステムのモダナイゼーションやクラウド環境への移行や、アジャイルソフトウェア開発、DevOps、AI、SRE(Site Reliability Engineering) プラクティスなどの活用も含めてデジタル組織への変革が急ピッチで行われています。

このようなデジタルトランスフォーメーションにおいて、ITSM のモダナイゼーションが不可欠で、いつまでも 20 世紀と変わらずシステム運用管理、監視、標準化されたプロセスを手動でまわしては、ビジネスのスピードや外部環境の変化のスピードに取り残された旧態依然とした IT サービスマネジメント (ITSM) がビジネスの足を引っ張りかねません。

このようなデジタルトランスフォーメーションに適応するための ITSM のモダナイゼーションにおいては、**ITIL®4 HVIT** 書籍、デジタルガバナンスやデジタル戦略レベルでは **ITIL®4 DITS** 書籍にそれらに必要なプラクティスが記述されています。

例えば、ITIL®4 HVIT には「HVIT コンセプト」、「HVIT カルチャ」「HVIT テクニック」の3つの領域ごとに HVIT 組織にモダナイゼーションするためのプラクティスが記述されています。また、ITIL®4 DITS には「デジタル戦略」「戦略ジャーニー」「戦略的ケイパビリティ」としてどのようにデジタル戦略を立案して、その戦略

を進めていくのか、それに必要なケイパビリティ（能力）としてのイノベーション管理やリスク管理などについて記述されています。

## 5. モダナイゼーションをする際の軸となるものは？

ITSM のモダナイゼーションは、組織で行われている IT システムのモダナイゼーションと同時進行で進めるべき、主要な取り組みの柱とする必要があります。

技術のモダナイゼーションはある特定のプロジェクト、DX は別のプロジェクトといった具合に、組織の様々な取り組みが全てバラバラに検討され実施されてしまうと、全体としての整合性や最適化が損なわれる恐れがあります。

従って全体の取り組みに対するガバナンスを効かせ、全体の戦略から計画に落とし込み、そして継続的改善を行うような軸をきちんと確立しておく必要があります。

そこで役立つのが **ITIL®4 DPI** 書籍となります。この書籍では、「ガバナンス、アセスメントと計画、測定と報告、サービスマネジメント CoE」などの仕組みに必要なプラクティスが記述されています。

## 6. まとめ

ITSM モダナイゼーションの必要性を疑う人はもはやいないと思いますが、どのように ITSM モダナイゼーションを行えばよいのかの全体を理解している人は少ないのではないのでしょうか？

このような状況において、IT 組織はビジネスや環境のスピードが速まっている中で、大規模な IT システムのモダナイゼーションからデジタル技術の新たな活用など含めて、とても多くのことをスピーディーに実現するように大きな期待をうけています。

このような期待に応える上で重要なのは、単なる技術

のモダナイゼーションや新興技術の導入だけではなく、その新たなシステムや技術を使ったITサービスやデジタルサービスが、消費者の期待されたサービス品質レベルと消費者体験を提供できるかどうか、つまりモダナイゼーションされた俊敏で強靱なサービスマネジメントシステムによって、ビジネス、IT、デジタルを支え、組織の競争優位性を生み出すことに貢献できるかどうかということです。

#### [ 著作権等 ]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.

SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.

EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge,(PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016

PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.

Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

#### [ 筆者 ]

DIG2 ネクスト株式会社

代表取締役 鈴木寿夫

AXELOS 認定アセッサー

AXELOS 認定講師

ITIL®4 MP/SL Certificate

ITIL®4 AMCS Certificate

ITIL®4 SDIT Certificate

ITIL®4 BRM Certificate

PeopleCert DevOps SRE Certificate



ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第1号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては19年以上の経験と実績をもつ。