



## ITIL®はどこへ向かうのか？

～ VeriSM™ x SIAM® x ITIL® 4 ～

### 1. はじめに

IoT(Internet of Things) は第4次産業革命とも捉えられる。そもそもイギリス産業革命は1760年代から1830年代までのとても緩やかな変化であったと言われているが、産業革命以降は社会構造が激変してしまっている。産業革命では、蒸気機関などの動力源の開発により、工場での機械工業が行われ生産性が格段に向上した。

そして主な社会構造の変化としては、工場で働く労働者が都市部に集住するようになり、大規模な工場での機械工業が発達したことで、工場を所有する資本家層と工場で働く労働者層が生まれたことである。

現在は、昔と異なりインターネットの普及によって、グローバルに情報が瞬く間に伝達され、サービスも国境を越えてインターネットを通じてすぐに利用することができる。このような環境における第4次産業革命は、過去の産業革命のような長期的な緩やかな変化ではなく、大変なスピードで社会構造を変えてしまうことが予想される。

そして、IoTを利用したデジタルサービスの普及は、今後どのように私たちの生活を変化させ、社会構造を変化させていくのか、素早く変化を見据えて行動する必要はあるだろう。

### 2. ITIL® 4

2017年秋にアナウンスされた ITIL® Update。2018年に入って、もともと ITIL は IT Infrastructure Library の

略称であったが、もはや IT Infrastructure Library という名前も時代に合わなくなってきたので、ITIL® は IT Infrastructure Library の略ではなく、ITIL® は ITIL® だと発信された。これは、ITIL® だけではなく COBIT® も COBIT® 4.1 までは Control Objectives for Information related Technology の略称であったが、COBIT® 5からは COBIT® は COBIT® であると言われている。

そして、ITIL® Update によって新しくなる ITIL® は ITIL® 4 という名称となる。過去の ITIL® 書籍の名称は、ITIL® V1、ITIL® V2、ITIL® V3、ITIL® 2011 Edition という歴史をたどってきたが、新書籍では発行年+Edition というスタイルをとらないようだ。この ITIL® 4 の“4”には第4次産業革命の“4”がかけられているようだ。

### 3. デジタルトランスフォーメーション(デジタル変革)

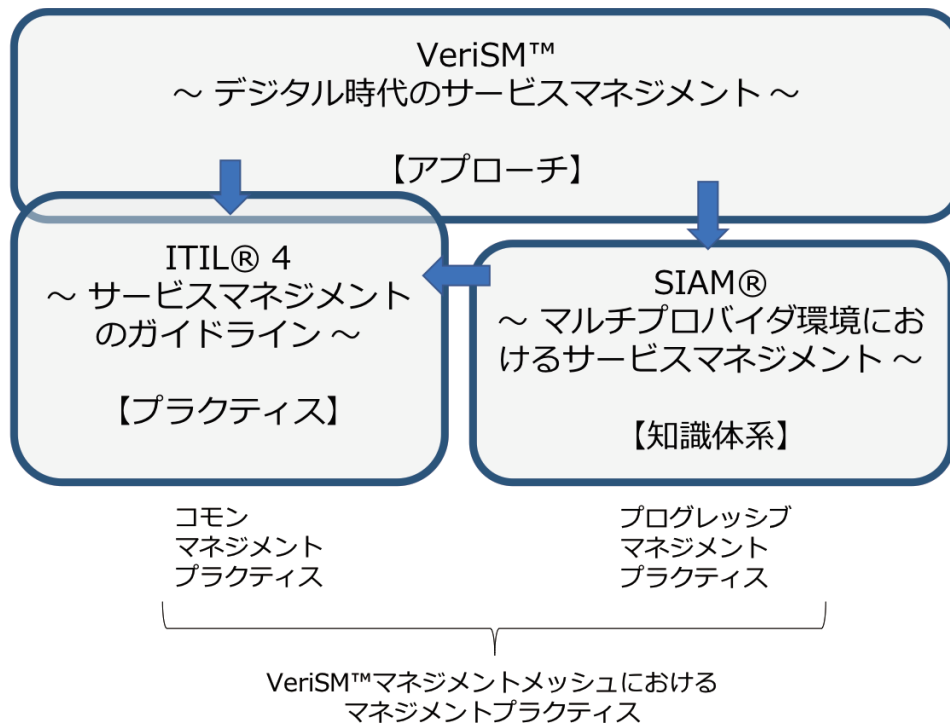
第4次産業革命は IoT によって変化がもたらされるかもしれないが、その他にもデジタルトランスフォーメーションに利用されるエマージング技術には、AI、AR/VR、ドローンなど様々なものがあるだろう。このようなエマージング技術の組合せによって、新たなイノベティブなサービスが生まれるかもしれない。

しかしながら、このようなデジタルトランスフォーメーションは、エマージング技術だけで実現できるわけではなく、必要なリソース、環境、マネジメントプラクティスも組合せて検討していかなければならない。これは、VeriSM™モデルの中でマネジメントメッ

シュとして示され、4つの軸でメッシュを検討することになる。(ePlugOne ホワイトペーパー 2017年11月号参照)

時代にあったサービスマネジメントを実現できると考えられる。

#### 4. VeriSM™と SIAM® と ITIL®4 の関係



VeriSM™は、2017年12月にデジタル時代のサービスマネジメントとして発行され、様々なマネジメントプラクティスなどをグルー（のり）としてつなぎ合わせる、新しいデジタルサービス時代におけるアプローチとして登場した。その中で、ITIL®はメッシュの1つのより糸として位置付けられ活用される。ITIL® updateによって ITIL® 4 が登場しても、その位置付けは変わらないだろう。そして、ITIL® 4 は前段で述べたように第4次産業革命やデジタルサービスを意識したものであり、より VeriSM との親和性が高くなると考えられる。

また、SIAM® はマルチプロバイダ環境におけるサービスマネジメントの知識体系 (BoK) であるが、マルチプロバイダでデジタルサービスを提供する時代に活用できるものであり、SIAM® から ITIL® 4 を参照することを考えれば、ITIL® 4 を活用することで新しいデジタル

#### 5. まとめ

ITIL® 4 は、まだリリースされていないので詳細については述べることはできないが、時代にあった変化を遂げていると考えてよいだろう。時代に合わなくなったものは価値が薄れ、いずれ価値がなくなるため、Value(価値)にフォーカスを当てる必要がある。

この変化の激しいデジタルサービス時代、新しい技術だけでなく新しいマネジメントプラクティスにも注目する必要があるだろう。

[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

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16年以上の経験と実績をもつ。

