



## エクシン・ジャパン中川社長と語る グローバルに活躍できる IT サービスマネジメント人材

DIG2 ソリューションズ株式会社  
代表取締役

エクシン・ジャパン  
代表取締役社長

### 鈴木 寿夫 × 中川 悦子

#### プロフィール

DIG2 ソリューションズ株式会社 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。

#### プロフィール

エクシン・ジャパン 代表取締役社長 中川悦子  
2005年にオランダに本社を置く EXIN の日本支部を立ち上げ、その後日本法人を設立。主に日本マーケットに必要とされる資格プログラムをローカライズし、マーケット開発を担い、普及活動を行う。日本 DEC、CA などの IT ベンダーで広く経験を積む。ITIL® は前職で教育事業に従事している際に出会い、日本のみならず、アジアでも普及支援を行った。

日本で IT という言葉が一般的になり始めた 2000 年から数えて約 20 年。時代は変わり、クラウドサービスや DevOps など、新しいサービスや考え方が次々に登場しています。ビジネス IT の多様化にも目を見張るものがあり、昨今では、「顧客のニーズに合致した IT サービスを、いかに適切に、安定的に提供できるか」という「IT サービスマネジメント (ITSM)」が重要性を増しているといえるでしょう。

ITSM の実践には、その教科書的存在である ITIL® の本質を理解した上で、組織をリードしていけるような人材が不可欠です。ところが日本では、ファンデーションレベルの人材に比べて上位資格保持者の数が圧倒的に少ないということが、以前から問題視されています。これは、ITIL® の知識をうまく実践に生かせないという課題の要因にもなっています。このような課題解決に必要な取り組みや求められる人材などについて、ITSM 等の国際試験機関・エクシンの日本法人社長・中川悦子さんにお話を伺いました。

### ITSM コースで実践を学ぶ

**鈴木** DIG2 ソリューションズは、ITIL® をベースとしたサービスマネジメントをコアとする教育とコンサルティングのサービスを提供する会社です。教育とコンサルを両輪で動かすことによって、ITIL® を正しく深く理解した上で有効に活用し、サービスマネジメントを実践できるようになることを目指しています。その背景にあるのは、ITIL® の知識をうまく実践に生かせていない企業が多いということです。ITIL® の資格を取得する人は増えていますが、その多くはファンデーション(基礎)レベルで、いざ実践となると使いこなせていないんですよね。

**中川さん** 確かに、ITIL® には 5 冊のコア書籍があり、知識量は非常に膨大です。そしてファンデーションの資格では

2~3 日でその内容を勉強してテストするわけですから、試験の段階では薄く広く知識を問うような形にならざるを得ません。後々、インターミディエイトやエキスパートなどの上級資格に進んで知識を深めていくような仕組みになっているので、本当に基本的な内容なんですよ。翻って、企業で成果を出そうとする場合には、企業ごとの戦略に合わせて ITSM をいかに効果的に活用しようかということ、社内の人が考えたり話し合ったりしなければ、身となり血とはなりません。しかし、業務に忙しいなかで 5 冊の膨大な知識を全て習得するのは困難なこと。そこでエクシンでは、ITSM における重要な部分だけにフォーカスしようということで、ISO/IEC20000 という国際規格をベースに ITSM を学べるプログラムを提供しています。

**鈴木** ISO/IEC20000 という国際規格は、企業としてどうやってマネジメントシステムを回していくかという観点から作られていますから、そこをガイドラインに、企業としていかに ITSM を導入し、つくり、使い、発展させていくかということが教育に落とし込まれているという点で、面白いプログラムだと思います。ITIL® で定義されている用語を共通言語として会話ができるということは重要ですが、それだけでは何かから手を付けていいのかわからなくなりがちです。だからこそ、適合性評価制度に基づく認証はいらないという会社でも、ISO/IEC20000 をベースにした ITSM 資格のコースで学んでおけば、どんな風実践していけばいいのかということがわかるので有意義なはずですよ。

**中川さん** そうですね。また、ITIL® を利用して業務改善に取り組むといった場合には、会社のシニア層からのコミットメントを得ることも必要になりますが…そのハードルは高いですね(笑)。その点、企業認証を目指している場合には、シニアマネジメント層がコミットメントしていないと動かせないという仕組みがあるわけです。そうすると、現場の人たちも、どうやって上の人に問題を可視化させていけばいいのかということを考えますし、必然的に会社として取り組めるようになっていく。こういった部分が、実践として使いやすいと評価されている部分なのかなと思っています。

## 迷える現場の技術者の未来を拓く ITSM

**鈴木** ITSM の深い理解は、企業だけでなく、いちプロフェッショナルとしての武器にもなりますよね。例えば、ITIL® のコースを受講された 30 代ぐらいの方に多い受講理由は「キャリアパス構築のため」というものです。技術は移り変わりが早く、すぐにすたれることもあります。マネジメントには不変な部分があります。根本的な原理原則を学んでしまえば、どんな分野のマネジメントもできますし、特にエクシンプランドの資格であれば、国内はもちろんグローバルでも通用しますから。



ePlugOne の教室は最大 8 名までの少人数制により、講師や他の受講者と深いコミュニケーションを取ることが可能です。

**中川さん** ありがとうございます(笑)。エクシンは、オランダのプロフェッショナルの方々が、IT スキルを磨いてキャリアをつくれるようにするといったことを目的に、試験機関として出発しました。ですが、オランダは小さな国ですから、オランダのプロは、ヨーロッパやアジア、アメリカなどの国外で活動することも多いんです。そうすると、いかにグローバルで通用する IT プロフェッショナルをつくれるかということが重要になります。資格体系、キャリア体系にグローバルな視点が入るわけです。オランダの試験機関が、日本で認知を得ている理由というのがまさにそこでしょう。日本で初めて ITIL® が始まった 2002 年くらいには、ITIL® がリーチしている分野（いわゆる「運用」）で、日本で可視化できるラーニングパス、キャリアパスはありませんでした。だからこそ、ITIL® が出てきたときは、これで厳しい現場を凌いでいる人たちに未来志向のきちんとしたキャリアパスが描けると、企業の方々に喜ばれて浸透していったという経緯があります。エクシンではグローバル的に価値のあるさまざまな資格のポートフォリオを用意し、資格に紐づいた教育が企画されていますが、たまたま日本では、ITIL® 関連の資格プログラムがはまったという感じでしょうか。



**鈴木** ところで不思議なんです。アメリカではイノベティブな IT 技術がどんどん生まれて、メーカーも独自の資格を設けていたりするのに、エクシン社のようにマネジメントまでをも網羅した技術者向けの資格体系はありませんよね。

**中川さん** それは、皆さん大学で学ぶからです。そこが圧倒的に日本とは違うところです。欧米は、IT に限らずあらゆる産業でマネジメントを学ぶための教育体系がきちんとあり、大学で、技術も含めたマネジメントの深いところを学べます。コンペティティブな技術を持った強いメーカー企業が多いという背景もあるでしょう。日本でも一時期はベンダー資格が非常に流行りましたね。ただ、昨今ではよりニュートラルな資格が重宝されるようになっていると思います。

## 日本の ICT 人口は非高度人材が半数

**鈴木** 人材という点ではどうですか？今求められている、重宝される人材。私は、やはりグローバルで通用する人材だと思っています。英語は必須として、今はマネジメントの能力も必須になっているのではないのでしょうか。

**中川さん** そうですね…例えば、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)さんの資料を見ると、日本の ICT 人口の半数がテクニシャン層であり、EU では、マネジメントやプロフェッショナルの高度人材が約 7 割です。EU では ICT のみならず産業全体の競争力を強化するため、マネジメントの役割に対応できるリーダーを増やすための施策が行われています。日本は成熟した大国であるにもかかわらず ICT 人口における高度人材が圧倒的に足りていないのは確かで、そんな人材を早急に育成したいと思っている企業は多いと思います。

**鈴木** 日本人の気質として勤勉さというものがありますし、基本的な教育レベルも高い水準で均一です。さらには



単一文化、単一言語である上に、現在は変わりつつあるとはいえ年功序列、終身雇用といった中で仕事をしてきていますから、マネジメント能力を発揮しなくても、現場のワーカーに任せておけば何とかなってしまうんですね。一方、海外ではさまざまな人種、文化、言語の人が集まって仕事をしているので、マネジメント能力

こそが重要になる。必要のなかった能力ですから、意識して学ばないと身につかないでしょう。

**中川さん** 日本における高度人材の低さの要因には、鈴木さんがおっしゃったような背景もありますが、報酬も関係しているかもしれませんね。職種によって明確に年収がわかります。大学での勉強や、更に大学院でも MBA を取るなどの自己投資をするなど、就職に至るまでの道のりがもう違ってきます。日本では大卒までは大小の差はあっても均一で入社し、企業が育成していくという文化です。とはいえ、昨今の状況ではそういったことも崩れつつありますので、育成システムは重要になってきていますよね。

## 三段構えの教育で学習効果を最大化

**鈴木** 私はエクシン独自の資格付与システムに可能性を感じています。それは今回、当社が日本初の教育事業者と

して認定をオファーした ITSM スペシャリストやエキスパートなどの上級資格トレーニングの中にも入っている「インコースアセスメント」という仕組みです。単に 1 回のアウトプットによって合格を決めるのではなく、受講者がどのように課題に取り組んだかというプロセスも含めて、成果物を講師が評価するというこの仕組みは、インプット&アウトプット&フィードバックの三段構え。学習効果を最大限に高めることができます。さらに、使用する課題(シナリオ・ケーススタディ)の設定がグローバル企業というのも良かった。レベルが非常に高く、この内容を何としても日本で教育して普及させたいと思ったからこそ、認定をオファーしたんです。日本の人がつくった課題だと、どうしても日本でしか通用しないような内容になりがち。グローバル人材を育成しようとする中で、エクシン社が世界に通用するとして作ったケースをもとに学習できるというのは大きなポイントになるでしょう。言語もカルチャーも違う、時差もある。そのような中でどのようにマネジメントしていくかという部分がクローズアップされていて、実践的だと思います。

**中川さん** 認定教育事業者のやり方によっては、さらに実践的にすることもできるでしょう。通常、認定コースというのは教材から教える内容まで画一的で、事業者ごとの違いはほとんどないことが多いんです。しかし、エクシンの場合はオランダの自由を奪わない風土というものがありますので、骨子はシラバスとして提示して事業者はそれを踏襲しますが、それ以外のところは実践課題をつくってもらってもいいし、ゲーム形式のワークショップにするなど、実施の形式も問いません。したがって、同じプログラムでも事業者によって中身がおそらく違います。独自性を出しやすいような形になっていますので、逆に言えば事業者の品質も重要になると言えますね。

**鈴木** 手前味噌になりますが、我々の場合、エキスパートまで教えられる講師を自社で抱えているというのは強みになると思います。ITSM の教材に関しては全てオリジナルでカスタマイズも自在。企業ごとによりフィットした内容へ迅速に柔軟にアレンジメントできますし、ISO/IEC20000 取得のコンサルティングで培ったノウハウなども生かせるので、実務に落とし込みやすいのではないかと思います。

### インコースアセスメントとは

グローバルな視点で学べるケーススタディによって、IT サービスマネジメントの実践に不可欠なポイントを習得し、すぐに業務に活かすことができます。また、講師より適切なアセスメントとフィードバックを受けることができるため、受講者の理解度向上につながります。

## 内部監査の視点を取り入れ PDCA サイクルを健全化

**中川さん** グローバル視点も重要ですが、ITSM を実践する上では、「監査・品質管理」の視点を持った人材の育成も急務ですね。

**鈴木** 確かに、品質をより良くしていくための PDCA (Plan-Do-Check-Act) サイクルを円滑に回すには、適切な Check (内部監査) が不可欠ですが、監査に成熟した人材は非常に少ないと思います。ISO/IEC20000 取得に取り組んでいるような企業でも、内部監査の有効性が低いと、全く有効な改善策が出ません。ACT を変えるキモになるポイントなのに、これまで監査の視点を教育するような研修はなかったんですね。そこで今回、そういったスキルセットを身に付けてもらうために、内部監査の研修を新設しました (ITSM コースのみ)。監査員でなくても、現場の人たちがもっと改善できる方法はないかという監査の視点を持つだけで、仕事のやり方は変わります。コースや資格の名称は内部監査ですが、現場の方にも受けてもらいたいですね。ITSM は ISO/IEC20000 をベースとしていますが、監査に関しては JIS Q 19011:2012 という内部監査のための ISO 規格をベースにしているの、セキュリティの監査や別の監査などにも応用もきくということで一押ししています (笑)。

**中川さん** もう一つ、企業から求められる人材ということ言えば、“無から有をつくれる人” もそうでしょう。新しい需要を起こせるようなクリエイションができる人はどんな企業だってほしいはず。これまで ICT の人たちは、ものをつくらたり運用したりするという時に、物理的にやらなければいけないことが非常に多くて時間がか

かっていました。現在はクラウドを利用すると瞬時に必要なものを調達することができるようになってきました。ただ、その時に調達してくるのが何かというと、それは“サービス”なんです。そして、調達してきたサービスを管理しつつ、価値ある自分たちのコア・コンピタンスを使っていかに新しいものをつくるかという時代が変わってきましたよね。

**鈴木** そうですね。クリエイティブといっても、単にものをつくり出すのではなく、あくまでも“サービス”が付いて回るとするのがミソ。そのベースにあるのは、サービスをどうマネージするかということで、やはりサービスマネジメントの理解は不可欠です。製造業の方であっても、単にモノを作って売るのはではなく、IoT など、どういう風にモノをサービスとして売るかということを考えていますし。

**中川さん** ITSM も IT を取り、言葉を整理すれば、サービスをいかにマネージするかということで、アパレルや医療など、さまざまな分野に応用が可能ですね。外資系の ITIL® コースではホテルの事例が出ていたりしますから、サービス事業者にとっても有効なはず。DevOps のように開発と運用が近くなっているの、つくる人たちにも ITSM は必要になってきますし、あらゆる場面で品質を向上し、企業価値を高めるために貢献するのではないのでしょうか。

### 企業紹介

#### エクシジョンジャパン

オランダに本社をおき、ベンダに依存しない資格とスキルアセスメントをワールドワイドに提供する国際的な試験機関の日本法人。2005 年、事務所を設置、2010 年、日本法人設立。認定資格の開発、教育プログラムの策定、教育事業者の認定、試験配信をコアビジネスとしている。2017 年 3 月 21 日には DevOps Master 資格の日本語試験を開始した。

## EXIN認定 実践で学ぶIT サービスマネジメント・内部監査 (Based on ISO/IEC 20000)講座

### おすすめの方

- ITIL® を適用して IT サービスマネジメントに取り組んでいる組織で、そのマネジメントシステムとの適合性や有用性を監査したい方
- ISO19011 に基づく監査プログラムの計画、実施、レビュー、報告や力量評価、サンプリングなどについて学んで監査を管理したり実施したい方

### 期待される効果

- サービスマネジメントシステム (SMS) に対する内部監査の知識を習得できます
- 内部監査の実践手法をケーススタディベースの課題によって習得できます
- EXIN ITSM 内部監査資格取得レベルの知識を習得する

### 講習詳細とお申込み

▶ <http://www.eplugone.com/courses/epo9011> 又は [ePlugOne ISO/IEC20000](#) [検索](#)

### お問い合わせ

DIG2 ソリューションズ株式会社 〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階  
電子メール: [servicedesk@eplugone.com](mailto:servicedesk@eplugone.com)

本カタログの情報は 2017 年 3 月 1 日時点の情報です。将来にわたって予告なく本カタログの内容が変更されることがありますので、ご了承ください。  
ITIL® は AXELOS Limited 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。