

あらゆる変化を耐え抜くサービスマネジメント



ビックデータやIoT、AI、クラウドサービス、ロボティクスなど、革新的な技術やサービスが次々に登場するとともに、あらゆる産業の境界を越えたサービス化が進行。グローバル競争も激化の一途を辿っています。高度なオートメーション化もいよいよ現実味を帯びて語られるようになりました。

デジタルトランスフォーメーションは今後ますます成熟度を増し、ビジネスとITは不可分になります。新たなビジネスチャンスが生まれる一方で通用しなくなるビジネスは増え、マーケットフィットさせられたとしても、迅速かつ有効な改善が続けられる体制がなければ、早々に顧客ニーズから脱落することになるでしょう。

こうした新時代を迎えるにあたって、ようやく、「魅力的なサービスをデザインし、品質を維持、向上させる」仕組みである「サービスマネジメント」が脚光を浴びるようになりました。それは、サービスマネジメントの原理原則が不変的で、あらゆる変化にも耐え得る、「礎」とも呼べるものだからです。

右より：日本ビジネスシステムズ株式会社 石川智恵さん / DIG2ネクスト株式会社 鈴木寿夫 / JBSテクノロジー株式会社 村山香織さん

ITIL®とISO/IEC20000認証

ITサービスとビジネスが不可分となる中、顧客ニーズにマッチしたITサービスを安全に安定的に提供し続けるための仕組み「ITサービスマネジメント(以下ITSM)」の実践は、業界にとって喫緊の課題です。しかし、ITSMのお手本であるITIL®の適応はハードルが高く、中途半端に導入してPDCAサイクルを回せないままとなっているケースも少なくありません。

そこで、昨今注目を集めているのが国際規格ISO/IEC20000認証です。これは、ITSM実践のために企業がなすべき最低限の事項をITIL®から抜粋したまとめのようなもの。ITSMを俯瞰的に把握しやすく、全社的に実践できるように組まれているため、認証取得のいかに問わず、導入のメリットは高いといえます。なお、国際的な試験機関の日本法人EXIN JAPANでは、ISO/IEC20000に準拠したITSMの認定資格を提供しており、DIG2は3月から提供開始となった上位資格・ITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)日本語試験プログラムの第一号認定事業者となりました。インコースアセスメントやグローバル視点、内部監査プロセスなどが盛り込まれており、成熟度の高いITSMの実践にアプローチできる内容となっています。

今回ご紹介する日本ビジネスシステムズ株式会社(以下JBS)様とJBSテクノロジー株式会社様も、品質改善の強化や企業価値の向上を目指し、当社のITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)研修を受講されました。ITIL®エキスパートの資格保持者で社内研修の講師やトラブルの再発防止、全社的なサービスマネジメントの標準化に取り組む石川智恵さん、ITIL®インターイミディエイト資格を持ち、運用設計や運用改善、運用SEの付加価値向上や新規ビジネスの立ち上げなどに携わる村山香織さんに、詳しくお話を伺いました。

ITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)研修を受講されたのはなぜですか？



日本ビジネスシステムズ株式会社
品質管理室
サービスマネジメント推進
アシスタントマネージャー
石川 智恵さん

石川さん 品質改善の一環として、具体的にPDCAサイクル—特にCからAにかけて—を最適に回していく方法を学びたかったからです。当社でもITIL®の資格を取る社員は増えていますが、そのプロセスを実務に落とし込むのは研修を受けるだけでは困難ではないかと思っており、どうすればその部分を解消できるのかということが課題でした。そこで、ITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)を学び、ITサービスマネジメントの適用方法を全社的に浸透させていきたいと考え、今回の受講に至りました。講師の方の知識・経験が豊富なので、具体的なノウハウを教えていただきたかったということもあります。オリジナルの教材と実践形式の研修形態も魅力でした。

村山さん 私もITIL®やITサービスマネジメントを業務に活かす方法をもっと具体的に知りたいと思っていました。というのも、ITIL®やISO/IEC20000に準拠したやり方で業務プロセスを見直したい、というお客さまからの要望をお聞きすることが多々あったからです。ただ、ITIL®準拠では、プロセスの部分適応(例：インシデント管理だけ、構成管理だけ)を希望されるケースも多く、その場合、個別領域での改善で満足してしまい、全体最適化が進まないといったことが起こりがちでした。その点、ISO/IEC20000では、マネジメント層を交えたトップダウンでの改善の実施や定期的な監査による継続的な品質向上が望めます。また、認証を取得すれば対外的な確証も得られるなど、お客さまにとってメリットの大きいご提案ができると考えています。その際に、より最適なご提案ができるよう、実務への落とし込みについて深く知っておきたいと思いました。

ITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)研修の特徴の1つに、グローバルなケーススタディによるグループワークがあります。実際に参加されてみていかがでしたか？

石川さん 課題に取り組むにあたって、今までにない視点を必要とされるのが難しかったですね。翌日発表する課題について、研修の帰り道でも考え続けて、ドイツ人やオーストラリア人などの国民性を調べてしまったほど(笑)。国をまたぐと自国での当たり前が通用しないんですね。単に時差だけでなく、国民性や歴史、国同士の関係性なども考慮することの重要性を理解できました。

村山さん 実は、研修の直後にグローバル案件を担当することになり、早速、実務で役立ちました！ある企業のIT部門の改善にあっているのですが、時差を考慮しない作業指示メールを夜中に受れたり、他国で練られた計画を一方向的に提示されて日本の技術者が疲弊するようなケースがあったりするなど、まさに研修のケースどおりだったということがいくつもありました。プロジェクトは始まったばかりでまだ解決できているわけではありませんが、グローバル視点でマネージしていく際に気をつけるべきことが理解できたことは大きいです。



JBSテクノロジー株式会社
ソリューションサービス本部 ビジネス開発部
ITサービスマネジメント・コンサルタント
村山 香織さん

ITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)の資格取得には、受講に対する姿勢や成果物を講師が評価するインコースアセスメントが組み込まれています。どう感じられましたか？

村山さん 今回は筆記試験だけではなく、課題に対する成果物と受講姿勢を講師が評価したインコースアセスメントの点数も含まれるので、緊張感をもって課題に取り組みました。課題は全部で3問ありますが、1問ごとのボリュームが大きいので、かなり活発にアイデア出ししないとクリアできないんですよ。積極性を出さざるを得ない研修スタイルでした。個人的には、講師が受講者をどのような視点でチェックし、評価・アドバイスすればその人の課題への理解につながるのかということがわかったので、今後のチームマネジメントの参考にもなりました。

石川さん インコースアセスメントは、簡単に点がもらえるような評価制度ではありませんでした。実は私たち、最初の1問目で0点を取ってしまったんです。視野が狭く、1st視点というか、ワーカー視点の域を超えていなかったのが原因でした。悔しかったですし、それ以降の課題ではもう失点はできないと焦りましたね。



受講者から見たITSMスペシャリスト(ISO/IEC20000)研修のアピールポイントを教えてくださいませんか？



石川さん テキストに関連する実務上の課題について質問できたり、逆に講師から現場の実態について聞かれたりと、非常にインタラクティブに研修が進んでいくところが良いと思いました。しかも、質問した内容全てにおいて納得感が得られたことも満足度が高く、まるでコンサルティングを受けているようでした。教材にある表やフロー図が、実業務や教育などでそのまま使えたりする点もありがたかったです。さらに、受講後もフォローアップ研修で年に数回、継続的に学習できる機会があるというのもポイントだと思っています。研修を受けた直後は、さまざまな気付きがあってやりたいことをいくつも思いつくのですが、日々の業務に追われて忘れてしまうことも少なくありません。フォローアップ研修はその気持ちを定期的に思い返すタイミングとなり、効果的だと思います。次のフォローアップ研修が待ち遠しいですね。

村山さん サービスマネジメントを組織に適応させていくための実務的なノウハウが学べるのが良かったです。こうした点で、効果的なプロセスを導入したい企業には深く“刺さる”研修なのではないでしょうか。個人的には、ITSMファンデーションレベルの理解だけでは、自分の解釈が正しいのか確認できる機会がなく困っていたので、講習を受けたことにより、「自分の理解は正しかった」「解釈どおりで大丈夫なんだ」と自信が持てたことが収穫になっています。

今取り組まれているビジネス変革には、どのようなチャレンジと成長の喜びがありますか？

石川さん 私が抱えるミッションの一つは、社内のサービスマネジメントを更に業務に活用できるよう、支援すること。そのための中長期的な計画も始動しています。これはまだ小さな一歩かもしれませんが、この変革がJBSグループの価値向上の一つになってほしいという野望を胸に、ワクワクと取り組んでいます。

村山さん オートメーション化の波は、確実に運用業務にも来ています。そして、そのさらなる促進のためには、お客さまの潜在的ニーズを汲み取りながら、ビジネス全体を考慮することのできるような人材が不可欠で、今後ますます需要も高まるでしょう。プロセス全体を理解しながら、円滑に回す必要があるためITSMの知識は必須になります。そのため、俯瞰的な視点でビジネスやプロセスを見る重要性を社内後進メンバーに理解してもらいたいと思っています。私自身もさらにナレッジやノウハウを蓄積して、自信を持って伝える力を身に付けたいですね。効果的なITSMの導入ができるという点を強みとして自分たちの付加価値を上げ、更なる上質なサービスを提供できるようになることが、ひいてはJBSグループとしての成長につながっていく…そんな好循環が生まれてくれたら、うれしいです。

今回ご訪問させていただいたのは…

日本ビジネスシステムズ株式会社 <http://www.jbs.co.jp>

日本ビジネスシステムズ株式会社は、1990年に設立されたシステムインテグレーターです。カスタマーファーストの精神のもとお客様のビジネス価値を一層高められるITソリューション、運用、保守、サービスをマイクロソフト製品を軸にマルチベンダーとして提供しています。

JBSテクノロジー株式会社 <http://www.jbst.co.jp>

JBSテクノロジーは、IT業界向けにITインフラのプロフェッショナルサービスを提供する会社として2004年に設立しました。設計・構築・運用経験、JBSグループの強みであるマイクロソフトソリューションを軸にお客様のIT基盤を支援する“プロフェッショナル集団”として、なくてはならない存在を目指します。

本事例はこちら ▶ <http://www.eplugone.com/voice/jbs>

ITSM講習詳細 ▶ <http://www.eplugone.com/courses/epo9008/> 又は 検索

お問い合わせ DIG2 ネクスト株式会社 〒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)