



日立製作所

「ITサービスマネジメント研修サービス」

## ITILの知識を基礎から習得 世界共通の認定資格の取得をサポート

ITサービスマネジメントのデファクトスタンダードとして注目が高まるITILについて、  
㈱日立製作所（以下、日立）は、国内での普及促進活動にいち早く取組み、各種サービスを提供してきた。  
そして2004年に7月に、ITIL関連サービスメニューを“3つのP”に基づいて体系化した。  
ここでは、日立のITIL関連サービスの1つとして提供されている  
「ITサービスマネジメント研修サービス（ITIL講座）」について紹介する。

### ITILの導入に早期から取組み 国内での普及に大きく貢献

企業内のシステムは高度化とともに、システム連携などによる複雑化が進んでいる。そのため、システムの運用管理のあり方がビジネスに大きな影響を与えている。「ビジネスが求めるサービスレベルを効率的に提供するには、どうすればいいのか」。このような課題を解決するフレームワークとして注目を集めているのが「ITIL（IT Infrastructure Library）」である。

ITILは1980年代後半に、英国政府OGC（Office of Government Commerce）が政府中枢機関のITサービスマネジメントを高めるために作成したITマネジメントに関する一連の指導書（ドキュメント）である。その後、政府中枢機関だけではなく民間企業のITマネジメントにも有効であると評価され、公的なドキュメントとして公開。そして

1991年には、ITIL普及促進を目指す会員制ユーザー・フォーラム「itSMF（The IT Service Management Forum）」が設立された。既に英国では、RFP（Request For Proposal）でITILへの準拠を要求するケースが一般化しており、米国でも4～5年前からITILの導入が本格化している。一方日本では、2003年9月に「itSMF Japan」が設立され、ITサービスマネジメントのデファクトスタンダードとして認知されてきている。

日立は、ITILの国内での普及促進にいち早く取組み、1990年代後半からITILの研究を開始。そして2003年9月には「itSMF Japan」の設立活動に参加。さらに同年12月には、itSMF Japanの設立準備委員会を発足させて、そのメンバーとして活動。ITILドキュメントの日本語化や出版活動のとりまとめや、IT関連雑誌への記事の寄稿など、ITIL認知拡大に貢献してきた。

また日立は、ITIL関連サービスの提供にもいち早く取組み、2003

年7月に社内向けITIL教育を開始し、アセスメントや導入コンサルティングなどのITIL関連サービスを発表。その一方で社内へのITIL導入にも取組み、大きな成果をあげている。

### 運用管理業務を視覚化することで 問題の早期発見と解決が可能に

㈱日立製作所 ビジネスソリューション事業部 ITソリューション部長代理の八木隆氏は、ITILの特長について次のように語っている。

「24時間ビジネスが拡大しているなか、わずか数秒のシステムダウンがビジネスに大きな影響を与えてしまいます。また、万一システムが止まった場合は、リスクを最小限に抑えて復旧させなければなりません。そのためには、運用管理の視覚化が必要です。ITILは、運用管理の各プロセスと機能を、目的や対象範囲、システムにおける役割や責任などを明確にします。これにより、人に依



ITサービスマネジメント研修サービス (ITIL 講座) の研修コース

存することなく運用管理業務を遂行できるようになるので、問題の早期発見と解決が可能になります。」

**“3つのP”の視点に基づき  
サービスメニューを体系化**

日立は2004年7月に、これまでに提供してきたITIL関連サービスのメニューを体系化した。その最大の特長は、“3つのP”の視点でメニュー化されたトータルサービスをワンストップで提供していることである。3つのPとは「People(人材)」、「Process(プロセス)」、「Product(ツール/技術)」のことである。日立は、ITサービスの品質向上や高いコスト効果を実現するには、これらを的確に組み合わせることが必要だと捉えた。この考えに沿ってITILの導入を行う場合、最初の課題となるのが人材育成である。運用現場の実務者やマネジメント層が必要な知識を持っていなければ、ITILの真の効果は引き出せない。

この課題を解決するサービスが「ITサービスマネジメント研修サービス (ITIL 講座)」である。

**自分のペースでITILを学べる  
2つの研修コースを提供**

ITIL講座の運営は、日立の情報通信部門の研修専門会社である㈱日立インフォメーションアカデミーが行っている。同社新川崎研修センター 担当部長の上田俊一郎氏は、ITIL講座の特長を次のように語っている。

「本研修サービスでは、ITILに関する基本的な知識の提供とともに、グローバルに認知された標準認定資格の取得に必要な知識を提供し、取得を目指される方を支援しています。研修コースは、受講者の方が自由な時間に自分のペースで学べるよう、e-ラーニングコースとレクチャ(座学)のどちらかを選択することができます。そして、研修を修了して認定試験に合格すると、世界共通の認

定資格「ITILファンデーション資格 (The Foundation Certificate in IT Service Management)」の資格を取得することができます。」

**ITIL 講座の概要**

- ・対象者：ITサービスマネジメントの業務に携わる方
- ・学習内容：ITIL概要/サービスサポート解説/サービスデリバリ解説/ITILファンデーション資格認定試験
- ・コースと受講料：e-ラーニング「ITILファンデーション」(¥105,000)/レクチャ「ITIL ITサービスマネジメント エッセンシャル」(¥178,500)

**お問い合わせ先**

㈱日立インフォメーションアカデミー  
TEL : 03-5471-8962  
FAX : 03-5471-2564  
E-mail : info-kensyu@hitachi-ia.co.jp  
URL : http://www.hitachi-ia.co.jp/