



ISO/IEC 20000 準拠 EXIN IT
サービスマネジメント・スペ
シャリスト

準備ガイド

2017 年 2 月版



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO
IEC 20000

目次

1.	概要	3
2.	試験要件	7
3.	基本概念の一覧	10
4.	試験の参考文献	18

Copyright © EXIN Holding B.V. 2017. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

1. 概要

ISO/IEC 20000 準拠 EXIN IT サービスマネジメント・スペシャリスト (ITSM20SP.JP)

まとめ

IT サービスマネジメントは、事業成果を支援する IT 関連サービスの設計、提供、サポート、および改善の仕組みです。IT サービスマネジメントの国際規格 ISO/IEC 20000:2011 は、サービスの要求事項を定義・合意し、事業成果を実現するためにリソースを計画し、サービス提供を支援し、顧客とサービス提供者[サービス・プロバイダ]に価値をもたらす必要があるという最も重要なことを明確にしています。この規格は、自らのマネジメントシステムへの認証を求める組織に対して、また、常識的な、無駄のないサービスマネジメントシステムの導入のみを求める組織に対しても有益な支援をもたらします。

IT サービスマネジメント・スペシャリスト資格は、IT 組織におけるスペシャリストレベルのメンバーの実務活動と力量を具体的に表すものです。このような技能は、ファンデーションの知識を基礎としており、ファンデーションコースで習得した高レベルの情報を取り込み、さらに深みと実務的な背景をもたらします。スペシャリストは、ISO/IEC 20000 規格の導入の維持または達成するために必要な日常的な活動と同様に、さらに多くの規格の「グローバル」な視点を持っています。エキスパートは、スペシャリストの活動に対して必要な助言と指示を行う力量を持っており、さらにサービスマネジメントのプログラムを主導・管理する力量を持ちます。

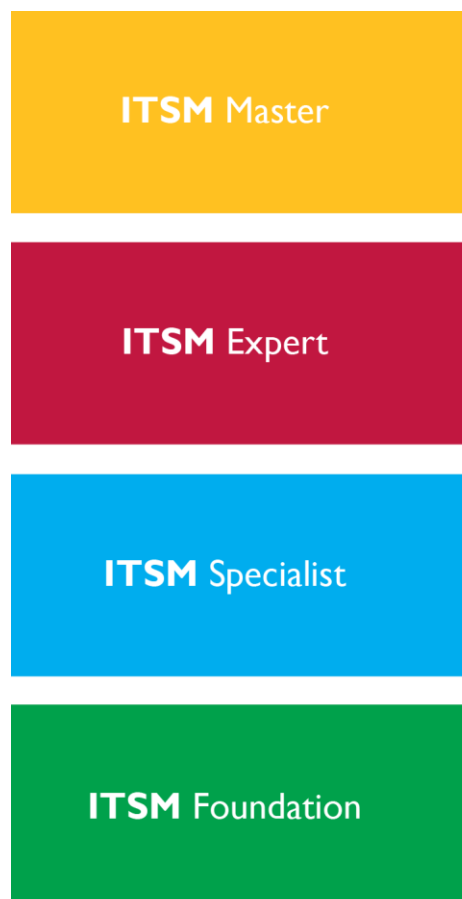
スペシャリストはデミングの PDCA サイクルの導入、計画、実行、点検活動を重視し、監査と改善（処置）の要素を支援しています。もちろん、作業成果が組織のビジョンとミッションに従っていること、また、規格の要求事項に適合していることを確実にするために、すべての活動はエキスパートの助言と監督の下に行われます。

スペシャリスト・コース項目には次のものが含まれます。

- サービスマネジメントシステム (SMS) とサービスマネジメント・プロセスの正式な導入に関わる計画立案活動への支援
- サービスの設計及び移行活動への支援
- SMS、サービスマネジメント・プロセスおよびサービス提供に関わる継続中の活動の管理
- サービス提供を支える組織活動を導くための方針と活動の設計および実施
- SMS、サービスマネジメント・プロセスおよびサービス・パフォーマンスの監視、測定、報告
- 改善活動の定義付けと支援

背景

資格認定プログラム



ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・スペシャリスト認定は、EXIN の ITSM 資格認定プログラム内の認定の1つで、資格認定プログラムのエキスパートを受ける際の必須条件です。

対象グループ

ITSM スペシャリストは、以下の業務の実務に携わる人を対象としています。

- サービスマネジメントシステム (SMS) の計画立案、実施および管理
- サービスマネジメント・プロセスの計画立案、実施および管理
- サービスマネジメントのパフォーマンスと有効性に対する監視と報告

具体的な役割には次のものが含まれます。

- プロセスマネージャ
- スーパーバイザ・スタッフ
- チーム・リーダー
- サービス設計者
- IT アーキテクト／計画立案者
- IT コンサルタント
- IT 監査マネージャ／監査員
- IT セキュリティマネージャ／責任者
- プロジェクトマネージャ
- サプライヤ、統括サプライヤ、再委託先サプライヤ

必須条件

ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・ファンデーション認定資格

認定の要求事項：

- EXIN 認定教育事業者による ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・スペシャリストのトレーニングコースを受講。
- EXIN 認定教育事業者により評価される実践課題の完了。
- ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・スペシャリスト試験の合格。

試験種別

コンピュータベースまたは紙ベースの多肢選択形式

学習量の目安

120 時間

コース内アセスメント

受験者は以下の 3 つの実践課題を完了している必要があります。

1. サービス提供の計画立案に関する課題
2. サービス提供の管理に関する課題
3. サービス提供の測定、監視および報告に関する課題

ケーススタディの I3C は教育用であり、試験の一部ではありません。

試験時間

120 分

試験の詳細

問題数：	60
合格点：	65% (60 問中 39 問正解)
資料の持ち込み：	不可
電子機器の使用：	不可

この試験はEXIN試験の規則および規定を適用します。

模擬試験

模擬試験は、受講する認定教育事業者から入手することができます。

教育・訓練[トレーニング]

グループの規模

受講生の最大人数は16人です。

(オンラインまたはeラーニングには当てはまりません。)

授業時間

このコースの最小授業時間は21時間(うち9時間は課題のみを行う)です。グループ課題、試験準備、休憩が含まれます。宿題、試験実施に関連する計画、試験、昼休みは含まれません。

教育事業者

認定教育事業者の一覧はEXINのウェブサイト (<http://www.exin.com>) を参照してください。

2. 試験要件

試験要件の詳細は試験仕様に明記されています。次の表に試験要件を列挙します。試験におけるそれぞれの項目のウェイトを、全体に対するパーセンテージで表しています。

試験要件	試験仕様	ウェイト (%)
1. サービス提供の計画立案		35
	1.1 サービスマネジメントシステム (SMS) の計画	10
	1.2 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行に関わる計画	5
	1.3 サービスマネジメント・プロセスの計画	10
	1.4 役割と責任の計画	10
2. サービス提供の管理		30
	2.1 方針および目的の定義付けと実施	10
	2.2 サービスマネジメント・プロセスの管理	10
	2.3 SMS の保守	10
3. サービス提供の測定、監視および報告		30
	3.1 サービス・パフォーマンスの測定、監視および報告	10
	3.2 サービスマネジメント・プロセスの測定、監視および報告	10
	3.3 SMS の測定、監視および報告	10
4. サービス提供の改善		5
	4.1 改善の定義付け	5
合計		100

試験仕様

1. サービス提供の計画立案 (35%)

1.1 サービスマネジメントシステム(SMS)の計画 (10%)

受験者は、PDCA サイクルを活用して以下を行うことができる。

- 1.1.1 SMS の高レベルでの計画および文書化
- 1.1.2 文書管理システムの計画および文書化
- 1.1.3 事業プロセス支援のための SMS 調整の計画および文書化
- 1.1.4 SMS 全般のプロセス・ガバナンスの計画および文書化

1.2 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行に関わる計画 (5%)

受験者は以下を行うことができる。

- 1.2.1 適切なサービス改善活動（要求事項収集、設計および移行）の高レベルでの計画および文書化

1.3 サービスマネジメント・プロセスの計画 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 1.3.1 サービス提供プロセスの活動の計画および文書化
- 1.3.2 関係プロセスの活動の計画および文書化
- 1.3.3 解決プロセスの活動の計画および文書化
- 1.3.4 制御プロセスの活動の計画および文書化

1.4 役割と責任の計画 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 1.4.1 設計、移行活動や関連プロセスなどの SMS 内の役割の定義付け
- 1.4.2 SMS の役割すべての技能と力量の定義付け

2. サービス提供の管理 (30%)

2.1 方針および目的の定義付けと実施 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 2.1.1 リスクを含む、SMS 全体の合意した方針と目的の作成、文書化および維持
- 2.1.2 方針と目的に関わるコミュニケーション計画の作成

2.2 サービスマネジメント・プロセスの管理 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 2.2.1 サービス提供プロセスの実施と維持
- 2.2.2 関係プロセスの実施と維持
- 2.2.3 解決プロセスの実施と維持
- 2.2.4 統合的制御プロセスの実施と維持

2.3 SMS の維持 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 2.3.1 役割定義と力量の有効性の維持
- 2.3.2 文書管理システムの維持
- 2.3.3 事業プロセス支援のために、SMS の整合性の維持
- 2.3.4 SMS 全般のプロセス・ガバナンスの維持

3. サービス提供の測定、監視および報告 (30%)

3.1 サービス・パフォーマンスの測定、監視および報告 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 3.1.1 合意されたパフォーマンス目標の入手、アセスメントおよび分析
- 3.1.2 合意されたサービスの報告書作成
- 3.1.3 SMS 全般のリスクの監視と報告

3.2 SMS の測定、監視および報告 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 3.2.1 内部監査プログラムへの貢献
- 3.2.2 データ収集などによる SMS のマネジメントレビューへの貢献
- 3.2.3 SMS 全般のガバナンス・コントロールのレビューへの貢献

3.3 サービスマネジメント・プロセスの測定、監視および報告 (10%)

受験者は以下を行うことができる。

- 3.3.1 サービス提供プロセスの測定、監視および報告
- 3.3.2 関係プロセスの測定、監視および報告
- 3.3.3 解決プロセスの測定、監視および報告
- 3.3.4 統合的制御プロセスの測定、監視および報告

4. サービス提供の改善 (5%)

4.1 改善の定義 (5%)

受験者は以下を行うことができる。

- 4.1.1 不適合の識別への貢献
- 4.1.2 SMS 全般の継続的改善活動への貢献

3. 基本概念の一覧

本章には、受験者が知っておくべき用語を記載します。用語はアルファベット順に列挙しています。

Accessibility	アクセス性
Accountability	説明責任、責任追跡性
Accounting	会計業務
Activities	活動
Alignment	整合性、整合、調整、
Annual service report	年次サービス報告書
Annual Trend	年次傾向
Architecture	構造
Assessment	アセスメント
Assessment of improvement	改善のアセスメント
Asset	資産
Audit	監査
Audit procedures	監査の手順
Audit readiness	監査準備状態
Audit report	監査報告書
Auditing	監査のための
Authority	権限
Availability	可用性
Balanced scorecard	バランス・スコアカード
Budgeting	予算業務
Budgeting & accounting for services	サービスの予算業務及び会計業務
Budgeting & accounting policy	予算業務及び会計業務の方針
Business	事業
Business benefit	事業利益
Business impact analysis (BIA)	事業影響度分析（ビジネス・インパクト分析）
Business need	事業ニーズ
Business relationship management	事業関係管理
Business relationship manager	事業関係マネージャ
Business requirements	事業上の要求事項
Call center	コールセンター
Capacity Management	容量・能力管理（キャパシティ管理）
Capital expenditure	資本的支出
Certification audit	認証監査

Certification scheme	認証制度
Change	変更、変化
Change advisory board (CAB)	変更諮問委員会 (CAB)
Change Management	変更管理
Change request	変更要求
Change schedule	変更スケジュール
Classification	分類
Coaching	指導
Communication	コミュニケーション
Communication method	コミュニケーション方法
Communication plan	コミュニケーション計画
Competence	力量
Complaint	苦情
Compliance	適合、順守、適合性
Compliance report	適合性レポート
Confidentiality	機密性
Configuration Baseline	構成ベースライン
Configuration Item (CI)	構成品目 (CI) [構成アイテム (CI)]
Configuration Management	構成管理
Configuration Management Database (CMDB)	構成管理データベース (CMDB)
Conformity	適合、適合性
Continual improvement	継続的改善
Continual professional development (CPD)	専門能力の継続的開発 (CPD)
Continual service improvement	継続的サービス改善
Continual service improvement plan	継続的サービス改善計画
Continual service improvement process	継続的サービス改善プロセス
Contract Manager	契約マネージャ、契約の担当者
Contract termination (early)	契約の終了
Contract termination (expected end of contract)	契約の終了
Contractual dispute	契約上の紛争
Controlled acceptance test	制御された受け入れ環境
Corrective action	是正措置
Cost	費用
Critical success factors (CSFs)	重要成功要因 (CSF)
Customer	顧客

Customer dissatisfaction	顧客不満足度
Customer satisfaction	顧客満足度
Defined objectives	定義した目的
Definitive Media Library (DML)	確定版メディア・ライブラリ (DML)
Degree of control	制御の程度
Demand management	需要管理
Deming Cycle (PDCA)	デミング・サイクル
Dependency	依存関係
Deployment management	展開管理
Design	設計
Detection	検知
Diagnosis	診断
Document	文書
Document management system	文書管理システム
Documentation management	文書の運用管理
Economical	安価な、経済的な
Effectiveness	有効、有効性
Efficiency	効率性
Emergency Change	緊急変更
Empowerment	権限付与
Escalation thresholds	エスカレーションのしきい値
Event	事象
Event management	イベント管理
Evidence	証拠
Exception report	例外報告書
Expanded incident lifecycle	拡張版インシデント・ライフサイクル
Finance analyst	ファイナンス分析者
Finance manager	ファイナンス管理者
Finance models	ファイナンスモデル
First-line support	1次サポート
Forecast	将来の
Framework	枠組み
Function	機能
Governance	ガバナンス
Help desk	ヘルプデスク
Holistic view	全体的な視点
Identification	識別

Identity	識別 [ID]
Impact	影響
Impact analysis	影響度分析
Impact assessment	影響アセスメント
Implementation	導入、実施、実装
Incentives	インセンティブ
Incident	インシデント
Incident & service request management	インシデント及びサービス要求管理
Incident Management	インシデント管理
Incident manager	インシデントマネージャ
Information assets	情報資産
Information security (management)	情報セキュリティ (管理)
Information security incident	情報セキュリティインシデント
Information security management	情報セキュリティ管理
Integrated approach	統合的な取り組み
Integrity	完全性、整合性
Interested party	利害関係者
Interfaces	インタフェース
Internal department	内部部門
Internal group	内部グループ
Ishikawa diagram	石川ダイアグラム
Kepner & Tregoe analysis	ケプナー・トリゴー分析
Key performance indicator (KPI)	重要業績評価指標 (KPI)
Key stakeholders	主要な利害関係者
Knowledge Base	知識ベース
Known error	既知の誤り [既知のエラー]
Known error database (KEDB)	既知の誤りデータベース
Lead supplier	統括供給者 [統括サプライヤ]
Major Incident	重大なインシデント
Major incident manager	重大インシデントマネージャ
Major incident review	重大なインシデントのレビュー
Major problem	重大な問題
Major problem review	重大な問題のレビュー
Management responsibility	経営者の責任
Maturity	成熟度
Mean time between failures (MTBF)	平均故障間隔 (MTBF)

Mean time between service incidents (MTBSI)	平均サービス・インシデント間隔 (MTBSI)
Mean time to repair (MTTR)	平均修理時間 (MTTR)
Mean time to restore service (MTRS)	平均サービス回復時間 (MTRS)
Measure	測定する
Metrics	測定基準
Mitigation	軽減策
Monitor	監視
Negotiation	交渉
Noncompliance	順守していない事項
Nonconformity	不適合
Objective assessment	客観的評価
Operational expenditure	運用支出 (OPEX)
Organization	組織
Organization chart	組織図
Organization structure	組織構成
Outsourcing	外注先
Owner	所有者
Ownership	所有権
Package release	パッケージリリース
Pareto analysis	パレート分析
Performance review	パフォーマンスレビュー
Plan, do, check, act (PDCA cycle)	計画・実行・点検・処置 (PDCA) 方法論 (計画・実施・点検・処置)
Policy	方針
Post Implementation Review (PIR)	実施後のレビュー (PIR)、導入後のレビュー (PIR)
Preventive action	予防処置
Priority	優先度
Pro-active problem management	事前予防的問題管理
Probability	確率
Problem	問題
Problem Management	問題管理
Problem manager	問題マネージャ
Procedure	手順
Process	プロセス
Process design	プロセス設計
Process effectiveness	プロセスの有効性

Process efficiency	プロセスの効率性
Process improvement	プロセスの改善
Process integration	プロセス統合
Process manager	プロセスマネージャ
Process maturity	プロセス成熟度
Process Owner	プロセスオーナー、プロセスの管理責任者
Quality	品質
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (実行責任者、説明責任者、協議先、報告先)
Reactive problem management	事後対応的問題管理
Record	記録 [レコード]
Recover	復元
Relationship	関係
Release	リリース
Release and deployment management	リリース及び展開管理
Release Management	リリース管理
Release scheduling	リリースの予定
Release unit	リリース・ユニット
Repair	修理
Report(s)	報告書
Reporting tools	報告ツール
Request for Change (RFC)	変更要求 (RFC)
Request fulfillment	要求実現
Resource management	資源の運用管理
Restore	回復
Review	レビュー
Review plan	レビュー計画
Risk	リスク
Risk management	リスクマネジメント
Role allocation	役割の割り当て
Role definition	役割定義
Role integration	役割統合
Root cause analysis	根本原因分析
Schedule of Change (SC)	変更スケジュール
Scope	適用範囲
Second line support	2次サポート
Security management	セキュリティ管理

Security risk assessment	セキュリティリスクアセスメント
Service	サービス
Service availability	サービス可用性、サービスの可用性
Service capabilities	サービス能力
Service Catalogue	サービスカタログ
Service component	サービスコンポーネント
Service continuity	サービス継続
Service continuity & availability management	サービス継続及び可用性管理
Service criticality	サービスの重要性
Service Delivery	サービス提供、サービスデリバリ
Service Desk	サービスデスク
Service Hours	サービス時間
Service improvement	サービス改善
Service improvement plan (SIP)	サービス改善計画 (SIP)
Service level	サービスレベル
Service Level Agreement (SLA)	サービスレベル合意書 (SLA) [サービスレベル・アグリーメント (SLA)]
Service level management	サービスレベル管理
Service level manager	サービスレベルマネージャ
Service level requirements	サービスレベルの要求事項 (SLR)
Service level target	サービスレベルの目標
Service level thresholds	サービスレベルしきい値
Service management	サービスマネジメント
Service management plan	サービスマネジメントの計画
Service management system (SMS)	サービスマネジメント システム (SMS)
Service Provider	サービス提供者 [サービス・プロバイダ]
Service quality	サービス品質
Service report(ing)	サービスの報告
Service reporting	サービスの報告
Service reporting analyst	サービス報告書解析
Service reporting manager	サービス報告書管理者
Service reporting tools	サービス報告書ツール
Service request	サービス要求
Single point of contact	単一窓口
Source of information	情報源
Stakeholder analysis	利害関係者の分析
Stakeholder matrix	利害関係者のマトリックス

Standard change	標準変更
Status	状態
Sub-contracted supplier	再請負契約先供給者、(再委託先サプライヤ)
Sub-contractor	再請負契約者
Subjective assessment	主観評価
Success criteria	成功基準
Supplier	供給者
Supplier management	供給者 [サプライヤ] 管理
Supplier manager	供給者マネージャ、
Support hours	対応時間
Surveillance audit	サーベイランス監査
SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats)	SWOT 分析 (強み、弱み、機会、及び脅威)
Target	目標
Technical support groups	技術サポートグループ
Third line support	3次サポート
Tools	ツール
Top management	トップマネジメント
Transition	移行
Trends	傾向
Urgency	緊急度
User	利用者
Version control	バージョン管理
Workaround	回避策、ワークアラウンド
Workload management	作業負荷管理

4. 試験の参考文献

- A** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011(E) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011
ISO/IEC 20000-1:2011(E)
- B** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012(E) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012
ISO/IEC 20000-2:2012(E)
- C** Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10: 1849284423
ISBN-13: 978-1849284424
- D** James Persse
The IT Service Management Process Manual
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2012
eBook ISBN 978-90-8753-018-1

追加の参考文献

- E** David Clifford
Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2008
ISBN 978-90-8753-082-2
- F** Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy
Introduction to the ISO/IEC 20000 Series: IT Service Management
United Kingdom, BSi, 2011
ISBN-10: 0580728463
ISBN-13: 978-0580728464
- G** Mart Rovers
ISO/IEC 20000:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733

- H ISO/IEC ISO/IEC 20000-3:2009(TR) Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000- 1
Switzerland, ISO, 2009ISO/IEC 20000-3:2009(TR)
- I ISO/IEC ISO/IEC 20000-5:2010(TR) Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
Switzerland, ISO, 2010 ISO/IEC 20000-5:2010(TR)

コメント

A, B, D, D は試験で使用されたものです。E, F, G, H および I は、参考として知識を深めるための追加の参考文献です。

E の文献は ISO/IEC 20000:2005 に基づいていますが、SMS の導入方法に関して優れた概論を記載しています。

参考文献と試験仕様

試験仕様	参考文献	
1.1	A	4 項
	B	4 項
	C	5, 6, 7, 8 章
	D	2 章
1.2	A	5 項
	B	5 項
	C	9 章
	D	9, 11 章
1.3	A	6, 7, 8, 9 項
	B	6, 7, 8, 9 項, 付録 A
	C	10, 11, 12, 13 章
	D	3 - 14 章
1.4	A	4.1, 4.4 項
	B	4.1, 4.4 項
	C	5, 8, 14 章
	D	3.7, 4.8, 5.7, 6.7, 7.7, 8.7, 9.7, 10.7, 11.7, 12.7, 13.7, 14.6, 15.7 項
2.1	A	4.5.3 項
	B	4.5.3 項
	C	8 章
	D	2 - 14 章
2.2	A	6, 7, 8, 9 項
	B	6, 7, 8, 9 項, 付録 A
	C	10, 11, 12, 13 章
	D	3 - 14 章
2.3	A	4 項
	B	4 項
	C	8 章
3.1	A	6.1, 6.2 項
	B	6.1, 6.2 項
	C	7 章
	D	4 章
3.2	A	4.5.4 項
	B	4.5.4 項
	C	8 章
	D	3.5, 4.7, 5.5, 6.5, 7.5, 8.5, 9.6, 10.5, 11.5, 12.5, 13.5, 14.4 項
3.3	A	6, 7, 8, 9 項
	B	6, 7, 8, 9 項, 付録 A
	C	10, 11, 12, 13 章
	D	15 章
4.1	A	4.5.5 項
	B	4.5.5 項
	C	5, 8, 14 章
	D	15, 16 章

注記：

別に指定のない限り、参照されている項全体を学習範囲とすることを想定しています。
試験仕様は規格の中の特定の箇所、例えば相互参照表などに限定されるものではありません。他の箇所に詳細な説明がある場合があります。

EXIN の連絡先

www.exin.com

