VeriSM™
Digital Transformation
FOUNDATION

Certified by EXIN

準備ガイド

2025 年 6 月版

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ 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.

目次

1. 概要 4
2. 試験要件と試験仕様 7
3. 基本概念の一覧 10
4. 試験の参考文献 13

1. 概要

VeriSM™ Foundation (VERISMF.JP)

範囲

VeriSM™ Foundation 資格は、適切な製品やサービスを適切なタイミングで消費者に提供するために、さまざまなマネジメントプラクティスを柔軟に適用するための基本的な概念と原則を専門家が理解していることを確認します。

この資格には以下の項目が含まれる。

- サービス組織
- サービスカルチャ
- 人材及び組織構造
- VeriSM™モデル
- プログレッシブプラクティス
- イノベイティブテクノロジ
- 始めよう

要約

VeriSM™は、１つの部門に焦点を合わせるより、エンドツーエンドの視点に注目することで、組織レベルからサービスマネジメントアプローチを説明します。組織が、VeriSM™モデルに基づいて、消費者に適切な製品やサービスを適切な時期に提供することを、柔軟な方法で広範なマネジメントプラクティスから採用するやり方を示します。VeriSM™は、あなたのビジネスの種類、組織の規模、ビジネスにおける優先事項、組織的なカルチャ、たとえ担当している個別のプロジェクトやサービスの性質に依存していたとしても、テイラードアプローチを取ることができます。VeriSM™は、単一の規範的な働き方に重点を置くよりも、組織が統合されたサービスマネジメントプラクティスで消費者に対応し、価値を提供することを支援します。VeriSM™は、全体の組織的なコンテクストの中での効果的な働き方、および異なるサービスマネジメントの状況に対応するための様々なマネジメントプラクティスを柔軟に採用して、あなたの現状に適合する方法を示します。

VeriSM™ ファンデーション認定は、個人がサービス組織に参加することを可能にして、消費者に価値を提供するための基礎的なスキルとナレッジを構築します。

背景

VeriSM™ Foundation 認証は、VeriSM™資格プログラムの一部です。

対象グループ

対象グループは、開発、デリバリ、オペレーションおよび/またはサービスのプロモーションを通してカスタマに価値を提供する全てのプロフェッショナルと組織です。VeriSM™ Foundation は、サービスマネジメントのキャリアに立ったばかりのプロフェッショナルにも、シンプルなサービスマネジメントアプローチへのアクセスを求める経験豊富なプロフェッショナルにも有用であることが実証されています。

認定は、製品とサービスに関わる全ての人に欠かせないもので、特に以下の人に推奨されます。

- 卒業生と学生：組織に入社予定の人、サービスマネジメント原則を理解する必要がある人
- サービス組織の全ての関係者
  - マネージャ：進化するマネジメントプラクティスの活用法を理解したい人
  - サービスオーナとサービスマネージャ：最新のスキルを維持し、どのようにサービスマネジメントが変わったか理解する必要がある人
  - エグゼクティブ：効果的なサービス提供の説明責任を負う人
  - IT プロフェッショナル：自身の役割において進化するマネジメントプラクティスと新しいテクノロジの影響を理解する必要がある人

認定のための要件

- VeriSM™ Foundation 試験の合格。

試験の詳細内容

試験の形式:	多肢選択形式
問題数:	40
合格点:	65% (26/40 問題)
参考書の持ち込み:	不可
ノートをとる:	不可
電子機器の持ち込み:	不可
試験時間:	60 分

EXIN の試験規則はこの試験に適用されます。

ブルームレベル

VeriSM™ Foundation 認定では、ブルームの改訂版タキソノミーに基づき、ブルームレベル 1 およびレベル 2 で受験者をテストします。

- ブルームレベル１：記憶すること。情報を思い出すことに依存します。受験者は、吸収し、記憶し、認識して思い出すことを必要とします。
- ブルームレベル２：理解すること。記憶よりも上のステップです。理解とは、受験者は提示された内容を把握しており、その学習教材が自分の環境でどのように応用可能かを評価できるということを示します。この種の出題問題は、受験者が事実やアイデアの正しい説明を体系化、比較、解釈及び選択できることを証明することを目的としています。

トレーニング

授業時間

この教育コースの推奨受講時間は 14 時間です。この中にグループ課題、試験準備、休憩なども含まれます。時間の中に含まれないのは、宿題、ランチ時間、試験時間です。

学習時間の目安

56 時間(2 ECTS) 、個人が習得している知識によります。

学習時間は、試験準備に掛かる平均時間で、事前知識などによって受験者ごとに差異があります。参考文献の通読、サンプル試験の解答、トレーニングセッションの出席が含まれます。

教育事業者

認定教育事業者のリストを www.exin.com で参照できます。

2. 試験要件

試験要件は、試験仕様に明記されています。以下の表にモジュールトピック（試験要件）とサブトピック（試験仕様）の一覧を示します。

試験要件	試験仕様	配分
1. サービス組織		**10%**
	1.1 組織的なコンテクスト	2.5%
	1.2 組織的なガバナンス	2.5%
	1.3 デジタルトランスフォーメーション	5%
2. サービスカルチャ		**5%**
	2.1 サービスカルチャ	5%
3. 人材及び組織構造		**20%**
	3.1 組織構造	10%
	3.2 サービスマネジメントの課題	10%
4. VeriSM™モデル		**32.5%**
	4.1 VeriSM™モデル	25%
	4.2 VeriSM™モデルの適応	7.5%
5. プログレッシブプラクティス		**20%**
	5.1 プログレッシブプラクティス	20%
6. イノベイティブテクノロジ		**10%**
	6.1 テクノロジの影響	10%
7. 始めよう		**2.5%**
	7.1 始めよう	2.5%
	合計	**100%**

試験仕様

1　サービス組織

1.1　組織的なコンテクスト

次のことが行える…

1.1.1　組織の重要な要素を明確にする

1.1.2　組織の相互作用を最適化する方法を説明する

1.2　組織的なガバナンス

次のことが行える…

1.2.1　組織的なガバナンスの要素を明確にする（評価，方向付け，モニタ）

1.2.2　どのようにガバナンスの流れが組織に通じているかを説明する

1.3　デジタルトランスフォーメーション

次のことが行える…

1.3.1　組織におけるテクノロジ変化の影響を明確にする

1.3.2　サービスマネジメントにおけるデジタルトランスフォーメーションの影響を説明する

2　サービスカルチャ

2.1　サービスカルチャ

次のことが行える…

2.1.1　サービスカルチャを明確にする

2.1.2　サービスカルチャの要素を説明する

3　人材及び組織構造

3.1　組織構造

次のことが行える…

3.1.1　リーダとマネージャの違いを明確にする

3.1.2　サービスマネジメントプロフェッショナルのコンピテンシを説明する

3.1.3　良く機能しているチームの要素を列挙する

3.2　サービスマネジメントの課題

次のことが行える…

3.2.1　チームの課題を克服する方法を説明する（サイロ、バーチャルチーム）

3.2.2　消費者をマネジメントする課題を説明する

3.2.3　コミュニケーションの要素を説明する

3.2.4　組織なチェンジの原則を説明する

4　VeriSM™モデル

4.1　VeriSM™モデル

次のことが行える…

4.1.1　VeriSM™モデルの要素を定義する

4.1.2　どのようにVeriSM™がサービスマネジメントを再定義するのかを説明する

4.1.3　どのようにVeriSM™がマネジメントメッシュを使ってサービスを創造およびサポートするのかを説明する

4.1.4　VeriSM™モデルの4つのステージのそれぞれに含まれる要素を説明する：

- Define
- Produce
- Provide
- Respond

4.2　VeriSM™モデルの適応

次のことが行える…

4.2.1　プロセスの選択、及びマネジメントプラクティスのインテグレーションを明確にする

4.2.2　成功するオペレーティングモデルの特徴を説明する

5 プログレッシブプラクティス

5.1 プログレッシブプラクティス

次のことが行える…

- 5.1.1 プログレッシブマネジメントプラクティスを採用するための成功要因を示す
- 5.1.2 重要な概念、及びマネジメントプラクティスとしてアジャイル、DevOps、サービスインテグレーション＆マネジメント（SIAM™）とリーンを適用する時期を明確にする
- 5.1.3 Shift Left、カスタマエクスペリエンス（CX）/ユーザエクスペリエンス（UX）とサービスデリバリにおける継続的デリバリプラクティスを考慮する重要性を明確にする

6 イノベイティブテクノロジ

6.1 テクノロジの影響

次のことが行える…

- 6.1.1 サービスマネジメントにおけるテクノロジの予想される影響をまとめる
- 6.1.2 クラウド、仮想化、および自動化のベネフィットを説明する
- 6.1.3 サービスマネジメントにおけるビックデータ、IoT、モバイルコンピューティングと BYOD がもたらす影響を説明する
- 6.1.4 サービスデリバリに関連するサーバレスコンピューティング、AI、Robotic Process Automation（RPA）、マシンラーニング、コンテナ化の意味を明確にする

7 始めよう

7.1 始めよう

次のことが行える…

- 7.1.1 VeriSM™に基づいて改善プログラムを開始するステップを識別する
- 7.1.2 リアクティブオペレーションとプロアクティブオペレーションを区別する

3. 基本概念の一覧

この章では、認定候補者が習熟しておく必要がある用語と略語を示します。

これらの用語の知識だけでは試験に十分ではないことに注意してください。受験者は、その概念を理解し、例を提示できる必要があります。

英語	日本語
Agile Service Management	アジャイルサービスマネジメント
A-shaped professional	A-型プロフェッショナル
asset	アセット
behavior	ビヘイビア
best practice	ベストプラクティス
business model	ビジネスモデル
business relationship management	ビジネスリレーションシップ管理
business service management	ビジネスサービスマネジメント
capability	ケイパビリティ
change	変更
change fatigue	チェンジファティーグ
competence	コンピテンス
consumer	消費者
consumer experience	消費者エクスペリエンス
continuous delivery	継続的デリバリ
continuous deployment	継続的デプロイメント
continuous integration	継続的インテグレーション
contract management	契約管理
critical thinking	クリティカルシンキング
culture	カルチャ
customer	カスタマ
Customer Experience (CX)	カスタマエクスペリエンス (CX)
customer relationship management	カスタマリレーションシップ管理
cybersecurity	サイバーセキュリティ
data protection	データ保護
DevOps	DevOps
digital disruption	デジタルディスラプション
digital native	デジタルネイティブ
digital optimization	デジタルオプティマイゼーション
digital service	デジタルサービス
digital transformation	デジタルトランスフォーメーション
enterprise service management	エンタープライズサービスマネジメント
expectation management	期待管理
explicit knowledge	エクスプリシットナレッジ
financial management	財務管理
implicit knowledge	インプリシットナレッジ
incident	インシデント
information security	情報セキュリティ
I-shaped professional	I-型プロフェッショナル
issue	イシュー
knowledge management	ナレッジ管理
lifelong learning	ライフロングラーニング
management	マネジメント

management practices	マネジメントプラクティス
mission	ミッション
network effect	ネットワーク効果
operant behavior	オペラントビヘイビア
operation model	オペレーションモデル
operational planning	オペレーショナル計画立案
organization	組織
organizational behavior management (OBM)	組織的ビヘイビアマネジメント（OBM）
organizational capability	組織的ケイパビリティ
outcome	成果
output	アウトプット
PESTEL	PESTEL
policy	方針
principle	原則
problem	問題
procedure	手順
process	プロセス
product	製品
profession	プロフェッション
provider	プロバイダ
quality	品質
reflective practice	リフレクティブプラクティス
relationship management	リレーションシップ管理
request	リクエスト
retrospective	レトロスペクティブ
role	役割
service	サービス
service culture	サービスカルチャ
Service Integration and Management (SIAM)	サービスインテグレーション＆マネジメント（SIAM）
service management	サービスマネジメント
service management operating model	サービスマネジメントオペレーティングモデル
service provider	サービスプロバイダ
shadow behavior	シャドウビヘイビア
shadow IT	シャドウ IT
silo	サイロ
skills inventory	スキルインベントリ
solution	ソリューション
source event	ソースイベント
stakeholder	ステークホルダ
stand-up meeting	スタンドアップミーティング
strategic planning	戦略的計画立案
supplier management	サプライヤ管理
SWOT	SWOT
tacit knowledge	タシットナレッジ
tactical planning	戦術的計画立案
target operating model	ターゲットオペレーティングモデル
team	チーム
technical debt	技術的負債
tribalism	トリバリズム
T-shaped professional	T-型プロフェッショナル
user	ユーザ

User Experience (UX)	ユーザエクスペリエンス (UX)
value	価値
value proposition	バリュープロポジション
values	価値
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model including: • Governance • Service management principles • Management Mesh • Define • Produce • Provide • Respond	VeriSM™ モデルに含むもの: • ガバナンス • サービスマネジメント原則 • マネジメントメッシュ • Define • Produce • Provide • Respond
virtual team	バーチャルチーム
vision	ビジョン

4. 文献

試験の参考文献

試験に必要な知識は、次の文献に記載されています。

A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ – A service management approach for the digital age
Van Haren Publishing: 2017 年 12 月
ISBN: 978 94 018 0240 6（ハードコピー）
ISBN: 978 94 018 0241 3（eBook）

追加文献

B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
Van Haren Publishing: 2018 年 2 月
ISBN: 978 94 018 0270 3（ハードコピー）
IBSN: 978 94 018 269 7（eBook）

コメント

追加の参考文献は、参考として知識を深めるためのものです。

参考文献の表

試験要件	試験仕様	参考文献文
1. サービス組織		
	1.1 組織的なコンテクスト	章 1, 2.1 – 2.4
	1.2 組織的なガバナンス	章 2.5
	1.3 デジタルトランスフォーメーション	章 3, 16
2. サービスカルチャ		
	2.1 サービスカルチャ	章 4
3. 人材及び組織構造		
	3.1 組織構造	章 5
	3.2 サービスマネジメントの課題	章 6
4. VeriSM™モデル		
	4.1 VeriSM™モデル	章 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 VeriSM™モデルの適応	章 11, 15
5. プログレッシブプラクティス		
	5.1 プログレッシブプラクティス	章 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. イノベイティブテクノロジ		
	6.1 テクノロジの影響	章 25
7. 始めよう		
	7.1 始めよう	章 26

Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com