



準備ガイド

2021年10月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. 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.



目次

1. 概要	4
2. 試験要件	7
3. 基本概念の一覧	9
4. 文献	12

1. 概要

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMFB18.JP)

範囲

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 は、以下に関するプロフェッショナルのナレッジを検証します。IT サービスマネジメントの紹介；

- サービスマネジメントシステム（SMS）；
- サービスマネジメントシステムの運用。

要約

IT サービスマネジメントは、事業成果を支援する IT 関連のサービスの設計、提供、サポート、および改善の仕組みです。サービスマネジメントの国際標準である ISO/IEC 20000-1:2018 は、サービスマネジメントシステム（SMS）を確立、実装、保守、および継続的に改善する要件を定義しています。SMS は、サービスライフサイクルの管理の必須事項、つまり、サービスの計画、設計、移行、提供、および改善を明確にします。合意された要件をサービスが満たすことができれば、顧客、ユーザー、およびサービスを提供する組織に価値がもたらされます。

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 認定コースは、ISO/IEC 20000-1:2018 に基づく IT サービスマネジメントについての重要な情報と概念について説明します。このコースでは、サービスマネジメントに携わる組織のチームに参加するための基本的なスキルと知識を習得できます。このコースでは、サービスマネジメントシステムとサービス管理プロセス、特に ISO/IEC 20000-1:2018 に基づく IT サービスマネジメントの基本的な概念と用語を中心に説明します。

EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000:2018 コースを受講される場合、EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 コースを修了されることをお勧めします。スペシャリストコースでは、サービス管理システムを展開し、システムを適切に管理・維持し必要な場合に改善するための必要な実践的スキル、また、定義されたサービスマネジメント方針および他の組織の方針と計画との整合性を確保するためのスキルを中心に習得できます。

背景

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018 資格は、EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000:2018 資格プログラムの一部です。

対象グループ

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018 は、サービスマネジメント認定（VeriSM™、SIAM™、または ITIL の他のバージョン）をすでに保持しており、サービスマネジメントにおける別の分野の知識を習得することを検討されているユーザーを対象としています。

対象グループには以下の役割が含まれますが、以下のみに限定するものではありません。マネージャ

- 事業スタッフおよびスーパーバイザ
- 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／プログラムマネージャ
- 供給者、統括供給者、再委託先供給者
- サービス提供者の顧客

認定のための要件

- EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 試験の合格。
- 過去にサービスマネジメント認定を取得していること（VeriSM™、SIAM™、または ITIL）。

試験の詳細内容

試験の形式:	多肢選択形式
問題数:	20
合格点:	65%
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:	30 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

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018 試験では、ブルームの改訂版タクソノミーに基づき、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。

教育・訓練

授業時間

この教育コースの推奨受講時間は 7 時間です。これには、グループの割り当て、試験の準備、短期間の休憩が含まれます。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

28 時間（1 ECTS）、個人が習得している知識によります。

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. IT サービスマネジメントの紹介		20%
	1.1 IT サービスマネジメントの中核的な概念	10%
	1.2 ISO/IEC 20000-1:2018 に関する重要な概念	10%
2. サービスマネジメントシステム (SMS)		50%
	2.1 サービスマネジメントシステムの最重要要素	30%
	2.2 サービスマネジメントシステムの最重要概念	20%
3. サービスマネジメントシステムの運用		30%
	3.1 サービスポートフォリオ（サービスカタログ管理、資産管理、構成管理）	5%
	3.2 関係及び合意（事業関係管理、サービスレベル管理、供給者管理）	5%
	3.3 供給及び需要（サービスの予算業務及び会計業務、需要管理、容量・能力管理）	5%
	3.4 サービスの設計、構築及び移行（変更管理、リリース及び展開管理）	5%
	3.5 解決及び実現（インシデント管理、サービス要求管理、問題管理）	5%
	3.6 サービス保証（サービス可用性管理、サービス継続管理、情報セキュリティ管理）	5%
	合計	100%

試験仕様

1 IT サービスマネジメントの紹介

- 1.1 IT サービスマネジメントの中核的な概念
次のことが行える…¹
 - 1.1.3 サービスマネジメントの価値を説明します。
 - 1.1.4 継続的な改善の原則について説明します。
- 1.2 ISO/IEC 20000-1:2018 に関する重要な概念
次のことが行える…
 - 1.2.1 ISO/IEC 20000 の目的と利点を把握します。
 - 1.2.2 サービスマネジメントシステムとは何かを説明します。
 - 1.2.3 組織がいくつものマネジメントシステム標準 (MSS) を統合できるように、どのように MSS が設計されているのかを説明します。

2 サービスマネジメントシステム (SMS)

- 2.1 サービスマネジメントシステムの最重要要素
次のことが行える…
 - 2.1.1 組織や利害関係者が SMS にどのように影響しているのかを説明します。
 - 2.1.2 組織にとってのリスクと機会を理解することの重要性について説明します。
 - 2.1.3 サービスマネジメントの目的について説明します。
 - 2.1.4 リーダーシップの責任について概説します。
 - 2.1.5 一般的なガバナンスの原則を定義します。
 - 2.1.6 文書化の重要性と文書化のための基本的な要件を説明します。
 - 2.1.7 リソース管理の要件を説明します。
- 2.2 サービスマネジメントシステムの最重要概念
次のことが行える…
 - 2.2.1 サービスマネジメントシステムを構築および実装するための重要な原則について説明します。
 - 2.2.2 新規または変更されたサービスを設計、構築及び移行するための要件について概説します。
 - 2.2.3 SMS とサービスを監視、測定、分析、評価および改善するための要件を説明します。
 - 2.2.4 SMS とサービスの継続的改善について説明します。

3 サービスマネジメントシステムの運用

- 3.1 サービスポートフォリオ (サービスカタログ管理、資産管理、構成管理)
次のことが行える…
 - 3.1.1 目的とサービスの要件を説明します。
- 3.2 関係及び合意 (事業関係管理、サービスレベル管理、供給者管理)
次のことが行える…
 - 3.2.1 目的とサービスの要件を説明します。
- 3.3 供給及び需要 (サービスの予算業務及び会計業務、需要管理、容量・能力管理)
次のことが行える…
 - 3.3.1 目的とサービスの要件を説明します。
- 3.4 サービスの設計、構築及び移行 (変更管理、リリース及び展開管理)
次のことが行える…
 - 3.4.1 目的とサービスの要件を説明します。
- 3.5 解決及び実現 (インシデント管理、サービス要求管理、問題管理)
次のことが行える…
 - 3.5.1 目的とサービスの要件を説明します。
- 3.6 サービス保証 (サービス可用性管理、サービス継続管理、情報セキュリティ管理)
次のことが行える…
 - 3.6.1 目的とサービスの要件を説明します。

¹試験仕様 1.1.1 および 1.1.2 は、Foundation 試験でのみテストされます。

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
accounting	会計業務
alignment	整合
analysis	分析
assessment	アセスメント
asset	資産
audit	監査
availability	可用性
baseline	ベースライン
best practice	実施規範(ベストプラクティス)
budgeting and accounting for services	サービスの予算業務及び会計業務
business relationship management	事業関係管理
business requirements	事業上の要求事項
capability	能力
capacity (management)	容量・能力(管理)
certification	認証
change (management)	変更(管理)
competence	力量
compliance	順守
component	コンポーネント
confidentiality	機密性
configuration item (CI)	構成アイテム (CI)
configuration management	構成管理
conformity	適合
continual improvement	継続的改善
contract	契約
contractual obligation	契約上の義務
control	監理(コントロール)
corrective action	是正処置
customer	顧客
customer focus	顧客重視
customer satisfaction	顧客満足度
demand management	需要管理
disaster recovery	災害復旧
documented information	文書化した情報
effectiveness	有効、有効性
efficiency	効率性
emergency change	緊急変更
escalation	段階的取扱い(エスカレーション)
evaluation	評価
evidence	証拠
external supplier	外部供給者
framework	枠組み (フレームワーク)
governance	ガバナンス

impact	影響
impartiality	公平性
incident (management)	インシデント(管理)
information security management	情報セキュリティ管理
input	インプット
integrity	完全性
interested party	利害関係者
internal audit	内部監査
internal supplier	内部供給者
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
IT service management	IT サービスマネジメント
key performance indicator (KPI)	重要業績評価指標 (KPI)
known error	既知のエラー
management system	マネジメントシステム
measurable	測定可能
measurement	測定
monitoring	監視
non-availability	可用性の喪失
non-conformity	不適合
objective	目的
organization	組織
output	アウトプット
outsourcing	外部委託する
performance	パフォーマンス
plan	計画
policy	方針
priority	優先度
problem (management)	問題(管理)
problem resolution	問題解決
procedure	手順
process	プロセス
record	記録
recovery (plan)	復旧(計画)
relationship	関係
release	リリース
release and deployment (management)	リリース及び展開(管理)
request for change (RFC)	変更要求(RFC)
requirement	要求事項
responsibility	責任
restore	回復
review	レビュー
risk	リスク
role	役割
scope	適用範囲
security control	セキュリティ管理策
service (management)	サービス(マネジメント)
service availability (management)	サービス可用性(管理)
service catalog	サービスカタログ
service component	サービスコンポーネント
service continuity (management)	サービス継続(管理)
service continuity strategy	サービス継続戦略
service level (management)	サービスレベル(管理)
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 target	サービスレベル目標
service management policy/plan	サービスマネジメントの方針/計画
service management system	サービスマネジメントシステム(SMS)
service provider	サービス提供者
service report	サービスの報告
service request	サービス要求
service requirement	サービスの要求事項
subcontracted supplier	再請負契約先供給者
supplier (management)	供給者(サプライヤ)(管理)
supplier contract	供給者との契約
tools	ツール
top management	トップマネジメント
transition	移行
urgency	緊急度
user	利用者
value	価値

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. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2018 (EN)
 スイス、ISO, 2018
www.iso.org
- B. Dolf van der Haven
IT Service Management: ISO/IEC 20000-1:2018. Introduction and Implementation Guide
 Van Haren Publishing, 再版 (2020)
 ISBN: 978 94 018 0701 2 (ハードコピー)
 ISBN: 978 94 018 0702 9 (eBook)
 ISBN: 978 94 018 0703 6 (ePUB)

参考文献の表

試験要件	試験仕様	参考文献
1. IT サービスマネジメントの紹介		
	1.1 IT サービスマネジメントの中核的な概念	B : 第 2 章と第 3 章
	1.2 ISO/IEC 20000-1:2018 に関する重要な概念	A : イントロダクション、第 1 章と 4.4 B : 第 3 章、付録 B
2. サービスマネジメントシステム (SMS)		
	2.1 サービスマネジメントシステムの最重要要素	A : 3.1.13、第 4 章、第 5 章、第 6 章、7.1-7.5、8.1 および 8.2.3 B : 第 3 章
	2.2 サービスマネジメントシステムの最重要概念	A : 4.3、第 6 章、第 7 章、8.2.2、8.5.2、第 9 章および第 10 章 B : 第 3 章、第 4 章および第 7 章
3. サービスマネジメントシステムの運用		
	3.1 サービスポートフォリオ (サービスカタログ管理、資産管理、構成管理)	A : 8.2.4-8.2.6 B : 第 3 章
	3.2 関係及び合意 (事業関係管理、サービスレベル管理、供給者管理)	A : 8.3.2-8.3.4 B : 第 3 章
	3.3 供給及び需要 (サービスの予算業務及び会計業務、需要管理、容量・能力管理)	A : 8.4.1-8.4.3 B : 第 3 章
	3.4 サービスの設計、構築及び移行 (変更管理、リリース及び展開管理)	A : 8.5.1 および 8.5.3 B : 第 3 章
	3.5 解決及び実現 (インシデント管理、サービス要求管理、問題管理)	A : 8.6.1-8.6.3 B : 第 3 章
	3.6 サービス保証 (サービス可用性管理、サービス継続管理、情報セキュリティ管理)	A : 8.7.1-8.7.3 B : 第 3 章





Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com