



準備ガイド

2021年01月版

Copyright © EXIN Holding B.V., 2021. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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	8
3. 基本概念の一覧	11
4. 文献	14

1. 概要

VeriSM™ Professional (VERISMP. JP)

範囲

VeriSM™ Professional 認定では、以下についての専門知識を確認します。

- デジタル環境;
- デジタルリーダーシップと構造;
- ガバナンスと戦略;
- VeriSM™モデルの適用.

要約

VeriSM™は、現在のデジタル環境に対応するエンタープライズサービスマネジメントのアプローチであり、サービスマネジメントのエンドツーエンドビューにフォーカスしています。VeriSM™モデルにより、組織は適切な製品またはサービスを適切なタイミングでプロデュースして消費者に提供でき、ビジネスのタイプ、組織の規模、ビジネスの優先順位、組織の文化、さらには個別のプロジェクトやサービスに合わせてカスタマイズや調整ができるようになります。

VeriSM™モデルでは、ガバナンスとサービスマネジメント原則は比較的安定しており、組織のニーズが変化した場合にのみ変化します。マネジメントメッシュは柔軟で、たとえば、新しいマネジメントプラクティスやエマージングテクノロジーを統合するためなど、製品やサービスのニーズに応じて調整されます。製品またはサービスには、4つのステージで、Define、Produce、Provide、Respond されます。

VeriSM™ Professional 認定は、VeriSM™モデルを組織に適用する担当者の知識とスキルをテストします。VeriSM™ Professional として認定されると、組織およびユーザー、消費者、スタッフに対するデジタルトランスフォーメーションの影響を理解したことになり、戦略的な方向性を示し、運用環境で成功を取めることができます。VeriSM™ Professional として認定されると、組織のポートフォリオ、原則、およびガバナンスのニーズに基づいたマネジメントメッシュを作成および使用する能力を有することが証明されます。新しい要件に基づいてマネジメントメッシュを作成または調整したら、VeriSM™ Professional は、Define、Produce、Provide、Respond の各ステージを介して製品またはサービスを管理できます。

背景

VeriSM™ Professional 資格は、VeriSM™資格プログラムの一部です。



対象グループ

VeriSM™プロフェッショナル認定は、製品やサービスの開発とデリバリーをデジタル化する、デジタル化を強化したいと考えている組織のプロフェッショナルを対象としています。認定の対象となるグループの例を以下に示しますが、これらに限定されません。

- 戦略をオペレーションに変換する任務を負っている、すべての組織分野のスペシャリスト、下層および中間管理職。
- エンタープライズバリューチェーンを通じて製品またはサービスを提供するプロフェッショナル。
- デジタルトランスフォーメーションイニシアチブの実装に携わるプロフェッショナル。
- デジタルトランスフォーメーションの目標を達成するために、VeriSM™モデルの計画、構築、および運用を支援するコンサルタントおよびコーチ。
- 上記の役割または責任のいずれかを果たすことを目指しているジュニアプロフェッショナル。

認定のための要件

- VeriSM™ Professional 試験の合格。
- 自習または認定トレーニングの一環として、実践課題を含む認定 VeriSM™ Professional トレーニングを修了すること

VeriSM™ Foundation 試験に合格できる程度の VeriSM™ の知識があることが強く推奨されます。認定トレーニング機関が実施するトレーニングを受講することも強くお勧めします。

試験の詳細内容

試験の形式:	多肢選択形式
問題数:	30
合格点:	65% (30 問中 19 問を正解すること)
参考書やノートの持ち込み:	試験中は指示された試験文献を参照することができます。 オンライン試験では、付録として、無償で提供されます。紙ベースの試験では、事前に試験文献を持ち込むよう、講師より指示され、購入の上、持ち込む必要があります。
注意:	不可
電子機器の持ち込み:	不可
試験時間:	90 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™ Professional 試験では、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 2、ブルームレベル 3 およびレベル 4 で受験者をテストします。

- **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。
- **ブルームレベル 3**：応用 - 認定候補者は、学習した内容を異なるコンテキストで活用できる能力があることを示します。このタイプの質問の目的は、認定候補者が取得した知識、事実、テクニック、およびルールを異なる方法で応用でき、新しい状況で問題を解決できること示すことです。この質問には、通常、ショートシナリオが含まれます。
- **ブルームレベル 4**：分析 - 認定候補者は、学習内容を細分化して理解する能力があることを示します。このブルームレベルは、主に実務でテストされます。このような実践課題の目的は、認定候補者が動機や原因を特定することで情報を検証および細分化して、推論し、一般的な結論につながる証拠を突き止める能力を示すことです。

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 21 時間です。この中に実践課題や、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

60 時間、個人が習得している知識によります。

学習努力とは、試験に備えるための一般的な努力を意味します、これは、受験者がすでに習得している知識に応じて異なります。文献の読み込み、サンプル試験の受験、トレーニングセッションへの参加が学習努力に含まれます。

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. デジタル環境		13.3%
	1.1 デジタル環境の概念	6.7%
	1.2 デジタルコンテキストでの作業	6.7%
2. デジタルリーダーシップと構造		13.3%
	2.1 デジタルリーダー	6.7%
	2.2 組織構造と文化	6.7%
3. ガバナンスと戦略		20%
	3.1 VeriSM™モデルのガバナンスとサービスマネジメント原則	20%
4. VeriSM™モデルの適用		53.3%
	4.1 VeriSM™モデルの使用	30%
	4.2 Define ステージにおけるソリューションの設定	16.7%
	4.3 Produce、Provide、および Respond のステージを通じたソリューションの主導	6.7%
	合計	100%

試験仕様

1. デジタル環境

1.1 デジタル環境の概念

次のことが行える…

- 1.1.1 VeriSM™が、デジタルプラクティス、デジタル時代、デジタル組織にどのように対応するかを理解すること。
- 1.1.2 システム・オブ・レコード (SoR) とシステム・オブ・エンゲージメント (SoE) の違いを理解すること。
- 1.1.3 成果の重要性と、VeriSM™の「デジタル」ビューを使用して成果を展開する方法 (バリューストリームマップ) を理解すること。

1.2 デジタルコンテキストでの作業

次のことが行える…

- 1.2.1 3つのデジタルトランスフォーメーションの手法を理解すること。
- 1.2.2 デジタルトランスフォーメーションプログラムの成功に関する特性を理解すること。
- 1.2.3 組織の要件に応じたデジタルトランスフォーメーションのオプションを理解すること。

2. デジタルリーダーシップと構造

2.1 デジタルリーダー

次のことが行える…

- 2.1.1 デジタルリーダーシップの特性、デジタルスキル、およびデジタルアウェアネスの概要を理解すること。
- 2.1.2 デジタルイニシアチブの持続可能性について理解すること。

2.2 組織構造と文化

次のことが行える…

- 2.2.1 従来の組織階層と絶え間ない変化を受け入れる組織の階層の違いを理解すること。
- 2.2.2 組織的なケイパビリティ間でコラボレーションを開発する方法を理解すること。
- 2.2.3 ナレッジマネジメントがデジタルトランスフォーメーションを強化する方法を理解すること。
- 2.2.4 消費者重視のアプローチに貢献するビヘイビアについて説明すること。

3. ガバナンスと戦略

3.1 VeriSM™モデルのガバナンスとサービスマネジメント原則

次のことが行える…

- 3.1.1 EDM (評価、方向付け、モニタリング) のアクティビティを実行して、デジタルトランスフォーメーションを運用に適用すること。
- 3.1.2 サーマネジメント原則を順守していることを確認すること。

4. VeriSM™モデルの適用

4.1 VeriSM™モデルの使用

次のことが行える…

- 4.1.1 VeriSM™モデルを適用して、新規または変更された製品またはサービスに対応すること。
- 4.1.2 マネジメントメッシュで現在の状態を取得すること。
- 4.1.3 新規または変更された製品またはサービスをサポートするリソース、環境、マネジメントプラクティスおよび技術を理解すること。
- 4.1.4 マネジメントメッシュで目的とする状態を取得すること。

4.2 Define ステージにおけるソリューションの設定

次のことが行える…

- 4.2.1 従来型の要件収集手法と反復的な要件収集手法（ユーザーストーリー：カード、対話、確認）の違いを理解すること。
- 4.2.2 現在の状態と期待される状態のギャップを分析すること。
- 4.2.3 組織の戦略と消費者のニーズを反映するソーシングポリシーを提案すること。

4.3 Produce、Provide、および Respond のステージを通じたソリューションの主導 次のことが行える…

- 4.3.1 組織の戦略と消費者ニーズに対して、Produce、Provide、および Respond のアクティビティが一致しているかを分析すること。

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
autonomy	自立性
behavior	ビヘイビア
Burke-Litwin model	Burke-Litwin モデル
business information plan	ビジネスインフォメーション計画
business model canvas	ビジネスモデルキャンバス
capability	ケイパビリティ
CAPEX	CAPEX
case response	ケース応答
collaboration	コラボレーション
collaborative approach	コラボレーティブアプローチ
competence, competencies	コンピテンス, コンピテンシ
consumer	消費者
consumer centric (consumer centricity)	消費者重視
culture	カルチャ
customer experience (CX)	カスタマエクスペリエンス (CX)
customer experience management (CEM)	カスタマエクスペリエンスマネジメント (CEM)
Define	Define
design thinking	デザイン思考
DevOps	DevOps
digital awareness	デジタル認知度
digital capabilities	デジタルケイパビリティ
digital center of excellence	デジタル・センター・オブ・エクセレンス (CoE)
digital channel	デジタルチャネル
digital experience (DX)	デジタルエクスペリエンス (DX)
digital leader	デジタルリーダー
digital mindset	デジタルマインドセット
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 organization	デジタル組織
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
digital twin	デジタルツイン
digital use case	デジタルユースケース
digitize / digitalization	デジタル化 / デジタライゼーション
disruptive innovation	ディスラプティブイノベーション
EDM model	EDM モデル
efficiency innovation	効率化イノベーション
enterprise governance	エンタープライズガバナンス
fail fast strategy or approach	フェイルファスト戦略 または アプローチ
flatter organization / flatter structure	フラットな組織 / フラットな構造
framework	フレームワーク
gap analysis	ギャップ分析
governance	ガバナンス
governance structures	ガバナンス構造

hackathon	ハッカソン
heuristics	ヒューリスティクス
holacracy	ホラクラシー
hypothesis testing	仮説検定
information radiator	情報ラジエーター
innovation space	イノベーション空間
issue	イシュー
iterative requirement gathering	反復型要件収集
journey map	ジャーニーマップ
Kaizen	カイゼン
knowledge management	ナレッジ管理
knowledge-centered service (KCS)	ナレッジセンターサービス (KCS)
Lean management cascade	リーンマネジメントカスケード
Management Mesh	マネジメントメッシュ
management practices	マネジメントプラクティス
McKinsey 7S framework	マッキンゼー7S フレームワーク
mission	ミッション
Nadler-Tushman model (congruence model)	ナドラー - タッシュマンモデル (整合性モデル)
necessary but non-value adding (NNVA)	必要だが非付加価値 (NNVA)
network effect	ネットワーク効果
non-value adding (NVA)	非付加価値 (NVA)
operating model canvas	オペレーティングモデルキャンバス
OPEX	OPEX
opportunity portfolio	オポチュニティポートフォリオ
Option space	オプション空間
organizational behavior management (OBM)	組織的ビヘイビオマネジメント (OBM)
organizational capabilities	組織的ケイパビリティ
organizational change management (OCM)	組織的チェンジマネジメント (OCM)
organizational culture profile (OCP)	組織的カルチャプロフィール (OCP)
organizational portfolio	組織のポートフォリオ
outcome	成果
output	アウトプット
Pareto analysis	パレド分析
PDCA (Deming's Quality Circle)	PDCA (デミング品質サークル)
PESTLE (or PESTEL)	PESTLE (または PESTEL)
Porter's 5 Forces	ポーターの5フォース
Produce	Produce
product	製品
Provide	Provide
quality	品質
request	リクエスト
requirement	要件
Respond	Respond
risk	リスク
Run-grow-transform (RGT)	運営-成長-変革 (RGT)
service	サービス
service blueprint	サービスブループリント
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 principles	サービスマネジメント原則
SIPOC	SIPOC
solution	ソリューション
source event	ソースイベント
stakeholder map	ステークホルダマップ

stakeholder value chain	ステークホルダバリューチェーン
standard response	標準応答
strategic sourcing	戦略的ソーシング
sustainable development	持続可能な開発
sustaining innovation	持続的イノベーション
SWOT analysis	SWOT 分析
systems	システム
systems of differentiation	差別化システム (SoD)
systems of engagement (SoE)	システム・オブ・エンゲージメント (SoE)
systems of innovation	革新システム (SoI)
systems of record (SoR)	システム・オブ・レコード (SoR)
tacit knowledge	タシットナレッジ
technical debt	技術的負債
technology business management (TBM)	テクノロジービジネスマネジメント (TBM)
total quality management (TQM)	総合品質管理 (TQM)
T-shaped professional	T 型プロフェSSIONナル
use case	ユースケース
user	ユーザ
user experience (UX)	ユーザエクスペリエンス (UX)
user journey	ユーザジャーニー
user story	ユーザストーリー
value	価値
value proposition	バリュープロポジション
value stream	バリューストリーム
Value Stream Mapping (VSM)	バリューストリームマップ (VSM)
value-adding (VA)	付加価値 (VA)
value-to-cost metric	価値対コスト測定基準
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model	VeriSM™ モデル
vision	ビジョン
volatility metric	ボラティリティ測定基準

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, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied - Part A (11-298 ページ)
 Van Haren Publishing: 2018 年 10 月
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (ハードコピー)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (電子書籍)

追加文献

- B. Claire Agutter, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied - Part B (299-458 ページ)
 Van Haren Publishing: 2018 年 10 月
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (ハードコピー)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (電子書籍)

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。主要文献の他に追加の参考文献も記載していますが、これらの参考文献の学習は必須ではありません。

参考文献の表

試験要件	試験仕様	参考文献
1. デジタル環境		
	1.1 デジタル環境の概念	
	1.1.1 VeriSM™が、デジタルプラクティス、デジタル時代、デジタル組織にどのように対応するかを理解すること。	A: 2.1 章、2.2 章、3.1 章
	1.1.2 システム・オブ・レコード (SoR) とシステム・オブ・エンゲージメント (SoE) の違いを理解すること。	A: 3.2 章
	1.1.3 成果の重要性と、VeriSM™の「デジタル」ビューを使用して成果を展開する方法 (バリューストリームマップ) を理解すること。	A: 8 章
	1.2 デジタルコンテキストでの作業	
	1.2.1 3 つのデジタルトランスフォーメーションの手法を理解すること。	A: 3.4 章、3.5 章、3.6 章
	1.2.2 デジタルトランスフォーメーションプログラムの成功に関する特性を理解すること。	A: 3.7 章
	1.2.3 組織の要件に応じたデジタルトランスフォーメーションのオプションを理解すること。	A: 3.8 章

2. デジタルリーダーシップと構造		
	2.1 デジタルリーダー	
	2.1.1 デジタルリーダーシップの特性、デジタルスキル、およびデジタルアウェアネスの概要を理解すること。	A: 4.1 章、4.2 章、4.3 章
	2.1.2 デジタルイニシアチブの持続可能性について理解すること。	A: 4.8 章
	2.2 組織構造と文化	
	2.2.1 従来の組織階層と絶え間ない変化を受け入れる組織の階層の違いを理解すること。	A: 5.1 章、5.2 章、5.3 章、5.4 章
	2.2.2 組織的なケイパビリティ間でコラボレーションを開発する方法を理解すること。	A: 6 章
	2.2.3 ナレッジマネジメントがデジタルトランスフォーメーションを強化する方法を理解すること。	A: 7 章
	2.2.4 消費者重視のアプローチに貢献するビヘイビアについて説明すること。	A: 3.9 章
3. ガバナンスと戦略		
	3.1 VeriSM™モデルのガバナンスとサービスマネジメント原則	
	3.1.1 EDM（評価、方向付け、モニタリング）のアクティビティを実行して、デジタルトランスフォーメーションを運用に適用すること。	A: 10.4 章、10.5 章、10.6 章
	3.1.2 サーマネジメント原則を順守していることを確認すること。	A: 10.2 章、10.3 章
4. VeriSM™モデルの適用		
	4.1 VeriSM™モデルの使用	
	4.1.1 VeriSM™モデルを適用して、新規または変更された製品またはサービスに対応すること。	A: 11.1 章、11.2 章
	4.1.2 マネジメントメッシュで現在の状態を取得すること。	A: 12 章
	4.1.3 新規または変更された製品またはサービスをサポートするリソース、環境、マネジメントプラクティスおよび技術を理解すること。	A: 12 章、14.5 章
	4.1.4 マネジメントメッシュで目的とする状態を取得すること。	A: 12 章
	4.2 Define ステージにおけるソリューションの設定	
	4.2.1 従来型の要件収集手法と反復的な要件収集手法（ユーザーストーリー：カード、対話、確認）の違いを理解すること。	A: 14.1 章、14.2 章、14.3 章
	4.2.2 現在の状態と期待される状態のギャップを分析すること。	A: 15 章
	4.2.3 組織の戦略と消費者のニーズを反映するソーシングポリシーを提案すること。	A: 16 章
	4.3 Produce、Provide、および Respond のステージを通じたソリューションの主導	
	4.3.1 組織の戦略と消費者ニーズに対して、Produce、Provide、および Respond のアクティビティが一致しているかを分析すること。	A: 17 章



Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com