



範囲及び開発計画: ITIL® V3 改訂

2010年2月



目次

	序文	3
1	はじめに	3
2	改訂の目標	3
	2.1 範囲内	3
	2.2 範囲外	4
3	開発チームのガバナンスおよび構造	4
4	変更カテゴリ	6
	4.1 修正	6
	4.2 明確性	6
	4.3 一貫性	6
	4.4 図表	6
	4.5 サービス戦略	6
5	間接的な変更	7
	5.1 その他の書籍	7
	5.2 検定プログラム	7
	5.3 サードパーティ製アプリケーション	7
	5.4 商業 ITIL ベースの IT サービスプロバイダ	7
6	コアライブラリの翻訳	7
7	プロジェクトの主なマイルストーン	7
	詳細	7
	用語集	8

序文

ITILとは®?

ITIL (IT インフラストラクチャ・ライブラリ) は、世界で最も広く受け入れられているIT サービスマネジメントへのアプローチ法です。ITIL は、世界各国の公共・民間部門のベストプラクティスをまとめて提供しています。ITIL には、包括的な検定プログラム、認定研修機関 (ATO)、実施・評価ツールが整備されています。ITIL が推進するベスト・プラクティス・プロセスは、ITサービスマネジメントの国際規格である、ISO/IEC 20000に対応しています。ITILは、ITサービス・マネジメントにおけるベスト・プラクティスをまとめた唯一、一貫性のある包括的な文書であり、世界中で何百もの企業に使用されています。

ITILは、高品質のITサービスの提供やITをサポートするのに必要な環境に関するガイダンスを記載した一連の書籍で構成されています。ITILは、企業が企業目標やビジネスニーズを達成するために、ITへの依存がますます増加しているという認識の下に開発されました。それに従い、高品質のITサービスへの需要も増加することになります。

ITIL は、2007年に改訂されました。まもなく最新改訂の執筆が行われます。ATOを対象とするアンケート、TSO (The Stationary Office) の変更管理要求、スコーピングの実施に基づき、変更点の合意が行われました。

本文書の目的

本文書では、ITIL V3 コア書籍の現在の改訂に対するアプローチの概要について説明します。範囲、計画、および改訂作業の計画とガバナンス構造についての説明を行います。また、提案されている構造や範囲が変更諮問委員会の推奨する改善にどう対応しているかについても述べています。本委員会は、V3書籍の発行日から2009年11月までに記録された問題の分析を行いました。ついに、開発作業の大体のスケジュールが決定となりました。

謝辞

TSO及び商務庁 (OGC) では、ITIL V3 改訂のスコーピングを実施するにあたり、ご協力を頂いた次の人々や企業に感謝の意を表したいと思います。協力者の方々は、改訂範囲が書籍の真の問題を反映して、ITILベスト・プラクティスの改善に繋がるように時間と努力を注いでくださいました。協力者の方々は、以下の通りです。

- アンケートにご協力頂いたユーザー及び研修機関
- ITIL 変更諮問委員会委員 (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- 変更管理ログを通して問題を提起してくれた全員の方々

1 はじめに

2004年11月8日、OGCはITILベスト・プラクティスのガイダンスの改訂範囲および開発計画の定義を行うため、6ヶ月のプロジェクトを発足しました。OGCは、多数の組織や個人の強力を得て、ITIL ユーザー、ベンダー、教育者の意見を得るために広範囲にわたる公開討議を行いました。公開討議は大成功を収め、プロジェクト・チームは情報技術サービス・マネジメント (ITSM) コミュニティの意見を把握することができました。そこで、多数の同意見や、調査結果の要約をもとに、ITILバージョン3の範囲が形成されました。スコーピング文書は2006年6月に発行されました。

我々は、基本的な市場ニーズは、その時からそれほど変化していないと考えています。しかし、2007年5月の出版以来、ITSM コミュニティがITIL バージョン 3 を実際に使用するようになり、OGC に建設的な批評が寄せられています。best-management-practice ウェブサイトの (www.best-management-practice.com) 変更管理には、何百もの問題点がログ化されました。これらを分析し、トレーナーやユーザーからOGC、TSO、APMG に寄せられた意見とともに、ITIL 変更諮問委員会 (CAB) と OGC はITILの効果と実用性を改善するために、バージョン3の改訂版を提供することで合意しました。

2 改訂の目標

ITIL V3 改訂プロジェクトの主な目標は、以下の通りです。

- 内容と表記の両方において、文章や図表の誤りや不一致を修正する。
- CABの分析・推奨とOGCの承認に基づき、変更管理ログで提起された問題に対処することにより書籍を改善する。これらは、主に明確さ、一貫性、正確性、完全性に関連するものです。
- ITILを教えやすくするために、研修コミュニティから提起された提案を考慮する。
- サービス戦略の書籍の見直しを行い、概念ができるだけ簡潔明瞭かつ実践的に説明されていることを確認する。概念を簡略化するというのではなく、むしろ説明の仕方を改善する。

新しい概念やプラクティスを追加したり、既存の概念やプラクティスを削除しない。新しい内容を追加する場合には、完全性、全体的な詳細レベルの均一化、または一貫性を持たせるための再構成を目的とする。

2.1 範囲内

- 5冊の書籍の内容を見直し、内容の不一致を修正する。
 - － 全書籍でロール (役割) を統一し、業務が一つのロールだけに適用されるようにする。
 - － 例として挙げる組織構造は、模範的なものではなく、一般的な典型であることを明確にする。

- ガイダンスの再構成を行い、5冊の書籍がすべて同様に構成されるようにする。
 - 各プロセスに、ゴール、目的、目標があることを確認する。
 - プロセスの取り扱い方法を見直し、すべて同様に取扱われていることを確認する。
- 書籍の内容がMSP™、M_o_R®、PRINCE2®、P3O® に一致していることを適宜確認する。
- ロールとその責務について、明確な説明と記述を行う。
- 5冊の書籍全体を通して、用語集の定義の使用を標準化する。本文の説明が用語集の説明と一致していることを確認する。
- 変更管理ログのコメントを考慮して、用語集の改訂を行う。
- 製品マネージャーおよびサービス・オーナーの定義と使用について検証する。
- サービスカタログ・マネージャーがサービスオペレーションで言及されていることを確認する。

- OGC の最新のスタイルガイドラインに沿って、内容の再デザインを行う。

2.2 範囲外

ITILを採用している組織、あるいはITIL資格を取得してそのメソッドを職場で使用している個人による現在のITILの活用を無効にするような変更

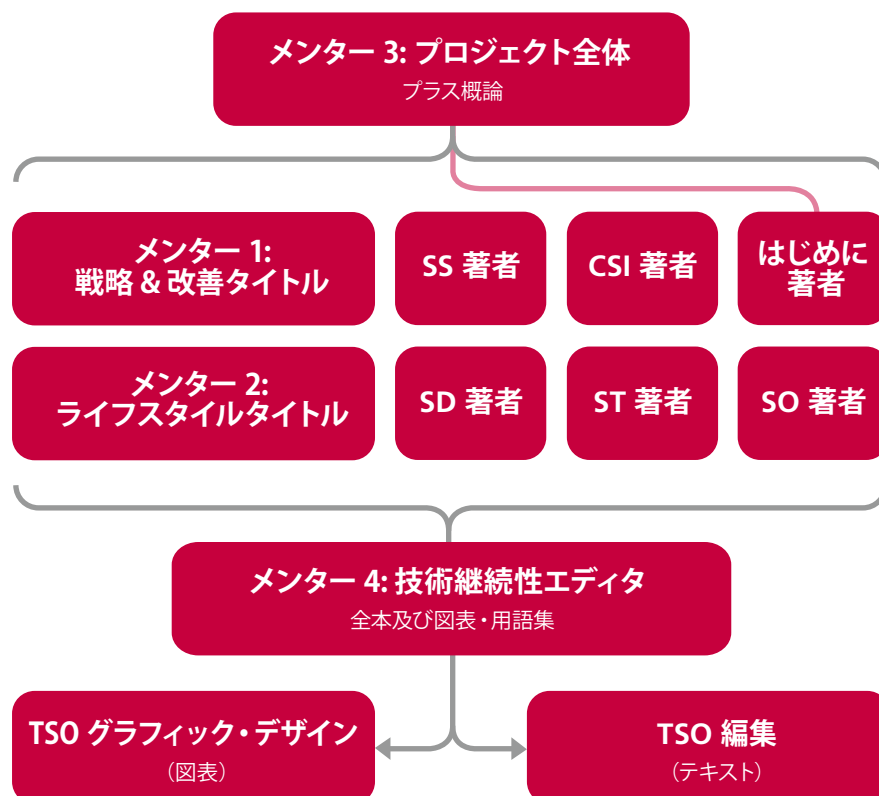
3 開発チームのガバナンスおよび構造

2006年のバージョン3の改訂開発の際には、執筆者がメンターと共に作業を行うモデルが使用されました。このモデルは改訂作業でも使用され、執筆者とメンターが協力して作業を行い、プロジェクト委員会に報告します。

ガバナンス構造は以下の通りです。



執筆者は、「参加者募集」の文書を通して採用されました。各書籍はひとりの執筆者が担当します。メンターは1冊以上の書籍に割り当てられ、他の責務を担当しながら互換性、一貫性、整合性を確認します。下記の図表では、チームメンバー間の関係を示しています。



メンターは、構造上で重要な役割を果たします。改訂版の書籍の一貫性を確認する必要があるからです。そのため、メンター職には、当初のV3開発チームのメンバーを招待する形で採用を行いました。全員の報告経路は関連書籍を経由するか、または継続性メンターからプロジェクト総括メンターへと経由します。

各書籍には、作業パッケージが作成されます。作業パッケージには、CABが解決を推奨する問題の関連リストを含め、製品説明と詳細範囲が含まれます。

製品は、レビュー・グループにより目的に沿っているかどうかの検証が行われます。つまり、製品が製品説明に準拠しており、現在の問題をすべて解決しているかどうかを判断することです。レビューグループは、ITILコミュニティの代表を意図しており、以下で構成されます。

- 小・中・大規模の公共・民間部門のユーザー
- ベンダー
- コンサルタント

- 研修機関
- 国際レビュー担当者

バランスのとれた代表的なレビュー・グループを構成するため、レビュー担当者も参加者募集文書(www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf)を通して採用されました。個人単位で、概念、提案、概略、または製品の一部に対していつでもコメントを依頼される場合があります。また、6冊の書籍それぞれに対し、公式レビューが2回実施されます。特定の個人が1冊の書籍の検証や、全冊の検証により一貫性の確認を依頼される場合があります。コア書籍が確定した時点で、はじめに「はじめに」がそれに合わせて更新されます。「はじめに」は全体の内容から派生しているため、この段階で実施する必要があります。「はじめに」は、2回にわたり検証されます。

4 つの変更カテゴリ

プロジェクト指令書(www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf)は、誤りの修正や内容が一致していない箇所の削除、および明確さと構成の改善のために使用されます。各執筆者には作業指示が与えられます。これには、変更管理ログによる関連問題の一覧と詳細にわたる説明、およびCABが推奨する是正措置が記載されています。ATO アンケートなど、一般的な批評については、メンターからの概要説明にて説明があります。執筆者は、このように担当書籍に関する様々な懸念事項に対処していくなかで、独自の問題を発見する可能性も高いと考えられます。執筆者は、そのような問題にも対処することが求められています。執筆者は、メンター、CAB、または書評家に見解・意見やガイダンスを求めることができます。

変更管理ログの問題の多くは、誤記や誤りであると特定されました。明白な誤りが修正されたV3 ワード文書で改訂開発作業を開始するため、明白な誤りはすべてTSO編集部に送付されます。TSO 編集部は、頻繁に大文字が使用されていたり、一貫性に欠ける用語の修正も併せて行い、CAB承認済みの 変更を反映した用語集の修正版を挿入しました。

その他に開発チームが対応する問題は、次のカテゴリに分類されます。

4.1 修正

明白な誤りを修正します。

4.2 明確性

新しい執筆者は、文章が分かりやすく、不明瞭な点や混乱を招くような文や参照がないかどうかを確認します。また、国際英語によるライティングのガイドラインの指示もあります。(米国英語ではない点に注意してください。)つまり、ネイティブスピーカーだけでなく、ビジネス言語や、第2言語として英語を使用する人々にもわかる、簡潔な英語であるという意味です(綴りの最後に"-ize" と "-ise"が両方使用されている場合、"-ize" を使用する等)。これは、一般的ではない語句や、一般的な単語を一般的ではない意味合いで使用したり、イディオムや長い文章を避けることを大きく意味します。これを確実に実施すれば、翻訳も容易になります。

4.3 一貫性

現在の書籍には、一貫性に欠けている箇所が多数あります。V3 開発時にすべての書籍に共通する構成が策定されましたが、プラクティス、機能、プロセス、ルール(役割)、作業の説明の範囲や詳細の程度が統一されておらず、修正が必要な部分があります。

V3 に対する大きな批判のひとつには、ルールに関する記述が少ないことと、記述があっても完全ではないということです。ITIL は決定的な役割を定めるのではなく、ルール(役割)だけを定め、記載される組織構造も、代表的なものであり、模範的なもので

はないように明確な指示が出されます。全書籍でルールは統一され、業務は一つのルールだけに適用されます。ルールの説明、および詳細は一貫性を持たせなければいけません。

プロセスは明確に特定され、一貫性のある説明が記載されます。各プロセスが詳細にわたり記載される箇所を1ヶ所設け、それ以外の箇所では、その箇所への参照が記載されます。

用語の定義の不一致は、用語集にそって修正されます。更に、ITILの概要やプロセスは、OGC ベスト・プラクティスでの取り扱いと一貫するように統一されます。例えば、ITILのリスクマネジメントは、M_o_R®と一貫性をもたせることになります。

完全性の問題は、一貫性の一部として扱われます。これは、新しい概念の追加ということではありません。執筆者及びメンターの責務の一部は、各トピックに適切な量の詳細が含まれていること、およびルールの説明やプロセスなど比較可能な項目がすべて網羅されており、書籍全冊に一貫して比較の詳細が記載されていることを確認することです。

要約すると、執筆者は変更、削除、内容の追加を適宜行うことにより、本文、表、図表の詳細や範囲の誤りまたは不一致を修正します。メンターと技術継続性エディタは、シリーズを通して一貫した変更が実施されることを確認します。

4.4 図表

場合によっては、図表に誤りがあつたり、図表間や本文との間に矛盾があつたり、本文で参照されていなかったり、別の書籍にも表示されているのに、図表が異なっていることがあります。執筆者は技術継続性エディタと協力して、すべての図表が共通の水準に従って作成されること、統一されていること、また本文で参照されていることを確認します。明確性の向上のため、図表の変更・削除・追加が行われる場合があります。

4.5 サービス戦略

サービス戦略は、他の書籍に比べてかなり難解であるという懸念の声が寄せられました。OGCはV3 の執筆者に分かりやすく完結な国際英語で執筆を行うように依頼しましたが、これには改善の余地があり、改訂版でも推奨されます。

何回な文章を理解するにあたり、読解と理解は2つの異なる側面です。V3 の全書籍のなかでも、サービス戦略には、最新の内容が最も多く含まれていました。これには、当時の多くの読者に馴染みのないビジネス関連の概念がたくさん含まれていましたが、その後幅広く理解され、受け入れられています。しかし、回答者多くは今でも、サービス戦略はまとまりに欠け、理解しづらく、プロセスが明確に特定されていなかったり、戦略策定からIT サービスの仕様書に至るまでの段階を、明確にしたほうが良いと感じています。そのため、OGCでは、文章を明確にして表現をわかりやすくするために、サービス戦略の改訂を担当する執筆者には、他の書籍の執筆者と比べて、より大きな自由裁量が与えられます。この作業に関しては慎重な評価が行われ、改善にならないと判断された場合には、変更は容認されません。強調すべき点は、OGC がこの作業に求めているのは、サービス戦略の提示と説明を改善して使いやすくすることであり、概念の簡略化ではないということです。

5 間接的な変更

多くの人は、ITILの変更による他の書籍や検定プログラム、並びにITILに基づくアプリケーションやサービスへの影響を懸念しています。これに関し、大きな影響ないものと思われま

5.1 その他の書籍

このプロジェクトの一環として、コア書籍の文章の改善はまずじめに反映されます。その後、更新済みのITILに従い、他の書籍の改訂が行われます。現在のところ、その予定はありません。ITIL改訂の変更点により、現行のV3 書籍が不正確になってしまうということはないと考えられています。改訂理由は、明確性、一貫性、定義の改善、および最新の図表の点において、派生した文章の改善を行うことです。

5.2 検定プログラム

ITILの変更点のなかには、ITILを簡単に教えることが可能になり、段階的に教材に盛り込まれるものがあると予想されています。改訂に伴い、検定プログラムを変更する意図はありません。シラバスや試験への間接的な変更が必要になる可能性は低いと予想されています。これは、試験が概念やプラクティスの理解度をテストするものであり、概念やプラクティスに変更はないからです。

5.3 サードパーティ製アプリケーション

サービスデスク・サポートアプリケーションなど、ITILで説明されているプロセスを具体化したソフトウェア製品は多数あります。改訂による変更点により、既存製品がITILに整合しなくなることは予想されていません。製品に変更を追加の方がよいかどうかは、サプライヤが独自に判断することになります。

5.4 商業 ITILベースのIT サービスプロバイダ

ITILベースのIT サービスプロバイダが、変更により影響を受けることはありません。以前ITILで詳細が不足していた部分の問題が解決され、サービスを向上させることができる場合もあるでしょう。顧客が影響を受けることはありません。

6 コアライブラリの翻訳

OGC 及びプロジェクトチームは、改訂プロジェクトの成果を、できるだけ早く多くの言語で世界中に広めたいと願っています。用語集は、翻訳を行う上での土台となります。用語の定義を統一していく上で、定義の変更は避けられません。そのため、最初の作業は、現在、ITILが発行されている各言語の用語集の改訂版を配布することです。その後、改訂版の用語集と新たな英文テキストに従って、書籍の改訂が行われます。

7 プロジェクトの主なマイルストーン

現時点で、日付は暫定的ですので注意してください。

指令書の出版	2009 8月
参加者募集	2009年11月
執筆者とメンターの任命	2009年11月/12月
初回開発ワークショップ	2010年1月
コア書籍5冊の出版	2011年第一四半期を目標とする

詳細

ITIL V3 改訂プロジェクト指令書

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

参加者募集

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

FAQ (よくあるご質問)

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

ITIL 改訂プロジェクトの最新情報は定期的に更新されています。www.best-management-practice.com を参照してください。

用語集

APMG	APM Group, official accreditor for the ITIL Qualification Scheme
ATO	認定研修機関
CAB	変更諮問委員会
CSI	「継続的サービス改善」書籍
IEC	国際電気標準会議
ISO	国際標準化機構
IT	情報技術
ITIL®	IT インフラストラクチャ・ライブラリ®
ITSM	IT サービスマネジメント
itSMFI	IT サービスマネジメントフォーラムインターナショナル
M_o_R®	リスクマネジメント、OGC ベストプラクティス
OGC	商務庁 (OGC)、ITIL所有者
SD	「サービス設計」書籍
SO	Service Operation book
SS	「サービス戦略」書籍
ST	「サービス移管」書籍
TSO	ステーションナリ・オフィス (ステーションナリー・オフィス)、ITIL公式出版社
V3	(ITIL) バージョン3

- M_o_R® は、英国及び他の国の商務庁 (Office of Government Commerce: OGC) の登録商標です。
- PRINCE2™は、商務庁 (OGC) の商標です。
- P3O™は、商務庁 (OGC) の登録商標です。
- The swirl logo™ (渦巻きロゴ) は、商務庁 (OGC) の商標です。

OGCサービスデスク

OGCのお客様は、OGC業務のあらゆる側面について、OGC中央サービスデスクにお問い合わせを行うことができます。

サービスデスクでは、適切な2次サポートにもお問い合わせを転送します。皆様からのお問い合わせをお待ちしております。

サービスデスクへのお問い合わせは、月曜日～金曜日の午前8時から午後6時まで受け付けております。

電話: 0845 000 4999

Eメール: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

ウェブサイト: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- The OGC ロゴは、商務庁 (OGC) の登録商標です。
- The OGC ロゴ®は、英国商務庁 (Office of Government Commerce: OGC) の登録商標です。
- ITIL® は、英国及び他の国の商務庁 (Office of Government Commerce: OGC) の登録商標です。
- IT インフラストラクチャ・ライブラリ® は、英国及び他の国の商務庁 (Office of Government Commerce: OGC) の登録商標です。