



ITIL 2011
改訂の概要

目 次

1	はじめに	1
2	全体的な変更	1
3	ITIL サービスストラテジ	2
4	ITIL サービスデザイン	2
5	ITIL サービストランジション	3
6	ITIL サービスオペレーション	3
7	ITIL 継続的サービス改善	4
8	ITIL 用語集	4
9	継続的な改善	4
	文書の取り扱いについて	4
	登録商標	4
	詳細情報	4

1 はじめに

「The Mandate for Change」(2009年9月)および「The Scope and Development Plan」(2010年2月)に概説されたとおり、ITILの手引きは下記に対応して改訂されました：

- ・変更コントロール・ログを通して提起された課題
- ・変更諮問委員会からの助言
- ・教育コミュニティからのフィードバック

改訂プロジェクトの使命は、間違いを修正し、矛盾点を排除し、明確性を高め、構成を改善することでした。改訂版は、100名を超えるレビューによる2回の公開品質保証レビューで出てきたフィードバックに対する、執筆チームの返答も反映しています。

本プロジェクトの期間中、執筆チームはすべての課題について定期的に討議しました。厳格なガバナンス体制に基づき、執筆チームから提起された重要な課題はプロジェクト・ボードにエスカレーションされ、週次会議で評価されました。

この文書は、5冊のコア書籍全体に対する変更と、書籍別の変更の内容を説明しています。ITIL改訂プロジェクトの一部として発生した今回の改訂版の、簡単な概要を提供するものです。

執筆者、指導者、プロジェクト・ボードなど、ITIL2011年版にかかわる全貢献者のリストは、下記のサイトに掲載されています。

www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

2 全体的な変更

これらの改訂された書籍は構成を標準化することで、整合性と読みやすさが向上しました。一部の内容を再構成して、流れと読みやすさを改善するとともに、コア書籍全体を通じた整合性を確保しています。これにはサービス・ライフサイクル全体のインプットとアウトプット、そしてインタフェースに関する明確化も含まれています。

用語も明確化し、書籍全体とITIL用語集の一貫性を保ちました。

表1は、ライフサイクル書籍全体に対する改訂を示しています。

表1 改訂の概要：全体

領域	内容
第1章	第1章(序章)には5冊のコア書籍に共通する一般的な内容が記載されています。これには書籍の概要、他のサービス・ライフサイクルやベストプラクティスの手引きとの関連性、またITILそのものについての説明が含まれています。
第2章	第2章はプラクティスとしてのサービスマネジメントにかかわるもので、5冊のコア書籍すべてに共通しています。
第6章	第6章では、ライフサイクルの各段階を管理する際に考慮すべき組織の役割と責任、また関連するプラクティスを特定しています。これにはサービス・ライフサイクル全体に適用される一般的な役割、責任、能力、そして各書籍に記載されているプロセスに関する特定の側面が含まれます。
ライフサイクル・インタフェース、およびサービス・ライフサイクル全体のインプットとアウトプット	第3章には、ライフサイクルの各段階のインプットとアウトプットのリストが掲載されています。同様にサービス・ライフサイクル全体のインプットとアウトプットの例が付録として追加されました。これには各段階間の重要なインプットとアウトプットを特定する表が含まれており、それぞれの関係が理解しやすくなっています。
付録：関連する手引き	各書籍に追加されたこの付録には、ITILサービス・ライフサイクルを補完し相乗効果を生む、フレームワーク、ベストプラクティス、標準、モデル、および品質システムが記載されています。
役割	役割に関して、全書籍を通じて整合化されています。活動が1つの役割にのみ適用されることを確実にしました。
組織構造	例示されている組織構造が、規範的なものではなく直接的なものになりました。
プロセスの構造	すべてのプロセスに次の共通の内容が含まれています：目的と達成目標、適用範囲、事業に対する価値、方針、原則と基本的概念、プロセス活動、手法と技法、トリガ、インプット、アウトプットとインタフェース、情報管理、重要成功要因と重要業績評価指標、課題とリスク
製品マネージャ	製品マネージャに関するすべての記載は、サービス・オーナーと差し替えられました。
大文字の使用	過度で一貫性のない大文字の使用は、読みやすさのために取り除きました。

3 ITIL サービスストラテジ

この書籍に含まれる概念は、全体的な意図が変更されることなく明確になりました。多くの実用的な手引きと参照例が追加されています。

新しく定義された IT サービス戦略管理のプロセスは、事業と IT の戦略を開発し維持することに責任があります。事業戦略と IT 戦略は別々に説明されています。事業関係管理と需要管理はプロセスとして記載され、財務管理は範囲を拡大しました。

表2 改訂の概要：ITIL サービスストラテジ

領域	内容
サービスストラテジ・プロセス	IT サービス戦略管理、サービス・ポートフォリオ管理、IT サービス財務管理、需要管理、事業関係管理の5つのプロセスが明確化され、定義されています。各プロセスが標準のテンプレートに基づいて説明されています。
事業戦略と IT 戦略	事業戦略と IT 戦略は2つの異なるものとして記述され、関係が説明されています。事業戦略は IT 戦略を定義し、IT 戦略は事業戦略を支援します。
戦略のアセスメント、創出、および実行	組織が IT 戦略をアセスメントし、創出し、実行するための方法が詳細に説明され、進め方の具体例も掲載されています。
価値の創出	サービスによる価値の付加と実現が明確化されました。どのように価値が創出されるのか、そして付加された価値と実現された価値をどのように差別化するのかについての説明が追加されました。有用性と保証を例示する新しい表も作成されています。
顧客	顧客とユーザや消費者との違い、内部顧客と外部顧客との区別、事業部門と顧客としての IT 部門の違い、また IT がどう外部サービスプロバイダとしての役割を果たすかが明確化されました。
顧客資産とサービス資産	顧客資産とサービス資産の定義が明確になりました。これらの概念が重要な理由と使用の仕方、例えばサービス資産と顧客の成果の整合化について説明されています。事業成果、顧客資産、サービス資産、制約、およびサービスマネジメントの関係を示す、一連の図が追加されています。
IT サービス戦略管理	新しく定義された IT サービス戦略管理のプロセスは、事業と IT の戦略の開発と維持に責任を持ちます。
IT サービス財務管理	IT サービス財務管理のプロセスでは、以前の書籍には含まれていて 2007 年版では省かれていた会計、予算管理、課金などの重要な要素が増え、拡大されました。
事業関係管理	事業関係管理は1つの役割としてと同様に、1つのプロセスとしてカバーされています。タイプ I、II、III サービス・プロバイダに対する事業関係管理について、詳しく説明されています。

ガバナンス	今回、ガバナンスは、さらに詳細に記載されています。ガバナンスが意味する十分な定義、ガバナンスと管理の違い、ガバナンス・フレームワーク、サービスマネジメントとガバナンスの関係が説明されています。
クラウド・コンピューティング	クラウド・コンピューティングの普及によって IT サービスマネジメントが受ける影響が記載されています。クラウドの特徴とタイプ、クラウド・サービスのタイプ、またクラウド・アーキテクチャのコンポーネントといったサービスストラテジとクラウドを説明する付録が追加されました。
サービスマネジメント導入のタイプ	安定、問題、成長、急速な変化の4つのモード別に、サービスマネジメントの導入のタイプに関する説明が追加されました。
組織	機能に関する説明が追加され、サービスマネジメント組織のための論理的な組織構造が図式化されています。

4 ITIL サービスデザイン

ITIL サービスデザイン書籍全体を通して、特に ITIL サービスストラテジとの整合に焦点が当てられました。「デザイン・コーディネーション」プロセスが追加されたことで、サービスデザインのすべての段階を通じた活動の流れと管理、そして多くの概念と原則が明確化されました。また、サービス設計の5つの側面、サービス・ポートフォリオの設計、そしてサービス・カタログの観点に関して用語も明確になっています。

表3 改訂の概要：ITIL サービスデザイン

領域	内容
サービス設計の5つの側面	サービス設計の5つの側面は、一貫性が保たれ明確化されました。
サービス・パイプラインから、サービス・カタログ、廃止されたサービスまでの移行	2007年版のサービスストラテジとサービスデザインにおいて不明瞭であった記述が改善されました。2011年版では、的確な移行点と方針設定箇所が明確になっています。方針設定を容易にする新しいステータスが追加されました。
デザイン・コーディネーションプロセス	デザイン・コーディネーションプロセスが追加され、サービスデザインの段階における活動の流れが明確になりました。
サービス・カタログ用語	サービス・カタログで使用されている用語は、技術的または IT の観点に対して、サービス・カタログの顧客の観点について見直されました。

5 ITIL サービストランジション

構成管理システム (CMS) とサービス・ナレッジ管理システム (SKMS) の構造、内容、関係性が明確になり、これらの概念が理解しやすくなっています。

変更提案の使い方に関する内容が追加されています。評価プロセスは「変更評価」プロセスに変わり、目的と適用範囲が修正されて、このプロセスがいつどのように使用されるべきかが明確になりました。

サービス資産管理および構成管理のプロセスには、資産管理に関する内容が追加されました。そして、変更管理、リリース管理および展開管理、変更評価を含む多くのプロセスの流れと統合が改善されています。

表4 改訂の概要：ITIL サービストランジション

領域	内容
変更管理	フローチャートと章タイトルに修正を入れて、一貫性を保ちました。
変更プロセス・モデル	「変更モデル」が一貫して使用されています。以前は主に「変更プロセス・モデル」が使用されていましたが、同様にサービストランジションとその他の書籍の中で「変更モデル」も使われていました。
変更提案	変更提案をいつどのように使用すべきかの詳細な説明が追加されました。
構成レコード、構成アイテム (CI)、CMS、SKMS	2007年版のサービストランジションにおける構成レコード、CI、CMS、SKMSの記述は混乱を招いていました。改訂版ではこれらの概念が明らかになっています。
評価	プロセスの名前が「変更評価」に変わりました。目的と適用範囲が明確化され、このプロセスが変更のみを評価するために使用されることを示しています。
リリース管理および展開管理	一部セクションの順序が変更され、全体がどう組み合わせられるかを、簡易的なプロセス図が記載されています。
サービス資産管理および構成管理	サービス資産管理の詳細な説明が追加されました。

6 ITIL サービスオペレーション

要求実現、アクセス管理、イベント管理を含むすべてのプロセスに対し、プロセス・フローが変更または追加されました。

サービス要求と要求モデルにかかわる手引きとプロアクティブな問題管理を含む、主な原則が明確になりました。改訂版では、基本的なイベントがどのようにフィルタリングされ、関連付けられて、有意義なイベント情報を作成するのかを説明しています。アプリケーション管理とアプリケーション開発の活動の関係も明確化されました。

問題分析技法に関する情報、インシデントの照合手順のフロー、問題管理へのインシデントのエスカレーションなどの説明も改善されています。そして、物理的な施設を管理するための手引きも拡充されています。

表5 改訂の概要：ITIL サービスオペレーション

領域	内容
サービス要求	サービス要求の概念が明確に定義されています。サービス要求が、実際のサービスとどのように関連するかを示す例や図表も追加されました。要求モデルや、標準的な変更に対するサービス要求の関係も記載されています。
要求モデル	個々のサービス要求と、要求を実現するために必要なステップとタスク、役割と責任が文書化されている要求モデルとをどのように結び付けるべきかが明確化されています。
イベント・フィルタリングおよび関連付け	基本的なイベントがフィルタリングされ、関連付けられ、有意義な情報を作成するまでのプロセスが図式化されています。
通常のサービス運用	明確に定義され、用語集にも追加されました。
インシデントの照合	インシデントを、エスカレーションする前に既知のエラー・レコードと照合する例を示す手順が追加されました。インシデントの照合と問題管理へのエスカレーションの手順のフローも追加されています。
要求実現プロセス・フロー	要求実現プロセスの一連の活動とステップを示すプロセス・フローが追加されました。このフローには、要求を変更提案としてサービストランジションに、もしくはインシデントとしてインシデント管理にエスカレーションするための意思決定ポイントが含まれています。
問題分析技法	根本原因を発見するための多くの技法が紹介されています。各技法は、それが役に立つであろう特定の状況とインシデントの種類を示しています。
問題調査と分析	問題を、調査中に再作成するという概念が追加されました。
メインフレーム管理およびサーバ管理	メインフレームを管理するための活動と手順が、サーバのそれらとは異なるという概念が追加されました。活動の内容が異なるかもしれない一方で、成果と管理タスクの種類が根本的に同じであることが説明されています。
プロアクティブな問題管理	問題管理プロセスに、プロアクティブな問題管理の概念と活動の説明が追加されました。
アプリケーション管理とアプリケーション開発	アプリケーション管理とアプリケーション開発の違いが明確になりました。アプリケーション管理のライフサイクルの各段階において実施される重要な活動を示した図が、その違いを表しています。
施設管理	物理的な設備を管理するための情報を多く含む、施設管理に関する付録が追加されました。

7 ITIL 継続的サービス改善

7ステップの改善プロセスと、PDCA サイクル（デミング サイクル）との、またナレッジ管理との関係が明確化されました。継続的サービス改善（CSI）モデルはCSI アプローチに名称を変え、組織内のすべての改善に向けた取り組みの詳細を記録する場所としてCSI 管理表の概念が導入されました。

書籍全体を通して細かな変更を加えたことによって、意味が明確になり、読みやすくなっています。特にCSI とその他のライフサイクル段階とのインターフェースがきちんと文書化されています。

表 6 改訂の概要：ITIL 継続的サービス改善

領域	内容
CSI 管理表の導入	CSI 管理表にはすべての改善機会が記録されます。改善機会は小、中、大のように分類され、関連する利点とともに取り組みの完了までにかかる時間の指標が提供されるべきです。この情報は、明確に優先度付けられた改善に向けた取り組みのリストの作成を支援します。CSI 台帳に関しては第3章で説明され、付録Cにその例が提供されています。
サービス測定とサービス報告	サービス測定とサービス報告も明確化されました。測定と報告の要素は、すべてのプロセス内に組み込まれているので、サービス測定とサービス報告はプロセスとして考慮されることはありません。よってこれらは、第4章ではなく第3章と第5章に記載されています。
7ステップの改善プロセス	7ステップのプロセスに含まれるステップが、7つのみということを明確にしました。ステップ名と活動が修正されているものもありますが、プロセス全体の目的は変更されていません。デミングサイクルとの、またナレッジ管理とのインターフェースが明らかになりました。
CSI アプローチ	継続的改善のためのアプローチであってモデルではないため、CSI モデルからCSI アプローチに名称が変更されました。

8 ITIL 用語集

ITIL 用語集はコア書籍における改訂を反映し、整合化されています。用語集では約30の用語が削除され、約55の用語が追加されました。その他の用語については重要な変更も含み、コア書籍に従って改訂されました。

ITIL 用語集の改訂版（英語版および翻訳版）は下記から入手できます。

<http://www.itil-officialsite.com/>

[InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx)

翻訳版は、入手が可能になり次第追加される予定です。

9 継続的な改善

改訂プロジェクトは、「適用範囲と開発計画」と変更コントロール・ログで特定された重要な課題に取り組んできました。

ベスト・プラクティスの考えに基づき、また継続的な改善の推進のために、これらの書籍に対して提案したい課題があれば、下記の変更コントロール・ログに登録することができます。

<http://www.best-management-practice.com/changeLog>

文書の取り扱いについて

この文書は、国家著作権（Crown Copyright）によって保護された製品であり、いかなる種類の助言を構成するものとして捉えられるべきではなく、内容の利用や信用からもたらされるいかなる損失に対しても責任を持つものではありません。情報の正確性と信頼性を確実にするためのできる限りの試みがなされていますが、内閣府（Cabinet Office）は誤り、脱落、あるいは不正確な部分に対する責任を持ちません。出版時における内容、図表、ロゴ、表紙は正規のものです。予告なしに変更される可能性があります。

この文書は、国家著作権によって保護された製品であり、再使用には内閣府からのライセンスを必要とします。文書の再使用、複製、また再版に関しては、下記への申請が必要です。

The Efficiency & Reform Group Service Desk,
Cabinet Office, Rosebery Court, St Andrews Business
Park, Norwich, Norfolk NR7 0HS

Tel: +44 (0)845 999 4999

E-mail: servicedesk@cabinet-office.gsi.gov.uk

もしくは、内閣府ウェブサイトのライセンス申請欄のフォームに記入してください。

印刷およびデザインにかかわる著作権はThe Stationery Office が保有しています。複製に関しては、下記宛に書面にて申請してください。

The Stationery Office Limited, St Crispins, Duke Street,
Norwich, NR3 1PD

Trademarks

The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office.

詳細情報

詳細な情報は、下記をご覧ください。

www.Best-Management-Practice.com

www.itil-officialsite.com