

# ITIL® の課題を解決するための アセスメントフレームワーク 「ITIL® のための TIPA®」

## J B サービスにおける自社での アセスメント検証とビジネス展開



J B サービス株式会社



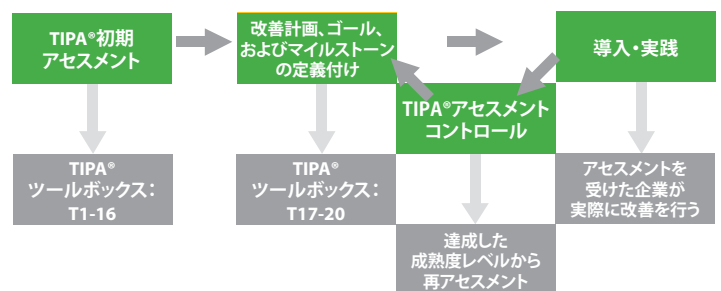
### ITIL®ののためのTIPA®とは

ITIL® のための TIPA® は、ISO/IEC 15504 をベースに作られた、ITIL® プロセスの成熟度レベルを測定するためのアセスメント手法とアセスメントで使用するツール（TIPA® ツールボックス）で構成されています。

TIPA® のアセスメント手法には、体系的かつ客観的で、かつ繰り返し実施可能であるため継続的改善に繋がれるという特徴があります。また TIPA® ツールボックスには、アセスメントの準備段階から結果報告まで、プロジェクトの全工程で使用できるツールが網羅されています。つまり、TIPA® を習得することで、他のフレームワークの併用や準備なしに、アセスメントプロジェクトをスタートできます。

### ポイント

- ITIL® のさらなる活用に向けて
- TIPA® を取り入れた新規サービスの創出
- IT サービスマネジメントの改善戦略を構築



## ITIL® への取組み

J B C C ホールディングス傘下の J B サービス株式会社(以下、J B サービス)は、品質や顧客満足度の向上を目指し、IT サービスマネジメントの推進活動に取り組んでいます。ITIL® への取組みは、2004 年から約 10 年間に亘り、研修や資格取得にも積極的に、ITIL® V2 から数えて延べ約 200 名(2013 年 10 月末現在)の ITIL® ファンデーション認定資格者、2 名の ITIL® Expert 認定資格者を有しています。これまでお客様の ITSM ツール構築支援や ITIL® に準拠した運用サービスのコーディネートなどを展開してきました。また 2009 年には、同社のマネジメントサービス拠点 SMAC (Solution Management and Access Center) が ISO/IEC20000 認証を取得しました。この認証取得に携わり、ITIL® Expert 認定資格を保有する、マネジメントサービス事業部の生川友子氏は、「ITIL® から得られた IT サービスマネジメントに関する基礎的な知識や理解が、取得の際やその後の運用構築にも役に立ちました」と当時を振り返ります。

### ITIL® への課題と TIPA®

社内において ITIL® Expert 資格者を有し、ITIL® ファンデーション資格取得者数も順調に増え、ISO/IEC20000 認証の取得に成功する一方で、「資格取得をしたものの、ビジネスへの明確な貢献ができていないのでは？」という課題認識がありました。例えば、学習や資格取得をするにしても、ネットワーク管理やサーバ構築などの場合は、身に付けた知識をそのまま業務に活かすことができます。しかし、ITIL® のように概念的なものは、知識として身に付けてから、どのようにビジネスや業務に役立てられるかということを考え続けていました。IT サービスマネジメントを推進する立場としては、「ビジネスにいか浸透させていくがこれからも課題と考えています」と生川氏は J B サービスの

今後の取組みを語ります。

課題が明確になる中で「同じような悩みを持った企業は多いのでは？」と同じくマネジメントサービス事業部の鳴海 寿美氏は感じていました。このような状況の中で、生川氏と鳴海氏は自社での品質向上とお客様へのサービスとして ITIL® のさらなる活用が可能なソリューションを求めていました。

そして、最新情報の収集目的で足を運んだ、itSMF Japan 主催イベント itSMF Japan コンファレンス / EXPO にて「ITIL® のための TIPA®」(以下、TIPA®) にたどり着きました。「TIPA® の最初の印象は、他のツールなどと異なった新しい視点で ITIL® の知識をフルに活用でき、求めているソリューションなのではないか？」ということでした。また、アセスメントに必要なノウハウとテンプレートがすべて揃っており、活用しやすそうだと感じました」と生川氏は語ります。「TIPA® の良い所は、PAM (Process Assessment Model) があることです。PAM は ITIL® の教科書的なもので、プロセスのあるべき姿が網羅的に記載されています。そのため、ITIL® を参照している、または活用しているという方に適していると思います」と生川氏は語ります。J B サービスは、度重なる企画部門との協議、経営層の判断の結果 TIPA® を自社のソリューションとして提供することを決定しました。

## 自社での検証を兼ねた社内アセスメント

TIPA® アセスメントを社外に対し、サービスとして提供するためには、アセスメントチームの形成と TIPA® メンバシップへの登録が必要です。アセスメントチームには、マネジメント的な役割の上位資格保持者であるリードアセッサが 1 名と、実務的な役割の基礎資格保持者であるアセッサが 2 名要ります。

J B サービスでは社内でアセスメントチームを育成するために、まずは生川氏と鳴海氏が研修に参加し、TIPA® アセッサの資

格取得を経て、上位資格である TIPA® リードアセッサまで認定資格を取得しました。

TIPA® リードアセッサとなった生川氏は、企画部門や経営層と評議し、サービス展開に向けた次の段階として、自社内のサービスをアセスメントすることに決めました。アセスメント対象は、豊洲に拠点がある LCM (Life Cycle Management) センター (以下、豊洲センター) に設定しました。豊洲センターでは、約 500 坪のセキュリティルームを活用し、PC のキitting作業や廃棄前に必要な HDD データ消去作業、障害時対応に必要な代替機運用サービスなど幅広い IT サービスをご提供しています。お客様にサービス品質やセキュリティ面をご評価いただいた結果、全国 80 拠点を展開する金融・保険業のお客様にはマルチベンダー PC30,000 台のサポート運用、全国 560 拠点を展開するリース・レンタル業のお客様にはキitting作業および代替機運用サービスなど、さまざま業種のお客様にサービスをご提供しています。また昨今では、PC の導入・構築から運用・保守、撤去・廃棄までライフサイクル全般の業務を一元管理できる「クライアント PC LCM サービス」が好評をいただいています。こういった業務を行う豊洲センターにおいて、IT サービスの目標値をお客様と合意する事が重要な側面であるため、サービスレベル管理プロセスをアセスメントすることにしました。

TIPA® が定義するアセスメントプロジェクトは、全部で 6 段階に分かれます。「定義段階」、「準備段階」、「アセスメント段階」、「分析段階」、「結果の報告段階」、そして「クローズ段階」です。その中でも核となるのがアセスメント段階です。TIPA® アセスメントは、マネージャだけでなく、現場で働くスタッフに対してもインタビューをする形式で進め、その結果をもとに改善を推進していくため、この段階が的確に実施されることが重要となります。実際にアセッサとしてアセスメントを担当した鳴海氏は、「インタビュー対象者の役職や従事年数などのレベルに合わせて、相手の分かりやすい言葉で説明しながらインタビューすることを心がけました」とインタビュー時に工夫した点を語ります。

TIPA® アセスメント手法によるインタビューの良かった点は、大きく 3 つに分けられます。一貫してアセスメントの客観性を保てたこと、インタビューを通じて現場レベルのスタッフに対してヒアリングができたこと、そして改善箇所が明確に特定できたことです。「改善すべき点があるということは、会社組織としてまだまだ成長できるということです。今回のアセスメントはそれを再認識する良い機会となりました。これからもお客様に対して、より高品質なサービスのご提案・ご提供ができるよう IT サービスマネジメントへの取り組みを続けていきたいです」と生川氏はアセスメントプロジェクトについてまとめました。

## お客様へご提供するサービスとして

自社での検証を終えた J B サービスは今後、既存の自社サービスに TIPA® アセスメントを組み合わせたサービスを展開していきます。TIPA® アセスメントサービスを今後どのような方にご利用いただきたいかという質問に対して、生川氏は「IT サービスを効果的かつ効率的に管理して、品質や顧客満足度を高める取り組みには、TIPA® アセスメントはマッチします。また ISO/IEC20000 認証の取得や更新を目指している組織にも TIPA® アセスメントをご検討いただきたいです。」と話します。また鳴海氏は「IT サービスに携わるすべての関係者が、TIPA® アセスメントの対象になりえると思います。その中でも、特にサービスを展開する方におすすめてほしいです。最近では DevOps が話題になっているように、システムの開発と運用は密接に連携する必要があります。その間にいる展開や実装を担当される方々には、橋渡しの役割、開発と運用両方の視点などが求められます。これらを実現するために、この部分の成熟度が鍵になるのではないかと思います」と語ります。

すでに J B サービスの TIPA® アセスメントビジネスはメニュー化に向けて動き始めています。「今後は既存のサービスの品質、成熟度を高めつつ、それらと TIPA® アセスメントサービスをうまく組み合わせでご提案していきたいです。」と両氏は締めくくりました。

# JBS



J B サービス株式会社

URL: <http://www.jbsvc.co.jp/>

コンタクト先: 03-6380-4700

住所: 東京都新宿区新宿 4-2-23 新四 curumu11F

### JBサービス マネジメントサービス事業部 ITサービス推進

