



なぜエンタープライズサービスマネジメントなのか？ ～ ITIL®/ITSMをエンタープライズレベルへ～

1. はじめに

ESM(Enterprise Service Management) が注目されている。ESM という言葉を聞いたことがないという読者もいらっしゃると思われるので、本稿ではなぜ今エンタープライズサービスマネジメントなのかを分かりやすく解説してみたい。

2. 企業内のサービス部門は 事業戦略を支える重要な組織

ITIL® は IT サービスの品質マネジメントのベストプラクティスであり、対象は IT 組織を中心としている。そして、ITIL® 第 3 版 /2011 エディションでは、サービスプロバイダのタイプが 3 種類定義されており、その 1 つがタイプ 2：共有サービス部門 (Shared Service Unit) となっている。

実はこのタイプ 2 だけが「サービス部門」で、それ以外のものは、例えばタイプ 1：内部サービスプロバイダ、タイプ 3：外部サービスプロバイダといった「サービスプロバイダ」となっている。

これは何を意味しているのかといえば、サービス部門 (SU) というのは、いわゆる企業内での事業部門 (BU:Business Unit) に対してバックエンドで事業部門を支える企業内サービスを提供している部門を示している。

サービス部門には、情報システム部門を始めとして、人事部門、経理部門、総務部門など事業部門よりさらに会社全体を支える重要な組織として、複数の事業部

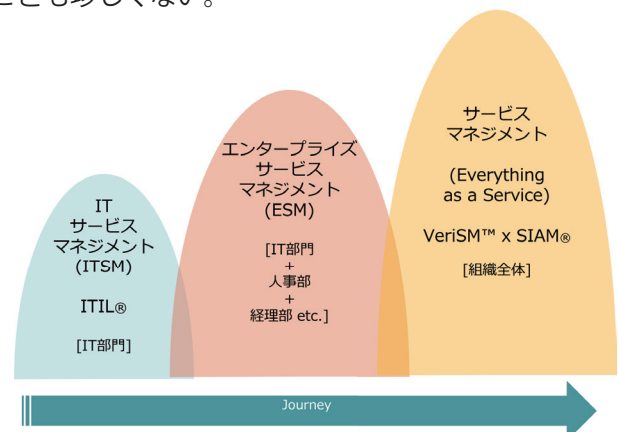
門に共通の基盤としてのサービスを提供するサービス部門ととらえることができる。

例えば、情報システム部門は IT サービスを提供するのだが、人事部門は人事サービスとして、事業に欠かせない人的リソースの採用や維持など様々なサービスを提供し、経理部門は予算や会計などの経理サービスを提供する。

このような企業の中でのサービス部門は、IT 戦略を実行する、または人事戦略を実行するなど事業戦略を支える重要な位置づけを担っている。

3. ITSM から ESM へ

さて、前述のように情報システム部門は、サービス部門として IT サービスを提供しているため、その IT サービスに対する品質マネジメントが重要である。今や IT サービスは業務処理を効率化するための社内向けサービスから、ビジネスそのものに変化してきており、IT サービスが停止するとビジネスへの多大な影響が及ぶことも珍しくない。



このように企業の情報システム部だからといって、ユーザは企業内にいるだけではなく、社外のお客様がインターネット経由でITサービスを利用したり、代理店などのパートナー企業がITサービスを利用したりしているため、社外へのサービス提供も担っている。

そのため、ITIL®のようなサービスマネジメントのベストプラクティスを参考にして、ITサービス品質に対する継続的改善が不可欠となっている。そして、ITIL®のタイプ2はサービス部門(SU)という定義となっており、人事部門や経理部門などにも、ITIL®を活用できることが想像できる。

例えば、情報システム部門はサービスデスクの窓口やWebポータルなどによって、ユーザからの問合せやサービス要求に適切に応えられるように、要求実現プロセスを実装し、サービス要求の記録、分類、優先度付け、SLAの範囲内での実現などを管理している。

しかし、情報システム部門だけに提供しているサービスに対する日々の問合せ業務があるのではなく、人事部門であろうと、経理部門であろうと、日常的に様々な問合せや依頼を受けているはずである。その場合は、メールベース、電話ベース、担当者ベースで属人的な処理方法となっており、各部門で標準的なプロセスが定義されていない可能性もある。

このような情報システム部門以外でも、ITIL®の要求実現プロセスを参考にプロセスを標準化して、業務効率を向上したり、各サービスの品質を向上したりできるはずである。

つまり、ITIL®は情報システム部門だけで活用するのではなく、エンタープライズレベル(企業レベル)で活用することができるため、従来のITだけの活用範囲であるITSM(IT Service Management)からESM(Enterprise Service Management)へと範囲を拡大し、他のサービス部門でも活用が進んでいる。

このESMの取り組みは、ユーザ満足度を向上させることはもちろん、業務効率化によるコスト削減や、情報システム部門のみで使われていた統合サービスマネジメントツールを、他のサービス部門でも使うことによるツールのコスト配賦によるコスト最適化など様々

な効果が期待できる。

4. まとめ

このように、ITIL®をITだけではなく企業のサービス部門にまで広げていった先には、さらに企業全体におけるサービス事業におけるサービスマネジメントの世界が広がっている。もはやすべての企業はサービス事業会社であり、すべての企業はサービスプロバイダであるため、サービスマネジメントは不可欠となっているのである。

これは、ITSMの考え方をサービス部門(SU)だけに広げるのではなく、さらにビジネス部門(BU)にも広げることで、デジタル技術をビジネスに取り入れるデジタルトランスフォーメーションにも対応し、事業部門から企業全体のエンタープライズレベルのサービスマネジメントを促進することができる。

つまり、このジャーニー(旅)はITIL®/ITSMからESM、そしてその先にはデジタルトランスフォーメーション/VeriSM™までのロードマップを描くことができる。そして、VeriSM™のマネジメントメッシュに、ITIL®はもちろんDevOps, Agile, SIAMなどのプログレッシブマネジメントプラクティスを加えてエンタープライズレベルでトランスフォーメーションすることになるであろう。

これは、ITIL®が様々な他のプラクティスやフレームワークと融合し、ITサービスマネジメントといった限られた世界から、より広い真のエンタープライズレベルのサービスマネジメントへと活用が進んでいることを意味する。

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.

SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.

EXIN® is a registered trade mark

ITIL®はAXELOS Limitedの登録商標であり、AXELOS

Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016
PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.
Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社
代表取締役 鈴木寿夫



ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネー

ジャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第1号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては16年以上の経験と実績をもつ。