



## ISO/IEC20000:2018

### ～ サービスマネジメント国際規格改訂 ～

#### 1. はじめに

現行の ISO/IEC20000:2011 の見直しが始まったのが 2016 年。その見直しによって改訂された ISO/IEC20000:2018 が 2018 年 9 月 15 日に発行されることがアナウンスされた。つまり、現在 FDIS(国際規格化の流れを参照) のステータスにある規格が正式に IS (国際規格) となる。

ISO/IEC27001:2013 でバラつきのある構造や用語を整合させることができる。これにより各規格のマネジメントシステムを統合することが容易になるのである。

#### 国際規格化の流れ



WD : Working Draft(s) 「作業原案」  
CD : Committee Draft(s) 「委員会原案」  
DIS : Draft International Standard 「国際規格原案」  
FDIS : Final Draft International Standard 「最終国際規格原案」  
IS : International Standard 「国際規格」

主な変更点としては、HLS(High Level Structure) の規格構造を採用したことである。HLS 採用により、ISO/IEC27001:2013、ISO9001:2015 と同じ規格構造になり、他の規格との統合が容易になる。

#### 2. HLS とは何か？

「ISO/IEC 専門業務用指針」(2012 年) の附属書 SL において ISO マネジメントシステム規格の共通構造が定められた。この HLS を採用すれば、構造、要求事項、用語の定義が共通化され、現在 ISO/IEC20000:2011 と

#### 3. HLS を採用した ISO/IEC20000:2018

HLS で定義されている規格構造は、以下のようになっている。

- 箇条 4 組織の状況
- 箇条 5 リーダシップ
- 箇条 6 計画
- 箇条 7 支援
- 箇条 8 運用
- 箇条 9 パフォーマンス評価

## 箇条10 改善

また現行の ISO/IEC20000:2011 では、以下のような規格構造になっている。

- 箇条4 サービスマネジメントシステム
- 箇条5 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行
- 箇条6 サービス提供プロセス
- 箇条7 関係プロセス
- 箇条8 解決プロセス
- 箇条9 統合的制御プロセス

これがどのように ISO/IEC20000:2018 では構造化されるかということ、以下の通りである。

ISO/IEC20000:2011	ISO/IEC20000:2018
箇条4	箇条4 箇条5 箇条7 箇条9 箇条10
箇条5 箇条6 箇条7 箇条8 箇条9	箇条8

ISO/IEC20000:2011 では SMS としてまとまっていた箇条4が、HLS の各該当する箇条に分けられ、各プロセスが記載されていた箇条5～9が HLS の箇条8（運用）にまとめられる。

## 4. プロセスの差異

ISO/IEC20000:2011 では明示的にプロセスとして独立していなかったものも、ISO/IEC20000:2018 では独立したプロセスになっているものがある。これにより ITIL® V3/2011 Edition とともに整合され易くなったと考えられる。

例えば、ISO/IEC20000:2011 ではサービスカタログは、

「サービスレベル管理」の一部となっていたが、ISO/IEC20000:2018 では「サービスカタログ管理」が明示されている。

その他明示的に独立して記載されているプロセスは以下の通りである。

「資産管理」、「需要管理」が新たなプロセスであり、ISO/IEC20000:2011 でも存在したが分離したものは「サービス要求管理」（ISO/IEC20000:2011 ではインシデント及びサービス要求管理）、「サービス可用性管理」「サービス継続性管理」（ISO/IEC20000:2011 ではサービス継続及び可用性管理）がある。

## 5. まとめ

改訂された ISO/IEC20000:2018 は、他の HLS を採用した ISO 規格とも統合をし易くなり、ITIL® V3/2011 Edition のプロセスとも整合性が高まったと言える。

ITSM(IT サービスマネジメント) を実践する際に、ITIL® はもちろん参考になるが ISO/IEC20000 も参考にすべき国際規格であるので、ぜひ ISO/IEC20000 の活用をお勧めしたい。

### [ 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。

