

ISO/IEC 20000-1:2018 の概要 ～ 2011年版からの変更のポイント～



2019年4月24日

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

目次

0 序文	1
0.1 本書の位置づけ	1
0.2 規格改訂の経緯	1
0.3 適用範囲について	1
1. ISO マネジメントシステム規格 (MSS) 共通要素の概要	3
1.1 ISO MSS の整合化	3
1.2 整合化の狙い	3
1.3 ISO MSS の上位構造 (HLS: High Level Structure)	4
1.4 ISO MSS の共通テキスト、共通用語及び定義	4
1.5 ISO MSS 共通テキストと「ISO/IEC 20000-1:2018」の対比表	5
1.6 ISO MSS 共通テキスト、共通用語及び定義におけるポイント	7
2. 主な変更点	10
2.1 MSS の整合化	10
2.2 多様なサービスマネジメントのフレームワークへの対応	10
2.3 要求事項の実現性への配慮	11
2.4 新たに追加された特徴	12
2.5 サービスマネジメントプロセスの整理	13
2.6 内・外供給者の監理レベルの見直し	14
2.7 用語及び定義の変更点	15
2.8 文書化要求の見直し	15
2.9 継続的改善の方法論への配慮	16
2.10 パフォーマンス評価、成果重視への対応	18
3. ISO/IEC 20000-1:2018 と ISO/IEC 20000-1:2011 の対比	19
3.1 ISO/IEC 20000-1:2018 と ISO/IEC 20000-1:2011 の対比表	19
3.2 ISO/IEC 20000-1:2018 の主な改訂に関する解説	22
4. ITSMS 適合性評価制度の概要	27
4.1 制度の概要	27
4.2 ISO/IEC 20000-1:2018 への移行	27
付録 ISO/IEC 20000-1:2011 から ISO/IEC 20000-1:2018 への対比表	28

0 序文

0.1 本書の位置づけ

「ISO/IEC 20000-1:2018 の概要～2011 年からの変更のポイント～」(以下、「本書」という。)は、2018 年 9 月に発行された ISO/IEC 20000-1:2018 の ISO/IEC 20000-1:2011 に対する差分を概説したものです。

本書の読者としては、ISO/IEC 20000-1:2018 を利用して IT サービスマネジメントシステム(以下、「ITSMS」という。)の構築を目指している組織を想定しています。とりわけ、サービス提供者として既に ISO/IEC 20000-1:2011 の認証を取得済で、改訂版である ISO/IEC 20000-1:2018 への適合が必要な組織に対して有益な情報を提供することを目的としています。

なお、本書では、文脈に応じて、ISO/IEC 20000-1:2018 を「ISO/IEC 20000-1:2018」又は「2018 年版」と、ISO/IEC 20000-1:2011 を「ISO/IEC 20000-1:2011」又は「2011 年版」と表記しています。

0.2 規格改訂の経緯

2011 年版からの改訂作業は 2015 年頃から始まりました。2018 年版は、初版から数えて第 3 版(3rd edition)となります。ISO/IEC 20000 はシリーズ化されており、多くの関連規格が存在しますが、ISO/IEC 20000-1 は第 1 部(Part1)、ISO/IEC 20000-2 は第 2 部(Part2)というように規格の呼称により区別されています(本書では、シリーズを総称する場合は「ISO/IEC 20000」と表記します)。

規格の改訂にあたっては、利用者に対するサーベイ(調査)が行われました。様々な業種、多くの企業からの回答を参考にして、ナレッジ管理、サービスポートフォリオ管理などが検討されました。これらは ISO/IEC 20000-1:2018 の中で要求事項として反映されています。

2018 年版において、2011 年版と比較して特筆すべき変化は、ISO マネジメントシステム規格(MSS : Management System Standards)の統合化への対応です。本書の 1 章では、MSS の統合化について述べています。

デジタルトランスフォーメーションという言葉で表現されるように、今日の IT を取り巻く環境は、日々急激な変化を要求しています。IT サービスも例外ではなく、ISO/IEC 20000-1:2018 では、供給者の管理、及び顧客に対するサービスの価値を判断する必要性などのトピックスを含む、サービスマネジメントの成長傾向を考慮しています。

0.3 適用範囲について

ISO/IEC 20000-1 は、サービスマネジメントシステム(SMS : Service Management System)を確立し、実施し、維持し、継続的に改善するための要求事項を規定した規格です。

一般的に ISO/IEC 20000 は、IT サービスマネジメントの国際規格として広く知られています。しかし、ISO/IEC 20000-1:2018 の要求事項には「IT サービスマネジメント」という文言はできません。IT に関しては、ISO/IEC 20000 シリーズ規格を策定・改訂する役割を担う ISO/IEC JTC 1/SC 40/WG 2 の名称が「Maintenance and development of ISO/IEC 20000 - Information technology - Service management」であり、WG 2 はこの名称のもとで活動していることから、IT (Information Technology) は自明の理であると考えられています。

実際、発行された規格の表紙には、「Information technology - Service management」（情報技術-サービスマネジメント）と記載されています。このような経緯から、ISO/IEC 20000-1:2018 では、要求事項の適用範囲は ITSMS ではなく SMS となっています。このことによって、IT サービスの提供に係る組織が ISO/IEC 20000-1 に取り組む上において、特段の配慮が必要になるということではありません。むしろ、ISO/IEC 20000-1 という規格が、サービス全般に対しての幅広い有効性をもっている一面を感じさせてくれる好例といえるでしょう。

1. ISO マネジメントシステム規格（MSS）共通要素の概要

今回の改訂で大きく変わった点は、ISO マネジメントシステム規格（MSS）共通要素を採用したことです。共通要素とは ISO のマネジメントシステム規格間で整合性を図るために開発されたもので、既に ISO 9001、ISO 14001、ISO/IEC 27001 など、多くの規格に採用されています。

1. 1 ISO MSS の整合化

ISO 9001、ISO 14001 の発行以来、多くの ISO MSS が発行された結果、ISO MSS によって用語の定義が異なっていたり、相反する要求事項が記述されていたりすることで、組織が複数の ISO MSS を適用する際に混乱するケースが多く見られるようになりました。そこで、ISO では、2006 年から 2012 年にかけて、ISO 9001、ISO 14001、ISO/IEC 27001 などの MSS の整合性を図るための検討を行い、以下について共有化されました。

- ISO MSS の上位構造（HLS: High Level Structure）
- 共通テキスト（要求事項）
- 共通用語及び定義

これらは、HLS によって細分箇条を一致させ、かつ共通の用語・定義、共通テキストを適用することで、異なるマネジメントシステム規格間の整合をとり、一貫性をもたせる上で役立つことが期待されています。また、こうした MSS の整合化によって統合マネジメントシステムの実施がより容易なものとして運用されることが期待されています。そして、これらは 2012 年 5 月に発行された「ISO/IEC 専門業務用指針 第 1 部 統合版 ISO 補足指針」に「附属書 SL（規定） マネジメントシステム規格の提案」として取り込まれました。

ISO/IEC 20000-1 もこの構造を取り入れ、2018 年 9 月に改訂されました。

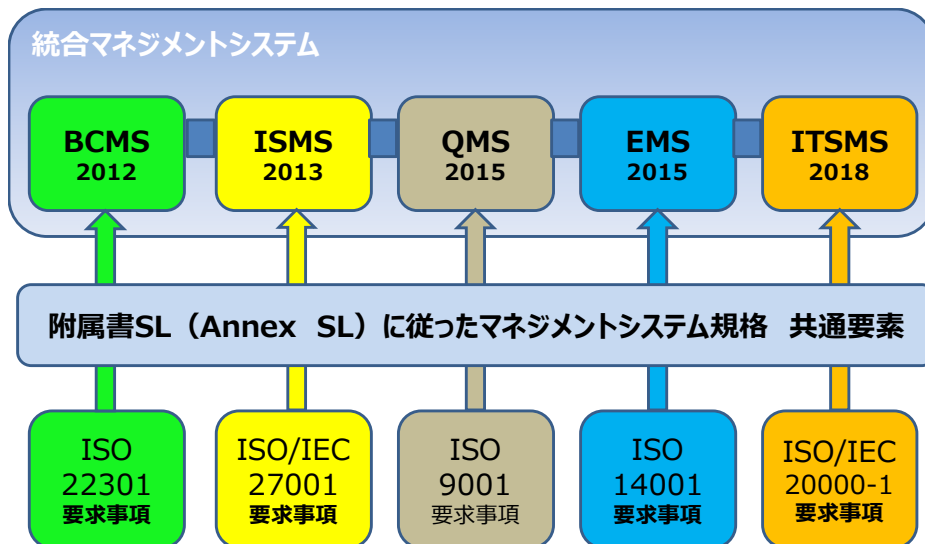


図 1-1 統合マネジメントシステム：規格改訂の進捗

1. 2 整合化の狙い

附属書 SL の狙いは、共通の上位構造、中核となるテキスト、用語及び定義を示すことによって、各 ISO MSS の一貫性・整合性を向上させることです。そして、全ての ISO MSS は、次の事項の整合を

図ることによって、MSS 間の整合性を維持しつつ、それぞれの独立性を図ることが求められています。

- ・ 箇条の題名
- ・ 箇条の題名の順序
- ・ テキスト（条文）
- ・ 用語及び定義

これらは、分野固有の特別な相違が必要とされる部分に限定して逸脱が許されています。

1. 3 ISO MSS の上位構造 (HLS: High Level Structure)

附属書 SL では、各 ISO MSS の整合性を確保するために共通の基本構造となる上位構造 (HLS) を定めています。HLS は、各 ISO MSS に対して次のような原則の適用を求めています。

- ① 共通構造の採用は原則として強制、かつ変更不可
- ② 箇条番号の変更不可
- ③ 共通構造に下位条項を追加することは可能
- ④ 共通テキストの変更・削減は不可
- ⑤ テキストの追加は可能だが、HLS の規格内容に矛盾する内容は不可

1. 4 ISO MSS の共通テキスト、共通用語及び定義

ISO MSS の中核となる共通テキスト、共通用語及び定義は、分野ごとのマネジメントシステム規格を作成する際に使用しなければならない構成、条文を提供しています。分野固有のテキスト、用語及び定義が必要な場合は、それらを追加することができます。

1) 共通テキスト

序文、「1. 適用範囲」、「2. 引用規格」は、共通テキストの題名を使用し、その内容は分野ごとに作成する必要があります。「3. 用語及び定義」は、共通テキストの用語及び定義を使用し、必要に応じて追加することができます。箇条 4 以降は、共通テキストの題名とテキストを使用し、必要に応じて新しい箇条とそのテキストを追加することができます。

2) 共通用語及び定義

共通用語及び定義は以下の通りです。

組織 (organization) , 利害関係者 (interested party/stakeholder) ,
 要求事項 (requirement) , マネジメントシステム (management system) ,
 トップマネジメント (top management) , 有効性 (effectiveness) , 方針 (policy) ,
 目的、目標 (objective) , リスク (risk) , 力量 (competence) ,
 文書化した情報 (documented information) , プロセス (process) ,
 パフォーマンス (performance) , 外部委託する (outsource) , 監視 (monitoring) ,
 測定 (measurement) , 監査 (audit) , 適合 (conformity) ,
 不適合 (nonconformity) , 是正処置 (corrective action) ,
 継続的改善 (continual improvement)

「interested party」と「stakeholder」については、ISO MSS においてはこの二つの用語の使い方に明確な区分けがないということで定義を同じにし、「interested party」を推奨用語（preferred term）、「stakeholder」を許容用語（admitted term）としました。

1. 5 ISO MSS 共通テキストと「ISO/IEC 20000-1:2018」の対比表

ISO MSS 共通テキストと「ISO/IEC 20000-1:2018」の対比表を以下に示します。共通テキスト中で XXX と表記してある部分には、マネジメントシステムの分野を示す単語（例えば、品質、環境、情報セキュリティ、サービスなど）が挿入されます。

表 1-1 ISO MSS と ISO/IEC 20000-1:2018 の対比表

ISO MSS 共通テキスト		ISO/IEC 20000-1:2018* ¹	
1	適用範囲	1	適用範囲
2	引用規格	2	引用規格
3	用語及び定義	3	用語及び定義
		3.1	マネジメントシステム規格に固有の用語
		3.2	サービスマネジメントに固有の用語
4	組織の状況	4	組織の状況
4.1	組織及びその状況の理解	4.1	組織及びその状況の理解
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解
4.3	XXX マネジメントシステムの適用範囲の決定	4.3	サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定
4.4	XXX マネジメントシステム	4.4	サービスマネジメントシステム
5	リーダーシップ	5	リーダーシップ
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	5.1	リーダーシップ及びコミットメント
5.2	方針	5.2	方針
		5.2.1	サービスマネジメントの方針の確立
		5.2.2	サービスマネジメントの方針の伝達
5.3	組織の役割、責任及び権限	5.3	組織の役割、責任及び権限
6	計画	6	計画
6.1	リスク及び機会への取組み	6.1	リスク及び機会への取組み
6.2	XXX 目的及びそれを達成するための計画策定	6.2	サービスマネジメントの目的及びそれを達成するための計画策定
		6.2.1	目的の確立
		6.2.2	目的を達成するための計画
		6.3	サービスマネジメントシステムの計画
7	支援	7	サービスマネジメントシステムの支援
7.1	資源	7.1	資源
7.2	力量	7.2	力量
7.3	認識	7.3	認識
7.4	コミュニケーション	7.4	コミュニケーション
7.5	文書化した情報	7.5	文書化した情報
		7.5.1	一般
		7.5.2	文書化した情報の作成及び更新
		7.5.3	文書化した情報の管理
		7.5.4	サービスマネジメントシステムの文書化した

		7.6	情報 知識
8 8.1	運用 運用の計画及び管理	8 8.1 8.2 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.2.4 8.2.5 8.2.6 8.3 8.3.1 8.3.2 8.3.3 8.3.4 8.4 8.4.1 8.4.2 8.4.3 8.5 8.5.1 8.5.2 8.5.3 8.6 8.6.1 8.6.2 8.6.3 8.7 8.7.1 8.7.2 8.7.3	サービスマネジメントシステムの運用 運用の計画及び監理* ² サービスポートフォリオ サービスの提供 サービスの計画 サービスのライフサイクルに関する関係者の監理 サービスカタログ管理 資産管理 構成管理 関係及び合意 一般 事業関係管理 サービスレベル管理 供給者管理 供給及び需要 サービスの予算業務及び会計業務 需要管理 容量・能力管理 サービスの設計、構築及び移行 変更管理 サービスの設計及び移行 リリース及び展開管理 解決及び実現 インシデント管理 サービス要求管理 問題管理 サービス保証 サービス可用性管理 サービス継続管理 情報セキュリティ管理
9 9.1 9.2 9.3	パフォーマンス評価 監視、測定、分析及び評価 内部監査 マネジメントレビュー	9 9.1 9.2 9.3 9.4	パフォーマンス評価 監視、測定、分析及び評価 内部監査 マネジメントレビュー サービスの報告
10 10.1 10.2	改善 不適合及び是正措置 継続的改善	10 10.1 10.2	改善 不適合及び是正措置 継続的改善

*1 一般財団法人日本規格協会発行の「ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版」をもとに作成。

*2 「監理」は対訳版で使用されている用語であり、JIS で変更となる可能性があります。

1. 6 ISO MSS 共通テキスト、共通用語及び定義におけるポイント

ISO MSS 共通テキスト、共通用語及び定義に導入された従来と異なるポイントについて、「ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版」の条文を用いて解説します。

1) 文書化した情報

以前は、「文書」が用語として定義されていましたが、共通テキストでは、「文書化した情報」という用語が使われています。詳細は、本書の「2.7 用語及び定義の変更点」を参照して下さい。

2) 組織及びその状況の理解

4.1 には、「組織は、外部及び内部の課題を決定しなければならない」とあります。

4.1 組織及びその状況の理解

組織は、組織の目的に関連し、かつ、その SMS の意図した成果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定しなければならない。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 4.1 組織及びその状況の理解 より引用)

これは、組織が SMS をより戦略的に遂行するために、組織が置かれた環境である外部及び内部の状況を正しく理解・把握する必要があることを意味しています。そして、そのためには 4.2 にあるように、利害関係者のニーズ及び期待を理解することも併せて必要であるとしています。

4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

組織は、次の事項を決定しなければならない：

- a) SMS 及びサービスに関連する利害関係者；
- b) それらの利害関係者の、関連する要求事項。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 より引用)

3) 事業プロセスと要求事項の統合

マネジメントシステムの要求事項を組織の事業プロセスへ統合することが要求されています。

5.1f)には「組織の事業プロセスへの SMS 要求事項の統合を確実にする」とありますが、これは、組織のトップマネジメントは、マネジメントシステムに対する要件を事業活動に確実に取り込む必要があることを意味しています。つまり、マネジメントシステムの認証取得を目指す組織は、MSS の要求事項に従って事業活動を実行することが必要であるということです。このように、ISO MSS では、組織の事業活動と MSS の統合あるいは一体化という考え方に基づく箇条が多く見られます。

4) 意図した成果

4.1、5.1、6.1 には、「意図した成果」という表現が出てきます。

「意図した成果」については、用語及び定義にはありませんが、「力量」の定義として「意図した成果を達成するために、知識及び技能を適用する能力」とあります。これから、「意図した成果」は「具体的かつ明確な目標・目的」と考えることができます。

4.1 組織及びその状況の理解

組織は、組織の目的に関連し、かつ、その SMS の意図した成果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定しなければならない。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 4.1 組織及びその状況の理解 より引用)

5.1 リーダーシップ及びコミットメント

トップマネジメントは、次に示す事項によって、SMS に関するリーダーシップ及びコミットメントを実証しなければならない：

(～ 中略 ～)

i) SMS がその意図した成果を達成することを確実にする；

(～ 以下略 ～)

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 5.1 リーダーシップ及びコミットメント より引用)

6.1 リスク及び機会への取組み

6.1.1 SMS の計画を策定するとき、組織は、4.1 に規定する課題及び 4.2 に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定しなければならない：

a) SMS が、その意図した成果を達成できるという確信を与える；

(～ 以下略 ～)

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 6.1 リスク及び機会への取組み より引用)

これらから、マネジメントシステムを構築・運用する組織は、マネジメントシステムが意図した成果は何かを明示する必要があることがわかります。そのためには、マネジメントシステムの構築・運用を事業活動に組み込み、トップマネジメントの責任においてマネジメントシステムの「意図した成果」である目標・目的を明確にする必要があるということです。

5) リスク及び機会

6.1 には、「マネジメントシステムの計画」に関して「リスク及び機会を決定し、文書化し、取組みを計画しなければならない」と規定しています。なお、以下では、ISO/IEC 20000-1:2018 で追加された部分を、アンダーラインで表しています。

6.1 リスク及び機会への取組み

6.1.1 SMS の計画を策定するとき、組織は、4.1 に規定する課題及び 4.2 に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定しなければならない：

a) SMS が、その意図した成果を達成できるという確信を与える；

b) 望ましくない影響を防止又は低減する；

c) SMS 及びサービスの継続的改善を達成する。

6.1.2 組織は、次の事項を決定し、文書化しなければならない：

a) 次の事項に関連するリスク：

1) 組織；

2) サービスの要求事項への不適合；

3) サービスライフサイクルにおける他の関係者の関与；

b) 顧客に対するリスクと SMS 及びサービスに関する機会の影響；

- c) リスク受容基準；
 d) リスク管理のためにとるべき取組み。

6.1.3 組織は、次の事項を計画しなければならない：

- a) 上記によって決定したリスク及び機会への取組み；
 b) 次の事項を行う方法：
 - その取組みの SMS プロセスへの統合及び実施；
 - その取組みの有効性の評価。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 6.1 リスク及び機会への取組み より引用)

これは、リスクの概念が新たに導入されたというよりはむしろ、サービスマネジメントという管理活動にリスクマネジメントの考え方をより明確に反映させることで、事業に貢献する効果的なマネジメントシステムの在り方を規定したものと考えることができます。また、6.1.2 にあるように、マネジメントシステムごとに分野固有のリスクを定義し、リスクマネジメントのための取組みを行うことも可能です。

6) 予防処置

10.1 に「是正処置」に関する要求事項はありますが、「予防処置」の要求事項はなく、用語及び定義からも「予防処置」が削除されました。しかしながら、4.1 と 6.1.1 には以下の要求事項がそれぞれ規定されています。

4.1 組織及びその状況の理解

組織は、組織の目的に関連し、かつ、その SMS の意図した成果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定しなければならない。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 4.1 組織及びその状況の理解 より引用)

6.1.1 SMS の計画を策定するとき、組織は、4.1 に規定する課題及び 4.2 に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定しなければならない：

- SMS が、その意図した成果を達成できるという確信を与える；
- 望ましくない影響を防止又は低減する；
- SMS 及びサービスの継続的改善を達成する。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 6.1 リスク及び機会への取組み より引用)

4.1 では、意図した成果を達成するために解決しておくべき課題を特定する必要があるとしています。6.1.1 では、マネジメントシステムの計画を策定するときには、4.1 で特定した課題と合わせて対処する必要のあるリスクと機会を特定する必要があるとしています。この 2 つの要求事項を合わせると、「予防処置」の概念を網羅し、かつリスク及び機会も含む、より広範な捉え方をしていると考えられます。

2. 主な変更点

ISO/IEC 20000-1:2018（2018 年版）では、2011 年版からの変更点について、まえがきで a)から j)まで記載しています。この章では、その内容について解説します。

2. 1 MSS の整合化

a)（ISO/IEC 専門業務用指針第 1 部の統合版 ISO 補足指針の附属書 SL から）、全てのマネジメントシステム規格で使用される上位構造へと再構成した。これによって、組織の状況、目的達成のための計画、並びにリスク及び機会への取組みという、新しい共通要求事項を導入した。例えば、文書化した情報、資源、力量及び認識など、従来の要求事項を更新した共通要求事項もある。
(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

2018 年版では、「ISO/IEC 専門業務用指針 第 1 部 統合版 ISO 補足指針」の附属書 SL に従って、全ての新しい ISO マネジメントシステム規格（MSS : Management System Standard）に共通の上位構造、用語、テキストを採用しました。MSS については、本書の「1. ISO マネジメントシステム規格（MSS）共通要素の概要」を参照して下さい。

2. 2 多様なサービスマネジメントのフレームワークへの対応

b) サービスのコモディティ化、内部又は外部のサービスインテグレータによる複数の供給者の管理、及び顧客に対するサービスの価値を判断する必要性などのトピックスを含む、サービスマネジメントの成長傾向を考慮した。
(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

今回の改訂では、サービスマネジメントの成長傾向について、サービス管理とサービス提供は常に変化するものと捉え、現在及び未来のサービスマネジメントの動向が ISO/IEC 20000-1 に依然として当てはまるように進化させる必要があると考え、いくつかの方法を用いて規格の要求事項の内容について更新してきました。

具体的な例として、個々の要求事項に関して、「それをどのようにするか」ではなく、「何をすべきか」に焦点を当てて更新することにより、ISO/IEC 20000-1 の要求事項に応じて、他のガイドラインである ITIL、DevOps、Agile、Lean、SIAM、VeriSM など、具体的にどのようにするのかといった方法を示す様々なガイドラインを適用することが容易になると考えられています。下記の c)も参照して下さい。

また、顧客に対するサービスの価値を判断するために、サービスのコモディティ化、内部又は外部のサービスインテグレータによる複数の供給者の管理にも留意して規格を改訂しました。

一般的にサービスのコモディティ化とは、サービスの差別化が困難な状態のことを指し、付加価値の高いサービスが競合の台頭により差別化要因が失われ、量産的なサービスに成り下がってしまうことを指します。その一方で、顧客に付加価値の高いサービスを継続的に提供するためにも、運用上、個々の顧客のニーズに合わせることは必ずしも容易ではない、あるいは望ましくない部分をコモディティ化し、コモディティ化する部分と顧客に対して保証をもって価値を提供していく部分をバランス良く提供することが、継続的に品質の高いサービス提供につながると考えられています。

2018 年版では、このような戦略を「8.2.4 サービスカタログ管理」、「8.3.3 サービスレベル管理」、「8.3.4 供給者管理」などの要求事項を介し、社内外の IT サービスをバランスよく組み合わせることによってビジネス目標を達成できるよう規格を改訂しています。

一部の例として、供給者管理を実施する上で役立つと思われる、供給者の分類例を以下に記載しますので、参考にしてください。

■ 供給者の分類例

各供給者（特に外部供給者）に対して、重要度でランク分けをし、それぞれの供給者に対する管理時間などに差をつけ管理する例を表 2-1 に示します。

表 2-1 供給者の分類

ランク	供給者の分類	説明
1	戦略的	長期的な計画を促進するための重要な供給者（パートナー）
2	戦術的	事業戦略上、必要な供給者であり、中間管理者等によって管理される供給者（パートナー）
3	運用上	運用上、必要な製品やサービスのみを提供する供給者
4	コモディティ	低価値（低価格）で入手しやすい製品やサービスを提供する供給者。比較的容易に代替可能な供給者

出典：ITIL® 2011Edition サービスデザインを基に作成

2. 3 要求事項の実現性への配慮

c) 詳細記述の一部を削除し、組織が、何をすべきかに焦点を合わせ、要求事項を満たす手段に自由度を与えた。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

上記の b)でも触れましたが、今回の改訂では、現在及び未来のサービスマネジメントの動向が ISO/IEC 20000-1 に依然として当てはまるよう更新し、具体的には、個々の要求事項の詳細記述の一部を削除し、組織が何をすべきかに焦点を合わせ、要求事項を満たす手段に自由度を与えるようにしています。

現在、図 2-1 に示すようなデジタルテクノロジーの活用によりビジネスのデジタル化が進化し、従来では扱えなかった技術、リソース、情報などがデジタルテクノロジーによって利用可能となり、新たなサービスとして目覚ましい勢いで提供される時代が到来しています。ISO/IEC 20000-1 は、このような状況においても柔軟に対応できるよう、要求事項を満たす手段の選択に自由度が増すように、組織が何をすべきかに焦点を当てて改訂されました。

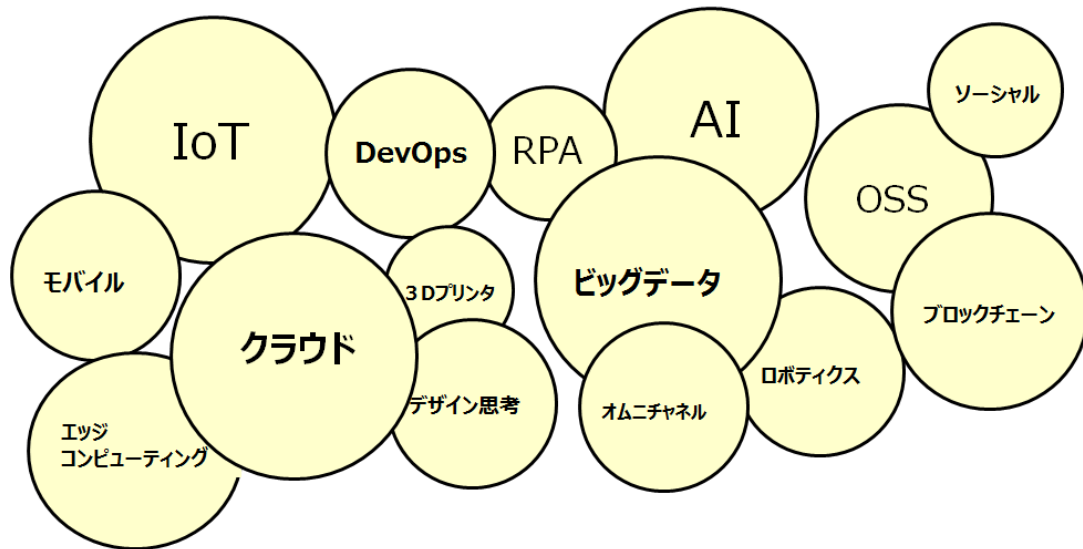


図 2-1 デジタルテクノロジーの例

例えば、図 2-1 の「DevOps」とは、「開発チーム（Development）と運用チーム（Operations）」がお互いに協調し合うことで、従来別々に捉えられていた、開発・運用するソフトウェアやシステムによって事業やビジネスの価値をより高めるだけでなく、そのビジネスの価値をより確実かつ迅速に顧客に継続的に提供する」という概念です。換言すると、開発者と運用者が強調して IT（プログラムなどのソフトウェアやシステム）を構築することで、サービスやビジネスの価値を高めるという考え方です。

2018 年版では、組織がこのような戦術を組織の事業戦略と統合させ、著しく変化する環境下でも戦略的な目標を失うことなく、サービスマネジメントシステム（SMS）のパフォーマンスを最適化し、組織及び顧客にとってより効果的なサービスの提供ができることを考慮しています。

2. 4 新たに追加された特徴

d) 知識及びサービスの計画に関する要求事項の追加のような、新たな特徴を含めた。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

規格の改訂において、市場へのリサーチ、認証取得企業へのサーベイ、業界の変化の傾向などが考慮されました。追加の要求事項としてリクエストの上位にあったのが、知識管理とサービスポートフォリオです。

2018 年版では新たな特徴として、「7.6 知識」と「8.2 サービスポートフォリオ」を追加しました。いずれも 2011 年版には無かった要求事項です。「8.2.2 サービスの計画」は「8.2 サービスポートフォリオ」の中で、新規に追加された箇条です。

■ 7.6 知識

附属書 SL では、箇条 7「支援」において、資源、力量、認識、コミュニケーション、文書化した情報といったサービスマネジメントシステムに関する要求事項を定義しています。

2018 年版では、「支援」を構成する細分箇条の「7.1 資源」、「7.2 力量」、「7.3 認識」、「7.4 コミュニケーション」、「7.5 文書化した情報」の要求事項に加えて、「7.6 知識」を新規の細分箇条として追加しています。

知識という言葉からは、何やら難しそうなのを想起させますが、IT 業界では、一般的にナレッジマネジメント（あるいはナレッジ管理）プロセスとして知られている管理手法と同義です。ただし、「7.6 知識」はプロセスではありません。「7.6 知識」は、SMS 及びサービスを支援するために必要な知識に関する要求事項です。規格では、組織に、必要な知識を決定し、維持する活動を要求しています。

「7.6 知識」の活動は、情報の共有、コラボレーション、及び学習を通じて、組織、提供者、顧客、及びユーザが、SMS 及びサービスの効果的な運用と利用を支援するのに役立つ関連知識を適切に利用できるようにすることです。

具体的には、個人としての経験から得た知識、アイデア、情報などを共有化します。そして、組織内部でノウハウを蓄積し、有益な情報を関係者に利用できるようにします。組織の成熟度あるいは取り組み内容により、知識は組織固有のものとなります。

ツールや知識を管理するような文書管理システムの構築は、知識体系の確立を可能にします。

■ 8.2.2 サービスの計画

8.2 は「サービスポートフォリオ」というタイトルになっています。サービスポートフォリオでは組織が管理する全てのサービスを扱います。一般的に、サービスポートフォリオ管理では、検討中か開発中のサービス、稼働中の全てのサービス、廃止するサービスの 3 つのサービスを適用範囲としています。

「8.2.1 サービスの提供」の注記では、ISO/IEC 20000-1:2018 でのサービスポートフォリオについて述べています。

サービスマネジメントシステムについては、「6.3 サービスマネジメントシステムの計画」で、サービスマネジメントシステムの計画に対する要求事項が定義されています。

「8.2.2 サービスの計画」では、既存のサービス、新規サービス及びサービス変更に対するサービスの要求事項を決定します。そして、必要な場合は、変更の提案をすることを要求しています。

なお、新規サービス及びサービス変更に関しては、その後の活動は、「8.5.2 サービスの設計及び移行」を利用して、新規サービス又はサービス変更の計画（8.5.2.1）、設計（8.5.2.2）、構築及び移行（8.5.2.3）と進めていくことになります。

サービスの要求事項として、他には次のような項目も要求されています。

- ・ サービスの重要性の決定
- ・ サービス間の依存関係と重複の管理
- ・ 変更要求及び新規サービス又はサービス変更の提案の優先度付け

サービスの計画で提起される変更の提案は、変更管理に対する変更要求でないことに留意が必要です。サービスポートフォリオ活動での変更の提案は、変更要求と優先度付けが行われます。

2. 5 サービスマネジメントプロセスの整理

e) 従来は組み合わされていた箇条を分割し、インシデント管理、サービス要求管理、サービス継続管理、サービス可用性管理、サービスレベル管理、サービスカタログ管理、能力管理、需要管理とした。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

2011 年版では組み合わされていたものを分割することで、よりそれぞれの管理項目に求められる内容が明確になっています。具体的には以下の通りです。

- 2011 年版では、インシデント及びサービス要求管理として記載されていましたが、2018 年版では、インシデント管理、サービス要求管理の 2 つに分かれ、それぞれのフローも別立てになりました。これにより、サービス要求管理のフローからエスカレーションの活動が無くなりました。
- 2011 年版では、サービス継続及び可用性管理として記載されていましたが、2018 年版では、サービス可用性管理、サービス継続管理の 2 つに分かれ、機器障害などの日常的な管理に関する要求事項と、天災や人為的な攻撃などが発生した場合に関する要求事項を明確に分けています。

2. 6 内・外供給者の監理レベルの見直し

f) “他の関係者が運用するプロセスのガバナンス”を、名称を変えて“サービスのライフサイクルに関与する関係者の監理”とし、要求事項を更新してサービス及びサービスコンポーネント並びにプロセスを含めた。SMS の適用範囲内の全てのサービス、サービスコンポーネント若しくはプロセスの提供又は運用に他の関係者を利用する場合、組織は、この規格に規定する要求事項への適合を実証できないことを明確にした。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

本書の「2.2 多様なサービスマネジメントのフレームワークへの対応」と関連し、SIAM (Service Integration and Management : 内部又は外部のサービスインテグレータによる複数の供給者を管理するための概念) という、新たなサービスマネジメントのフレームワークとの整合をとり、様々な供給者との個々の調整を複合的に管理できるよう変更されました。

サービスのライフサイクルを支援する活動にどの関係者が関与するかに関わらず、組織は ISO/IEC 20000-1 に規定する要求事項及びサービスの提供に対する説明責任を保持することが要求されたこと、並びに他の関係者による支援の範囲が制限（「他の関係者は、SMS の適用範囲内にあるサービス、サービスコンポーネント又はプロセスについて、全てを提供又は運用してはならない（8.2.3.1））されたことにより、SMS の適用組織が規格要求事項への適合を実証するための条件が明確になりました。これは仮に SMS の適用範囲内にある全てのサービス、サービスコンポーネント又はプロセスについての提供又は運用の実態が他の関係者により実施され、さらにそれらの活動に関する説明責任を SMS の適用組織が有していない場合、SMS の規格要求事項への適合が実証されないことを意味します。

2011 年版では「他の関係者が運用するプロセスのガバナンス」というタイトルでしたが、「ガバナンス」という用語は、IT ガバナンス及び企業ガバナンスと混同を招く可能性があったため、2018 年版では「サービスのライフサイクルに関与する関係者の監理」にタイトルが変更されました。

他の関係者による支援の実態を考慮し、他の関係者によるプロセスの運用だけでなく、サービス又はサービスコンポーネントの運用又は提供まで監理の対象が拡張されました。

サービスのライフサイクルに関与する他の関係者の評価及び選定のための基準を決定し、適用することなどが新たに要求事項として追加されるなど、重大な更新が行われました。

2.7 用語及び定義の変更点

<p>g) 箇条 3 (用語及び定義) を、マネジメントシステムの利用語及びサービスマネジメントの利用語に関する細分箇条に分割した。定義には多くの変更がある。主な変更には、次のものが含まれている：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 例えば、“目的”、“方針”のような幾つかの新しい用語を附属書 SL に追加し、例えば、“資産”、“利用者”のような幾つかの用語を、特にサービスマネジメントに関して追加した； 2) 附属書 SL の共通テキストに合うように、用語“サービス提供者”を“組織”に置き換えた； 3) 用語“内部グループ”を“内部供給者”に、用語“供給者”を“外部供給者”に置き換えた； 4) “情報セキュリティ”の定義を ISO/IEC 27000 と一致させた。結果として、“情報セキュリティ”の改訂された定義で現在使用されている用語“可用性”と区別するため、用語“可用性”を“サービス可用性”に置き換えた。 <p style="text-align: right;">(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)</p>

用語の改訂内容に関しては、次の表 2-2 を参照して下さい。

表 2-2 用語の改訂内容

改訂内容	用語
更新された用語	有効性、継続的改善、インシデント、問題、既知の誤り、組織、サービス提供者、利害関係者、情報セキュリティ、サービス継続、プロセス、リリース、リスク、サービスコンポーネント、サービスマネジメント、SMS、サービス要求、トップマネジメント
追加された用語	資産、サービスカタログ、サービスレベル目標、サービス可用性、監査、適合、力量、外部供給者、内部供給者、外部委託する、利用者、価値、文書化した情報、マネジメントシステム、測定、監視、目的・目標、パフォーマンス、方針
削除された用語	構成ベースライン、構成管理データベース (CMDB)、予防処置、可用性、内部グループ、供給者
変更されなかった用語	構成品目 (CI)、変更要求、移行、情報セキュリティインシデント、顧客、手順、記録、不適合、サービス、サービスレベル合意書、サービス要求、是正処置

「文書」及び「記録」に代わる用語として「文書化した情報」に変更されました。ただし、IT サービスの特性上、IT サービスマネジメントシステム固有の用語として「記録 (3.2.12)」が定義され、箇条 8 で「記録：record」という用語が使用されています。ここでいう記録とは、実際に IT サービスの提供や SMS 活動により発生した「証跡」そのものを指しています。

2.8 文書化要求の見直し

<p>h) 文書化が必要な情報を最小限にして、サービスマネジメント計画書などの主要文書だけを残した。文書化した情報の他の変更には、次のものが含まれる：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 容量・能力の計画を文書化するための要求事項を削除し、容量・能力を計画するための要求事項に置き換えた； 2) 可用性の計画を文書化するための要求事項を削除し、可用性を計画するための要求事項に置き換えた； 3) 構成管理データベースの要求事項を削除し、構成情報の要求事項に置き換えた；

- 4) リリース方針の要求事項を削除し、リリースの種類及び頻度を定義するための要求事項に置き換えた；
- 5) 継続的改善の方針の要求事項を削除し、改善の機会の評価基準を決定するための要求事項に置き換えた。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

上記 2.7 でも触れましたが、「文書」及び「記録」に代わる用語として「文書化した情報」に変更されました。これは、現状に合わせた更新であり、情報を必ずしも紙媒体に記録するのではなく、電子データとして保存することが多いという状況を考慮したものと考えられます。また、この「情報」は、文書や記録だけでなく、関連するプロセスを含むマネジメントシステムも該当します。

2018 年版で、文書化が求められているものを次に示します。

- a) SMS の適用範囲
 - b) サービスマネジメントの方針及び目的
 - c) サービスマネジメントの計画
 - d) 変更管理の方針、情報セキュリティの方針、及びサービス継続計画
 - e) 組織の SMS のプロセス
 - f) サービスの要求事項
 - g) サービスカタログ
 - h) サービスレベル合意書 (SLA)
 - i) 外部供給者との契約書
 - j) 内部供給者、又は供給者として行動する顧客との合意書
 - k) この規格が要求する手順
 - l) この規格又は組織の SMS の要求事項への適合の証拠を実証するために必要な記録
- (ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 7.5.4 サービスマネジメントシステムの文書化した情報 より引用)

また、2018 年版では、手順を使用する可能性は考慮されていますが、必ずしもその使用を義務付けているわけではありません。前述の「この規格が要求する手順」に関して、必須の文書化した手順がいくつか残されていますが、2011 年版と比べその数は大幅に減少し、重大インシデント手順とサービス継続計画に含まれる手順が存在するだけです。

ただし、2018 年版で文書化要求から除外された方針文書（リリース方針や継続的改善の方針など）や計画文書（例えば可用性計画や容量能力計画など）に関して、2011 年版からの移行を検討している組織は、既に作成済みの文書をあえて廃止する必要はなく、そのまま継続利用しても問題はありませ

2.9 継続的改善の方法論への配慮

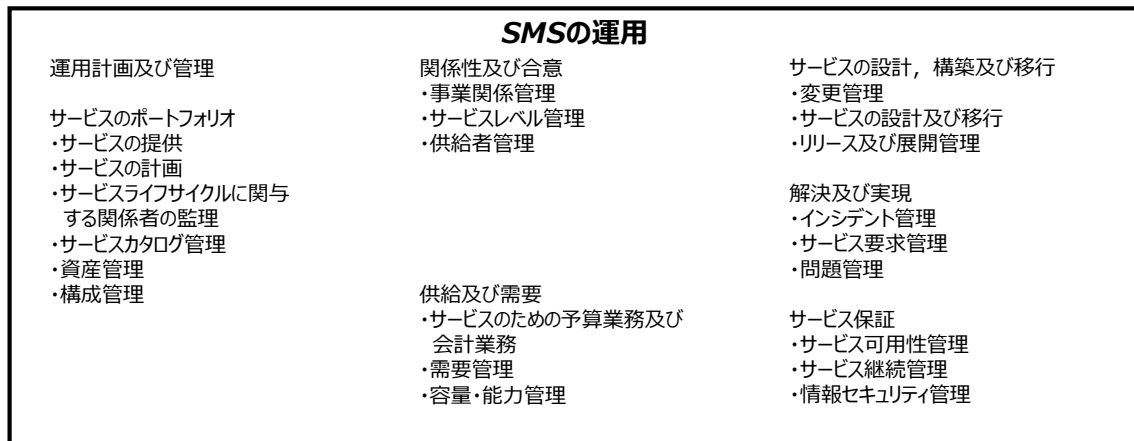
- i) 図 2 及び 3 を更新して、図 1 及び 2 と再付番した。図 1 及び Plan-Do-Check-Act の参照を削除した。これは、マネジメントシステム規格に関しては多くの改善方法が利用でき、附属書 SL においては、これが特別に利用されているわけではないためである。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

2011年版において図1には「サービスマネジメントに適用されるPDCA方法論」が示されていました。しかしながら、HLSにおいて「Plan-Do-Check-Act」(PDCA)サイクル以外にも継続的改善を達成する方法(例えば、シックスシグマ、TTY「What Then why」方など)が存在することが考慮されたことから、SMSも継続的な改善モデルに沿ってはいるものの、次の表2-3に示すとおり、図1を含むPDCAサイクルに関する記述が削除されました。これにより2018年版では、2011年版の図2、3の記載内容が更新され、図表番号もそれぞれ繰り上がりました。

表2-3 ISO/IEC 20000-1における図の新旧対比表

ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
図1	サービスマネジメントに適用されるPDCA方法論	-	削除
図2	サービスマネジメントシステム	図1	サービスマネジメントシステム
図3	サプライチェーン関係の例	図2	サービスのライフサイクルに関する関係者間の関係及び合意



(ISO/IEC 20000-1:2018の図1より一部引用)

図2-2 SMSの運用

また、「8 サービスマネジメンシステムの運用」では複数のサービスマネジメントプロセスが、サービスのライフサイクルを考慮した形でグループ化されています。

「8.2 サービスポートフォリオ」・「8.3 関係性及び合意」・「8.4 供給及び需要」のグループは、主に組織のサービス戦略に基づいたサービスを立案する役割を担い、「8.5 サービスの設計、構築及び移行」のグループにおいて、顧客およびその他の利害関係者のサービスに対する要件に基づいた具体的なサービスを設計し構築・移行します。

「8.6 解決及び実現」のグループでは、主にサービス提供におけるオペレーションを担う代表的なプロセスが割り当てられており、これらのプロセスによりサービスの提供を実現し、「8.7 サービス保証」のグループにより、SLAの合意に基づき、サービス提供を保証するための管理を実行します。

2. 10 パフォーマンス評価、成果重視への対応

j) サービス報告の箇条から、報告が作成される可能性が高い箇条へと、詳細な報告要求事項を移動した。

(ISO/IEC 20000-1:2018 対訳版 まえがき より引用)

HLS ではパフォーマンスの評価並びに成果が重視されるようになったことから、SMS の運用においてパフォーマンス評価、成果測定の活動を主に担う「サービスの報告」(2011 年版の 6.2) が 2018 年版では 9.4 に移動しました。報告書の記載内容に関する要求事項や具体的な報告項目に関する要求事項が 6.2 からは削除され、他の各箇条に明記されるようになりました。

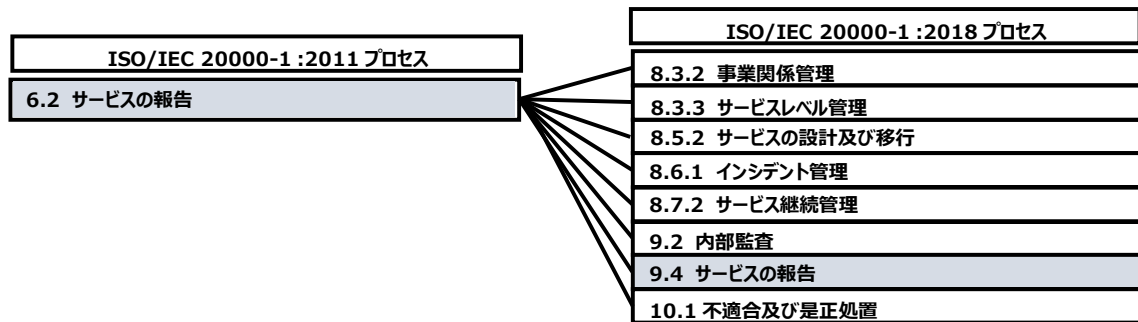


図 2-3 「サービスの報告」が記載されている項番

3. ISO/IEC 20000-1:2018とISO/IEC 20000-1:2011の対比

3.1 ISO/IEC 20000-1:2018とISO/IEC 20000-1:2011の対比表

ISO/IEC 20000-1の2018年版からみた対比表を表3-1に示します。

表3-1 ISO/IEC 20000-1の新旧対比表

ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
4	組織の状況	4.1 4.5.1 4.5.2 7.1	経営者の責任 適用範囲の定義 SMSの計画(Plan) 事業関係管理
4.1	組織及びその状況の理解		新たな箇条
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	4.1.4 7.1	管理責任者 事業関係管理
4.3	サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定	4.5.1	適用範囲の定義
4.4	サービスマネジメントシステム	4.1.1 4.5.3	経営者のコミットメント SMSの導入及び運用(Do)
5	リーダーシップ	4.1	経営者の責任
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	4.1.1	経営者のコミットメント
5.2	方針	4.1.2	サービスマネジメントの方針
5.2.1	サービスマネジメントの方針の確立	4.1.2	サービスマネジメントの方針
5.2.2	サービスマネジメントの方針の伝達	4.1.2	サービスマネジメントの方針
5.3	組織の役割、責任及び権限	4.1.3 4.1.4	権限、責任及びコミュニケーション 管理責任者
6	計画	4.1.1 4.5.2 6.6.1	経営者のコミットメント SMSの計画(Plan) 情報セキュリティ基本方針
6.1	リスク及び機会への取組み	4.1.1 4.5.2 6.6.1	経営者のコミットメント SMSの計画(Plan) 情報セキュリティ基本方針
6.2	サービスマネジメントの目的及びそれを達成するための計画策定	4.1.1	経営者のコミットメント
6.2.1	目的の確立	4.1.1	経営者のコミットメント
6.2.2	目的を達成するための計画		新たな箇条
6.3	サービスマネジメントシステムの計画	4.5.2	SMSの計画(Plan)
7	サービスマネジメントシステムの支援	4.1 4.3 4.4	経営者の責任 文書の運用管理 資源の運用管理
7.1	資源	4.4.1	資源の提供
7.2	力量	4.4.2	人的資源
7.3	認識	4.1.1 4.1.2 4.4.2	経営者のコミットメント サービスマネジメントの方針 人的資源
7.4	コミュニケーション	4.1.3	権限、責任及びコミュニケーション
7.5	文書化した情報	4.3	文書の運用管理
7.5.1	一般	4.3.1	文書の作成及び維持
7.5.2	文書化した情報の作成及び更新	4.3.2	文書管理
7.5.3	文書化した情報の管理	4.3.2 4.3.3	文書管理 記録の管理

7.5.4	サービスマネジメントシステムの文書化した情報	4.3.1	文書の作成及び維持
7.6	知識		(新たな箇条)
8	サービスマネジメントシステムの運用	4	サービスマネジメントシステムの一般要求事項
		5	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行
		6	サービス提供プロセス
		7	関係プロセス
		8	解決プロセス
9	統合的制御プロセス		
8.1	運用の計画及び監理	4.1.4 4.2 4.5.3 9.2	管理責任者 他の関係者が運用するプロセスのガバナンス SMS の導入及び運用 (Do) 変更管理
8.2	サービスポートフォリオ	4.1.4 4.2 4.5.3 5.2 6.1 9.1	管理責任者 他の関係者が運用するプロセスのガバナンス SMS の導入及び運用 (Do) 新規サービス又はサービス変更の計画 サービスレベル管理 構成管理
8.2.1	サービスの提供	4.5.3	SMS の導入及び運用 (Do)
8.2.2	サービスの計画	4.1.4 5.2	管理責任者 新規サービス又はサービス変更の計画
8.2.3	サービスのライフサイクルに関する関係者の監理	4.2 5.2	他の関係者が運用するプロセスのガバナンス 新規サービス又はサービス変更の計画
8.2.4	サービスカタログ管理	6.1	サービスレベル管理
8.2.5	資産管理	4.1.4	管理責任者
8.2.6	構成管理	9.1	構成管理
8.3	関係及び合意	6.1 6.2 7	サービスレベル管理 サービスの報告 関係プロセス
8.3.1	一般	7.2	供給者管理
8.3.2	事業関係管理	6.2 7.1	サービスの報告 事業関係管理
8.3.3	サービスレベル管理	6.1 6.2	サービスレベル管理 サービスの報告
8.3.4	供給者管理	6.1 7.2	サービスレベル管理 供給者管理
8.3.4.1	外部供給者の管理	7.2	供給者管理
8.3.4.2	内部供給者及び供給者として行動する顧客の管理	6.1	サービスレベル管理
8.4	供給及び需要	6.4 6.5	サービスの予算業務及び会計業務 容量・能力管理
8.4.1	サービスの予算業務及び会計業務	6.4	サービスの予算業務及び会計業務
8.4.2	需要管理	6.5	容量・能力管理
8.4.3	容量・能力管理	6.5	容量・能力管理
8.5	サービスの設計、構築及び移行	5 9	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行 統合的制御プロセス
8.5.1	変更管理	5.1 6.3 6.6 9.2	一般 サービス継続及び可用性管理 情報セキュリティ管理 変更管理
8.5.1.1	変更管理の方針	9.2	変更管理

8.5.1.2	変更管理の開始	5.1 9.2	一般 変更管理
8.5.1.3	変更管理の活動	6.3.2 6.6.3 9.2 9.3	サービス継続及び可用性の計画 情報セキュリティの変更及びインシデント 変更管理 リリース及び展開管理
8.5.2	サービスの設計及び移行	5 6.2	新規サービス又はサービス変更の設計及び 移行 サービスの報告
8.5.2.1	新規サービス又はサービス変更の 計画	5.2	新規サービス又はサービス変更の計画
8.5.2.2	設計	5.3	新規サービス又はサービス変更の設計及び 開発
8.5.2.3	構築及び移行	5.3 5.4 6.2	新規サービス又はサービス変更の設計及び 開発 新規サービス又はサービス変更の移行 サービスの報告
8.5.3	リリース及び展開管理	9.1 9.3	構成管理 リリース及び展開管理
8.6	解決及び実現	8.1 8.2	インシデント及びサービス要求管理 問題管理
8.6.1	インシデント管理	6.2 8.1	サービスの報告 インシデント及びサービス要求管理
8.6.2	サービス要求管理	8.1	インシデント及びサービス要求管理
8.6.3	問題管理	8.2	問題管理
8.7	サービス保証	6.3 6.6	サービス継続及び可用性管理 情報セキュリティ管理
8.7.1	サービス可用性管理	6.3	サービス継続及び可用性管理
8.7.2	サービス継続管理	6.2 6.3	サービスの報告 サービス継続及び可用性管理
8.7.3	情報セキュリティ管理	6.6	情報セキュリティ管理
8.7.3.1	情報セキュリティ方針	6.6.1	情報セキュリティ基本方針
8.7.3.2	情報セキュリティ管理策	6.6.2	情報セキュリティ管理策
8.7.3.3	情報セキュリティインシデント	6.6.3	情報セキュリティの変更及びインシデント
9	パフォーマンス評価	4.5.4 6.2	SMS の監視及びレビュー (Check) サービスの報告
9.1	監視、測定、分析及び評価	4.5.4.1	一般
9.2	内部監査	4.5.4.1 4.5.4.2 6.2	一般 内部監査 サービスの報告
9.3	マネジメントレビュー	4.5.4.1 4.5.4.3	一般 マネジメントレビュー
9.4	サービスの報告	6.2	サービスの報告
10	改善	4.5.5	SMS の維持及び改善 (Act)
10.1	不適合及び是正処置	4.5.4.2 4.5.5.1 6.2	内部監査 一般 サービスの報告
10.2	継続的改善	4.5.5.1 4.5.5.2	一般 改善のマネジメント

3. 2 ISO/IEC 20000-1:2018 の主な改訂に関する解説

表 3-1 の通り、2018 年版は、項番レベルで見ると 2011 年版から変更となった個所が多くみられます。その中でも、主な改訂点について表 3-2 に示します。

表 3-2 ISO/IEC 20000-1:2018 における主な改訂点

ISO/IEC 20000-1:2018		解 説
4	組織の状況	
4.1	組織及びその状況の理解	組織による SMS の確立方法に肯定的又は否定的な影響を及ぼしたり、合意された品質のサービスを組織が顧客に提供できる能力に影響したりする可能性がある重要な課題を経営者レベル（全体的な視野）で戦略的に理解できるようにすることです。組織の「目的」には、使命、ビジョン、基本的価値などが含まれます。SMS の「意図した成果」は、「序文」に記載されています。
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	2011 年版では、利害関係者を識別するための要求事項が 7.1（顧客関係管理）に、サービスの要求事項を特定するための要求事項が 4.1.4a) に存在していました。 利害関係者のニーズ及び期待は、必ずしも組織の要求事項であるとは限りません。契約上の義務は、各サービスに固有のものか、一般的な義務（サービスレベルの目標の達成、情報セキュリティなど）であることがあります。
4.3	サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定	SMS の適用範囲を決定するときに、4.1 に記載された課題、4.2 に記載された要求事項及び組織によって提供されたサービスを考慮に入れるよう組織に要求しています。
4.4	サービスマネジメントシステム	2011 年版の 4.1.1 の最初の文章と 4.5.3 でそれぞれ部分的に記載されています。
5	リーダーシップ	
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	部分的に 2011 年版の 4.1.1 に対応していますが、大幅に変更されています。何が価値を構成するかを決定するための要求事項が追加されています。
5.2	方針	組織は、方針へのコミットメントと、他の箇条に規定された関連する要求事項との関係を十分に認識し、理解する必要があります。 4.1（「目的」）に戻って関連付け、課題/要求事項は、その関連性の中で特定されます。サービスマネジメント方針は、全体的な方向性を伝えるとともに、組織の目的を設定し、サービスマネジメントシステムの意図した成果を達成する処置をとるための枠組みを組織に提供する必要があります。
5.2.1	サービスマネジメントの方針の確立	
5.2.2	サービスマネジメントの方針の伝達	
5.3	組織の役割、責任及び権限	サービスマネジメントに対する特定の責任をもつ経営陣のメンバーの指名に関する要求事項はありません。5.3 の a) と b) に対応する責任及び権限を割り当てる必要があります。
6	計画	
6.1	リスク及び機会への取組み	2011 年版では、リスクの管理のためになすべき取組み及びリスクの受容基準をサービスマネジメントの計画に含める要求事項がありま

		した。2011 版に見られるように、サービス可用性、サービス継続及び情報セキュリティに関連する箇条に、特定のリスク評価に関する追加の要求事項が含まれています。
6.2	サービスマネジメントの目的及びそれを達成するための計画策定	
6.2.1	目的の確立	サービスマネジメントの目的は、関連する職務及びレベルでも追加できます。目的は戦略的（組織レベルなど）、戦術的（プロセスレベルなど）又は運用的（活動レベルなど）であり得ます。
6.2.2	目的を達成するための計画	
6.3	サービスマネジメントシステムの計画	2011 年版の 4.5.2 に対応するもので、わずかに変更されています。サービスマネジメント計画に以前含まれていた一部の項目は、サービスマネジメント計画以外で引き続き文書化する必要があります。
7	サービスマネジメントシステムの支援	
7.1	資源	要求事項は 2011 年版とほぼ同じです。
7.2	力量	2011 年版にある教育、訓練、技能及び経験のうち、技能が省略されています。この 7.2 は力量の要求であり、必ずしも教育や訓練の要求事項ではないことに注意する必要があります。
7.3	認識	適用範囲内のサービスのリストが新規の要求事項として認識に追加されています。
7.4	コミュニケーション	コミュニケーションのための要求事項が 5.2.2 と 8.5.1 に記述されています。
7.5	文書化した情報	2011 年版の 4.3 にほぼ対応しており、手順は不要になりました。記録は文書化した情報の一種であるため、記録の管理に関する箇条はありません。要求事項は全て附属書 SL から採用されています。
7.5.1	一般	
7.5.2	文書化した情報の作成及び更新	
7.5.3	文書化した情報の管理	
7.5.4	サービスマネジメントシステムの文書化した情報	
7.6	知識	改訂版で初めて導入されています。サービスを提供するスタッフ用の知識も考えられますが、効率的な作業を可能にする知識ベースの必要性も検討することが必要です。
8	サービスマネジメントシステムの運用	
8.1	運用の計画及び監理	パフォーマンスの基準に関する新規の要求事項が追加されています。基本は附属書 SL の要求事項です。
8.2	サービスポートフォリオ	
8.2.1	サービスの提供	2011 年版 4.5.3 を簡素化しました。
8.2.2	サービスの計画	サービスの要求事項の文書化については 2011 年版の 4.1.4a) と同様です。重要度、依存関係及び重複が理解されることを確実にするために SMS の適用範囲内にあるサービスを管理することが

		重要です。既知の制約及びリスクを考慮した上で、サービスとサービスマネジメントの方針/目的/事業ニーズ及びサービスの要求事項との整合を図るための今後の変更に関する意思決定を行うことが重要となります。
8.2.3	サービスのライフサイクル に 関与する関係者の監 理	2011 年版の 4.2「第三者が運用するプロセスのガバナンス」に該当します。ガバナンスという用語は IT のガバナンス及び企業ガバナンスに関する他の規格との混同を招く原因があるため使用されなくなりました。2011 年版と同様に組織が単に供給者を管理しているだけの場合、組織は規格への適合を実証することはできません。
8.2.4	サービスカタログ管理	サービスレベル管理から分離され、サービスカタログに関するいくつかの要求事項が追加されました。追加については、サービスの説明、その意図した成果及び依存関係を含む内容を明確にするためです。
8.2.5	資産管理	2011 年版 4.1.4d)の要求事項が独立しました。
8.2.6	構成管理	2011 年版 9.1 を大幅に簡略化し、「方法」ではなく「具体的内容」へ変更しました。サービスは CI である必要が明記されました。
8.3	関係及び合意	
8.3.1	一般	供給者の利用に関する要件が明確にされました。ただし供給者の利用に当たっては 8.2.3 を注意することが必要です。また事業関係管理、サービスレベル管理及び供給者管理の間の利用、合意及び関係が図として示されています。
8.3.2	事業関係管理	2011 年版とほぼ同じ要求事項ですが、顧客関係管理の責任者の要件として顧客満足維持が追加されています。また苦情に関しては記録だけでなく、終了までの管理と報告並びに通常で解決できない場合の別経路の提供が追加要求されています。
8.3.3	サービスレベル管理	2011 年版の 6.1 に記載のあった内部グループが他の箇条へ再編され、2011 年版のサービス報告の一部が当箇条へ追加されました。基本は従来のサービスレベル管理の要求と同じとなります。
8.3.4	供給者管理	
8.3.4.1	外部供給者の管理	2011 年版 7.2 を踏襲していますが、細かな契約内容の記載が削除されました。契約に対する変更は、変更管理で処理される必要はなくなりましたが、承認を受ける前に SMS 及びサービスに対する影響について評価が必要となります。
8.3.4.2	内部供給者及び供給者として行動する顧客の管理	2011 年版 6.1 の最終段落部分が独立しました。
8.4	供給及び需要	
8.4.1	サービスの予算業務及び会計業務	2011 年版の 6.4 の要求事項が簡素化されました。
8.4.2	需要管理	将来の需要の予測並びにサービスの需要及び消費を監視及び報告をあらかじめ定めた間隔で実施することが求められています。 (2011 年版の 6.5 が分割されました。)
8.4.3	容量・能力管理	2011 年版からは容量・能力計画の必要性は削除されましたが、

		計画活動は要求事項 (a)~c)) として残りました。人、技術、情報及び財務に関する資源の容量・能力の要求事項は文書化が要求されています。(2011年版の6.5が分割されました。)
8.5	サービスの設計、構築及び移行	
8.5.1	変更管理	
8.5.1.1	変更管理の方針	変更管理は方針、開始、活動の3つの細分箇条に分割され、簡略化されました。
8.5.1.2	変更管理の開始	・変更方針について、より明確に要求されるようになりました。
8.5.1.3	変更管理の活動	・変更管理の対象として8.5.2によって管理されない変更は8.5.1.3にて管理することになりました。 ・変更による影響を評価するための要求事項は従来他の要求事項で記載されていましたが、本箇条にも含まれることになっています。 ・変更スケジュールは8.5.3にて管理されることになりました。
8.5.2	サービスの設計及び移行	
8.5.2.1	新規サービス又はサービス変更の計画	規格の一部の表現は変更されていますが、計画に関する要求事項は変更されていません。
8.5.2.2	設計	規格の一部の表現は変更されていますが、設計に関する要求事項は変更されていません。
8.5.2.3	構築及び移行	規格の一部の表現はわずかに変更されていますが、構築及び移行としての要求事項については変更ありません。
8.5.3	リリース及び展開管理	2011年版9.3のうち、変更管理の要求事項との重複が削除されました。リリース方針の記載は削除されましたが、緊急リリースを含むリリースの種類、頻度及びどのようにそれらを管理するかを定義する形に変化しました。
8.6	解決及び実現	
8.6.1	インシデント管理	2011年版のインシデント管理部分の要求事項からの変化はありません。(2011年版の8.1は、インシデント管理とサービス要求管理に分割されました。)
8.6.2	サービス要求管理	2011年版のサービス要求管理部分の要求事項からの変化はありません。(2011年版の8.1は、インシデント管理とサービス要求管理に分割されました。)
8.6.3	問題管理	2011年版の問題管理からの変更はほとんどありません。
8.7	サービス保証	
8.7.1	サービス可用性管理	可用性管理について、方法ではなく具体的内容へ記載が変更となりました。そのため可用性計画の必要性や試験の記載が削除されましたが、サービス可用性の要求事項及び目標を決定することが要求されることになりました。(2011年版の6.3は、サービス可用性とサービス継続管理に分割されました。)
8.7.2	サービス継続管理	2011年版の継続性管理部分の要求とほぼ同じとなりますが、サービス継続計画を発動するための基準、責任及び発動後の報告

		が追加となっています。（2011年版の6.3は、サービス可用性とサービス継続管理に分割されました。）
8.7.3	情報セキュリティ管理	基本は2011年版の6.6を踏襲していますが、ISO/IEC 27001:2013発行に合わせて要求事項の記載が変更されています。
8.7.3.1	情報セキュリティ方針	
8.7.3.2	情報セキュリティ管理策	
8.7.3.3	情報セキュリティインシデント	
9	パフォーマンス評価	
9.1	監視、測定、分析及び評価	ISO MSSの9.1の要求事項が基本となりますが、サービスの要求事項に照らして、サービスの有効性を評価することが追加されています。
9.2	内部監査	ISO MSSの9.2の要求事項が基本となりますが、プロセスの説明として組織に影響を与える変更が含まれていることに留意が必要です。
9.3	マネジメントレビュー	ISO MSS 共通テキストの9.3の要求事項に対して2011年版の4.5.4.3部分を追加した形の要求事項となります。利害関係者からのフィードバックに苦情が含まれる場合があることに留意する必要があります。
9.4	サービスの報告	2011年版では、一連のサービスの報告書が6.2に記載されていましたが、2018年版では、これら全ての報告書が関連する箇条に振り分けられ移動されているので注意が必要です。
10	改善	
10.1	不適合及び是正処置	ISO MSS 共通テキストの10.1の要求通りとなっております。修正処置、類似事例の有無の確認など他のMS規格と同様の対応が必要です。
10.2	継続的改善	継続的改善の方針又は手順に関する要求事項はなくなりました。ただし、プロセス及び改善の機会が文書化の要求がされているので注意が必要です。

4. ITSMS 適合性評価制度の概要

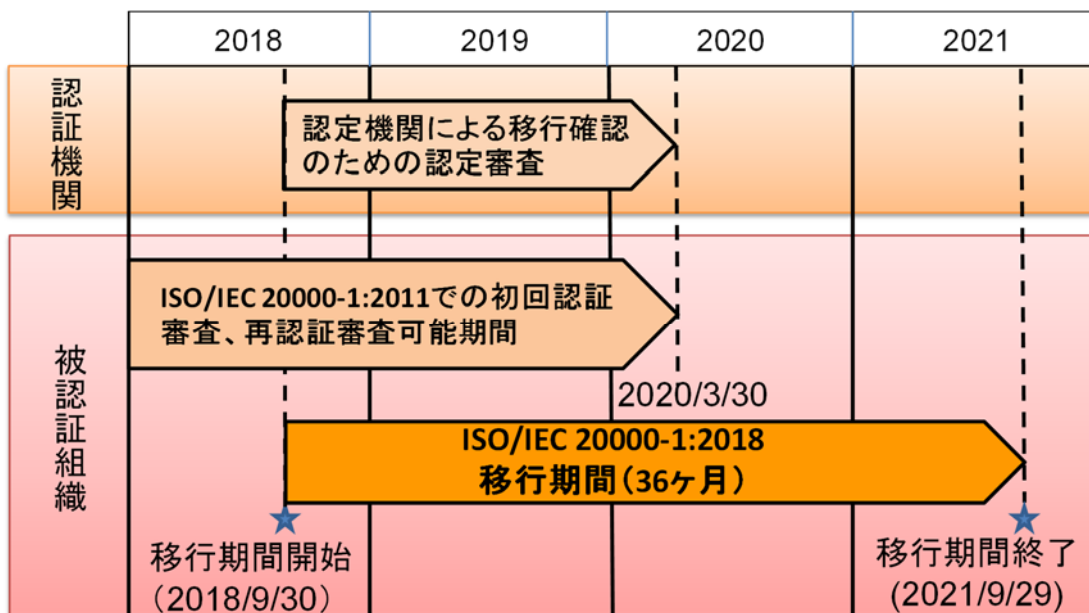
4.1 制度の概要

ITSMS 適合性評価制度は、JIS Q 20000-1 (ISO/IEC 20000-1) を認証基準とした IT サービスの運用管理に対する認定・認証制度です。ITSMS 認証の信頼性を維持するための国際的な枠組みであり、この制度では、国際規格に従って一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC) が ITSMS 認証機関の能力を審査・認定し、認定を受けた ITSMS 認証機関が組織の認証を行います。このような適合性評価制度のもとで JIS Q 20000-1 の認証を取得・維持することによって、組織はサービス品質の向上と維持を図ることができ、IT サービスに対する関係組織の信頼につながります。

4.2 ISO/IEC 20000-1:2018 への移行

ISO/IEC 20000-1:2018 が発行されたことに伴い、ITSMS 認証基準について ISO/IEC 20000-1:2011 から ISO/IEC 20000-1:2018 への移行が開始されました。

移行期間は、2018 年 10 月に開催された第 32 回 IAF[※]年次総会において、2018 年 9 月 30 日から 2021 年 9 月 29 日までの 3 年間とすることとなりました。移行のイメージは下図の通りです。



(出典：ISMS-AC「ITSMS 適合性評価制度 ISO/IEC 20000-1:2018 への対応について」)

図 4-1 移行のイメージ

移行の詳細については、ISMS-AC の「ITSMS 適合性評価制度 ISO/IEC 20000-1:2018 への対応について」を参照して下さい。

ITSMS 適合性評価制度 ISO/IEC 20000-1:2018 への対応について (ISMS-AC) :
<https://isms.jp/topics/news/20181108.html>

※ IAF とは、国際認定フォーラム (International Accreditation Forum) のことで、マネジメントシステム、製品、要員等の適合性評価活動に関わる認定機関、審査機関協議会、各国の産業団体等からなる国際的な組織です。

付録 ISO/IEC 20000-1:2011 から ISO/IEC 20000-1:2018 への対比表

本書の第 3 章には、ISO/IEC 20000-1:2018 ベースの対比表を示していますが、この付録では、参考として ISO/IEC 20000-1:2011 ベースの対比表を示します。

ISO/IEC 20000-1 の箇条ごとの対比を図 a-1 に示します。

ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
1	適用範囲	1	適用範囲
2	引用規格	2	引用規格
3	用語及び定義	3	用語及び定義
4	サービスマネジメントシステムの一般要求事項	4	組織の状況
5	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行	5	リーダーシップ
6	サービス提供プロセス	6	計画
7	関係プロセス	7	サービスマネジメントシステムの支援
8	解決プロセス	8	サービスマネジメントシステムの運用
9	統合的制御プロセス	9	パフォーマンス評価
		10	改善

図 a-1 箇条の対比

また、細分箇条ごとの対比は、以下の表 a-1 を参照してください。

表 a-1 ISO/IEC 20000-1:2011 ベースの対比表

ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
4.1	経営者の責任		
4.1.1	経営者のコミットメント	4.4 5.1 6.1 6.2.1 7.3	サービスマネジメントシステム リーダーシップ及びコミットメント リスク及び機会への取組み 目的の確立 認識
4.1.2	サービスマネジメントの方針	5.2 7.3	方針 認識
4.1.3	権限、責任及びコミュニケーション	5.3 7.4	組織の役割、責任及び権限 コミュニケーション
4.1.4	管理責任者	4.2 5.3 8.1 8.2.2 8.2.5	利害関係者のニーズ及び期待の理解 組織の役割、責任及び権限 運用の計画及び監視 サービスの計画 資産管理
4.2	他の関係者が運用するプロセスのガバナンス	8.2.3 8.1	サービスのライフサイクルに関与する関係者の監視 運用の計画及び監視
4.3	文書の運用管理		

4.3.1	文書の作成及び維持	7.5.1 7.5.4	一般 サービスマネジメントシステムの文書化した情報
4.3.2	文書管理	7.5.2 7.5.3	文書化した情報の作成及び更新 文書化した情報の管理
4.3.3	記録の管理	7.5.3	文書化した情報の管理
4.4	資源の運用管理		
4.4.1	資源の提供	7.1	資源
4.4.2	人的資源	7.2 7.3	力量 認識
4.5	SMS の確立及び改善		
4.5.1	適用範囲の定義	4.3	サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定
4.5.2	SMS の計画 (Plan)	6.1 6.3	リスク及び機会への取組み サービスマネジメントシステムの計画
4.5.3	SMS の導入及び運用 (Do)	4.4 8.1 8.2.1	サービスマネジメントシステム 運用の計画及び監理 サービスの提供
4.5.4	SMS の監視及びレビュー (Check)	9	パフォーマンス評価
4.5.4.1	一般	9.1 9.2 9.3	監視、測定、分析及び評価 内部監査 マネジメントレビュー
4.5.4.2	内部監査	9.2 10.1	内部監査 不適合及び是正処置
4.5.4.3	マネジメントレビュー	9.3	マネジメントレビュー
4.5.5	SMS の維持及び改善 (Act)		
4.5.5.1	一般	10.1 10.2	不適合及び是正処置 継続的改善
4.5.5.2	改善のマネジメント	10.2	継続的改善
5	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行		
5.1	一般	8.5.1.2	変更管理の開始
5.2	新規サービス又はサービス変更の計画		
5.3	新規サービス又はサービス変更の設計及び開発	8.5.2.2 8.5.2.3	設計 構築及び移行
5.4	新規サービス又はサービス変更の移行	8.5.2.3	構築及び移行
6	サービス提供プロセス		
6.1	サービスレベル管理	8.3.3 8.2.4 8.3.4.2	サービスレベル管理 サービスカタログ管理 内部供給者及び供給者として行動する顧客の管理
6.2	サービスの報告	8.3.2 8.3.3 8.5.2.3 8.6.1 8.7.2 9.2 9.4 10.1	事業関係管理 サービスレベル管理 構築及び移行 インシデント管理 サービス継続管理 内部監査 サービスの報告 不適合及び是正処置

6.3	サービス継続及び可用性管理		
6.3.1	サービス継続及び可用性の要求事項	8.7.1 8.7.2	サービス可用性管理 サービス継続管理
6.3.2	サービス継続及び可用性の計画	8.5.1.3 8.7.1 8.7.2	変更管理の活動 サービス可用性管理 サービス継続管理
6.3.3	サービス継続及び可用性の監視及び試験	8.7.1 8.7.2	サービス可用性管理 サービス継続管理
6.4	サービスの予算業務及び会計業務	8.4.1	サービスの予算業務及び会計業務
6.5	容量・能力管理	8.4.2 8.4.3	需要管理 容量・能力管理
6.6	情報セキュリティ管理		
6.6.1	情報セキュリティ基本方針	6.1 8.7.3.1	リスク及び機会への取組み 情報セキュリティ方針
6.6.2	情報セキュリティ管理策	8.7.3.2	情報セキュリティ管理策
6.6.3	情報セキュリティの変更及びインシデント	8.5.1.3 8.7.3.3	変更管理の活動 情報セキュリティインシデント
7	関係プロセス	8.3	関係及び合意
7.1	事業関係管理	4.2 8.3.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解 事業関係管理
7.2	供給者管理	8.3.1 8.3.4.1	一般（8.3 関係及び合意） 外部供給者の管理
8	解決プロセス		
8.1	インシデント及びサービス要求管理	8.6.1 8.6.2	インシデント管理 サービス要求管理
8.2	問題管理	8.6.3	問題管理
9	統合的制御プロセス		
9.1	構成管理	8.2.6 8.5.3	構成管理 リリース及び展開管理
9.2	変更管理	8.1 8.5.1.1 8.5.1.2 8.5.1.3	運用の計画及び監理 変更管理の方針 変更管理の開始 変更管理の活動
9.3	リリース及び展開管理	8.5.1.3 8.5.3	変更管理の活動 リリース及び展開管理

ITSMS 専門部会

(順不同・敬称略)

氏名	会社・機関名
【主査】	
塩田 貞夫	洛ITサービス・マネジメント株式会社
黒崎 寛之	株式会社ヒルアビット
大島 明彦	株式会社日立システムズ
岡田 雄一郎	コニカミノルタ株式会社
駒瀬 彰彦	株式会社アズジェント
中村 良和	日本マネジメントシステム認証機関協議会 (BSI グループジャパン株式会社)
オブザーバ	
河本 哲志	経済産業省 商務情報政策局 サイバーセキュリティ課
星 昌宏	一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター
事務局	
成田 康正	一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)
畔津 布岐	一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)



〒106-0032 東京都港区六本木1丁目9番9号 六本木ファーストビル

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

TEL 03-5860-7561 FAX 03-5573-0561

URL <https://www.jipdec.or.jp/>