

～ 目次 ～

第 1 章:ISO/IEC 20000 とは	1
1-1 ISO/IEC 20000 でサービスを支える.....	1
1-2 ISO/IEC 20000 概要.....	7
1-3 ISO/IEC 20000 認証制度 ～「ITSMS 適合性評価制度」～.....	12
第 2 章:ITSMS 構築事例	16
2-1 ISO/IEC 20000 認証取得を目指す組織の ITSMS 取組み事例.....	16
2-1-1 株式会社 リウコム	
～認証取得に向けての取組み～.....	17
2-2 ISO/IEC 20000 認証取得と ITSMS 構築.....	27
2-2-1 NTT コミュニケーションズ株式会社	
～グローバルマネジメントの実現～.....	27
2-2-2 株式会社 住宅アカデミア	
～クラウドサービス事業者の ITSMS～.....	40
2-3 ISO/IEC 20000 認証取得後の ITSMS の効果.....	48
2-3-1 株式会社 日立マネジメントパートナー	
～QMS/ISMS との統合マネジメント～.....	48
2-3-2 リスクモンスター株式会社	
～マネジメントシステムと経営の融合～.....	57
第 3 章:更なる改善をめざして	68
3-1 ITSMS と関連フレームワーク.....	68
3-1-1 ISO 9001 と ISO/IEC 20000.....	68
3-1-2 ISO/IEC 27001 と ISO/IEC 20000.....	78
3-1-3 IT ガバナンス(ISO/IEC 38500)と ITSMS.....	93