

2018年1月23日開催 第69回 JIPDEC セミナー

「デジタルビジネス社会を支えるサービスストラテジー-ISO/IEC 20000 ファミリーの最新動向から-」

## ISO/IEC 20000 ファミリーの最新動向

～規格改訂と今後の展望～

ITSMS 専門部会主査  
ISO・IEC JTC 1 SC 40/WG 2 アドバイザー  
(洛 IT サービス・マネジメント株式会社 代表取締役)  
塩田 貞夫 氏



### ■ISO/IEC 20000 規格概要

「ISO/IEC 20000 は運用管理のベストプラクティス ITIL と補完し整合する関係にある」と ISO/IEC 20000 のプロジェクトマネジャー、Lynda Cooper 氏が定義するように、1980年代に作られた ITIL を上位レベルで国際規格にしたものが ISO/IEC 20000 である。従って ISO/IEC 20000 を実行する際、そこに書かれていないものに ITIL を援用することも、またその逆も可能である。

ISO/IEC 20000-1 (以下、パート 1 という。以下同じ。) は SMS (Service Management System) の計画から改善まで統合された 14 のプロセスアプローチを要求している。認証を取る場合には書かれている要求事項をすべて満たさなければならないという縛りがあることが普及のハードルになっているという声も聞く。

ISO/IEC 20000 は IT サービスマネジメントと IT ガバナンスを扱う SC 40 の WG 2 (Maintenance and development of ISO/IEC 20000 – Information technology – Service management) の下にある。

規格というのは 5 年に 1 回改訂しなければならない。ISO/IEC 20000 は 2005 年に初版が発行され、2011 年に改訂された。次の改訂は恐らく今年あるいは来年初めと目されている。

■ISO/IEC 20000 シリーズ規格の現状

ISO/IEC 20000 シリーズ(1/2)		
規格番号	規格名	ステータス
ISO/IEC 20000-1:2011	情報技術-サービスマネジメント-第1部:サービスマネジメントシステム要求事項	改訂中
ISO/IEC 20000-2:2012	情報技術-サービスマネジメント-第2部:サービスマネジメントシステムの適用の手引	改訂中
ISO/IEC 20000-3:2012	情報技術-サービスマネジメント-第3部:ISO/IEC 20000-1の適用範囲定義及び適用性の手引	改訂中
ISO/IEC TR 20000-4:2010	情報技術-サービスマネジメント-第4部:プロセス参照モデル	
ISO/IEC TR 20000-5:2013	情報技術-サービスマネジメント-第5部:ISO/IEC 20000-1の模範実施計画	
ISO/IEC 20000-6:2017	情報技術-サービスマネジメント-第6部:サービスマネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項	

規格制定の流れ  
 NP→WD→CD→DIS→FDIS→IS  
 NP: New Work Item Proposal, WD: Working Draft, CD: Committee Draft,  
 DIS: Draft International Standard, FDIS: Final Draft for International standard  
 IS: International Standard

注:発行済の規格で日本語訳の無いものは、日本規格協会のWEB Storeの標題仮訳を利用  
 Copyright©2018 JIPDEC all rights reserved

(図1 ISO/IEC 20000 シリーズ 1/2)

パート2は、パート1のサービス提供者に対する要求事項を補足説明する運用の手引きであり、章立てはパート1、2ともに同じである。パート1の「8.1 インシデント及びサービス要求管理」について、パート2ではさらに詳細に説明するという対比が可能である。

パート3は、一部をアウトソーシングしたうえで顧客にITサービスを提供している場合でも認証可能か、といったスコープ(適用範囲)を列挙している。

パート4はパート1で扱っているプロセスをトレーサビリティなどさまざまな観点から説明するTR(技術文書)である。15504シリーズのプロセスアセスメントに関わる基準である15504-8と組み合わせて用いられることを意図している。

パート5はパート1の実施を3段階的に分けた導入方法として記述している。

パート6はパート1の審査及び認証を行う組織に対する要求事項を定義しており、17021-2とともに使うことを推奨している。

ISO/IEC 20000 シリーズ(2/2)		
規格番号	規格名	ステータス
ISO/IEC TR 20000-9:2015	情報技術-サービスマネジメント-第9部:クラウドサービスへのISO/IEC 20000-1の適用の手引	
ISO/IEC TR 20000-10:2015	情報技術-サービスマネジメント-第10部:概念及び用語	改訂中
ISO/IEC TR 20000-11:2015	情報技術-サービスマネジメント-第11部:ISO/IEC 20000-1:2011とサービスマネジメントフレームワーク:ITIL間の関係の手引	
ISO/IEC TR 20000-12:2016	情報技術-サービスマネジメント-第12部:ISO/IEC 20000-1:2011とサービスマネジメントフレームワーク:CMMI-SVC間の関係の手引	

注:発行済の規格で日本語訳の無いものは、日本規格協会のWEB Storeの標題仮訳を利用

Copyright©2018 JIPDEC all rights reserved 7

(図2 ISO/IEC 20000 シリーズ 2/2)

パート7、8は欠番で、かつて7にあったものが9になっている。9はクラウドサービスへパート1を適用する際の考え方を述べている。

パート1の2011年版(ISO/IEC 20000:2011、JIS Q 20000:2012)では規格の中に埋め込まれていた概念及び用語がパート10となっており、現在改訂中である。

パート11、12は他のフレームワークとの関係を述べており、11ではITILとの比較、12では当初開発の標準として作られた「シーエムエムアイサービス」と呼ばれるCMMI-SVCとの比較を行っている。

ISO/IEC 20000の関連規格には、セキュリティの規格であるISO/IEC 27013:2015、ISO 9001:2008とISO/IEC 20000-1統合のための手引きがある。ISO/IEC 27001の対象は情報資産で、ISO/IEC 27000の対象はITサービスである。

#### ■MSS(Management System Standard: マネジメントシステム規格)

ISO/IEC Directive(専門業務用指針)の付属書SLには、新規にマネジメントシステムを作る場合、あるいは既存のマネジメントシステムの国際規格を改正するときは付属書SLに書かれている事項を遵守することと書かれている。

付属書SLは、企業の経営管理に統合されやすい、戦略的マネジメントシステム規格を志向している点を特徴としており、パート1の2011年版はMSの適用対象であるため作業中

2018年1月23日開催 第69回 JIPDEC セミナー

「デジタルビジネス社会を支えるサービスストラテジー-ISO/IEC 20000 ファミリーの最新動向から-」

である。

■まとめ

さきほど駒瀬さんからもお話があったように、中国やインドに比べ日本におけるISO/IEC 20000 の認証取得件数は低い。運用に資する枠組みとしてもっと使われてよいと思う。

ITSMS 専門部会では、ISO/IEC 20000 の構築に役立つガイドを多数発行しているので、是非 <https://isms.jp/itsms/std/index.html> を参照していただきたい。