

●当日いただいた主なご質問への回答

【質問】 ISMSの実績は、JIS Q 20000-1:2020の情報セキュリティ管理のプロセスに活用できるのでしょうか？

→活用できます。前提として、構築されたISMSの適用範囲の中に、進めていきたいと考えているサービスが包含されているか確認してください。サービスがISMSの適用範囲の外にあるといった場合は、実績が使えない場合があります。適用範囲の中に入っていれば十分に活用できるでしょう。

一方、組織が考える「ISMS」の目標とサービス従事者が考えるセキュリティの目標は異なることが多々あります。サービス従事者はどちらかといえば、サービスの可用性を重視した管理になりますし、組織的には機密性保護の観点からみた管理目的が多く備わっている場合があるからです。サービス従事者が考えるセキュリティ管理と組織で考える「ISMS」の管理が異なる場合は、「ISMS」の実績に加え、サービスの可用性という管理の部分で必要な部分があればそれらの実績を加えるとよいでしょう。このように考えていただくと、「ISMS」の実績が「JIS Q 20000」の中で活用できると考えます。

なお、ISMSの実績を理解してもらおう際、JIS Q 20000-1:2020における審査でも、ISMSと同じ審査会社を選択することで、効率よく実績を示すことが可能となるケースがあります。（駒瀬氏より回答）

【質問】 認証もあるのでしょうか？取得は大変ですか？

→ISO/IEC 20000-1の認証はあります。国際的にもあり、運用されています。組織の文化も影響しますが、トップが「率先してやるぞ」という姿勢だと、現場が追従してプロジェクトに参画しやすく、組織全体で推進しやすくなっていきます。認証を取ることで自体が大変か？というと、マネジメントシステム規格全体に言えることですが、本来やるべきことだけしか要求していないため、やり方や方法論は各組織に委ねられています。つまり、やり方（ISO/IEC 20000-1の導入の仕方）は自由で、手を抜こうと思えばいくらでもできるのです（ただし、それで認証を取得できるかどうかは別の話です）。逆に過剰に理想を追求するとそれも大変です。その辺は塩梅ですが、自分たちが一番やりやすい方法論を選ぶ必要があると思いますので、活動の強弱をつけて仕組みとして導入するといいいのではないかと思います。（黒崎氏より回答）

本内容は、2020年9月25日に開催された第97回JIPDECセミナー「DX組織を支えるITサービスマネジメントシステム」～JIS Q 20000-1:2020の概要と特徴～で、当日参加者の方から寄せられた主なご質問に対する回答をまとめたものです。