【講演レポート】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～

ITSMS専門部会　副主査
株式会社ヒルアビット　代表取締役　黒崎 寛之氏
ITSMS専門部会　委員
株式会社アズジェント セキュリティ・プラス ラボ シニアフェロー　駒瀬 彰彦氏
JIPDECセキュリティマネジメント推進室　室長 成田 康正

ITSMS専門部会 副主査で株式会社ヒルアビット 代表取締役の黒崎 寛之氏とITSMS専門部会の委員で株式会社アズジェント セキュリティ・プラス ラボ シニアフェローの駒瀬 彰彦氏にご登壇いただき、2020年8月に発行した「ITSMSユーザーズガイド －JIS Q 20000-1:2020 （ISO/IEC 20000-1:2018）対応－」に沿って、DX組織への変革を実現するために「JIS Q 20000」がどのように活用できるのか、皆様から事前にいただいた質問の傾向を踏まえながらディスカッションを行いました。

１．「JIS Q 20000-1:2020」とDXの関連について

黒崎氏：前提として、サービスマネジメントシステム（以下、SMS）を導入したからと言って、DXが実現できるかと言うと、そうではないということをまずは理解していただければと思います。絶対と言える方法論があるわけではなく、DX実現に向けて各企業・組織が色々な方法を駆使していく必要があり（図1）、結果、方法論を束ねるうえで整合性を取るベースとして「JIS Q 20000-1:2020」というツールは非常に有益だということです。課題解決やリーダーシップ、成果測定の継続的改善活動の基礎となるエンジンとして上手く活用していただければと思います。DXの実現にはいろいろな方法がありますが、そうした方法と整合が取りやすいというのが「JIS Q 20000-1:2020」の特長です。SMSは最低限やるべきことと認識し、各々がいろいろな方法・ツールを使って実現してもらいたいと考えています。

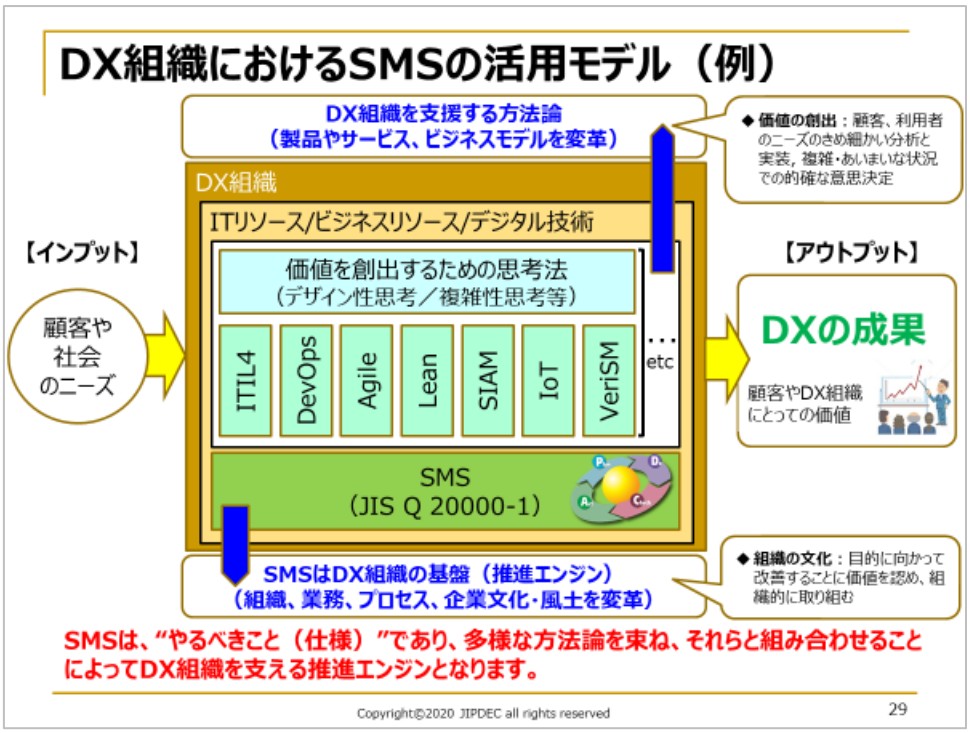

図1. DX組織におけるSMSの活用モデル（例）（黒崎氏　講演資料p29から）

駒瀬氏：経済産業が公表しているDX推進ガイドラインでも、経営戦略・ビジョンのあり方、仕組みなどが紹介されています。「JIS Q 20000-1」のエッセンスも取り込まれていて、構成を整える上で参照にされていることがわかります。また組織は、自分たちが構築したサービスについてどの程度DX化できるかという指標チェックリストを設けている場合も多いと思います。実はその指標に関しても、経済産業省が公開しているDX推進指標が参考になると考えられます。この指標の基となる構成も「JIS Q 20000-1」を参考にしていることからも、「JIS Q 20000-1:2020」がDXを推進する上でいかに必要かということが理解していただけると思います。DX推進指標もご覧いただき、「JIS Q 20000-1:2020」の要求内容と合致しているかという視点で見てもらえるとわかりやすいと思います。

2. 企業経営上の課題に対して、「JIS Q 20000-1:2020」はどう適用していくか

黒崎氏：セキュリティに関する危機感が希薄、中長期的なビジョンが無いなど、企業ごとに課題はいろいろあると思います。現場によっては、顧客視点でサービスを提供するという意識が希薄な場合もあります。

「JIS Q 20000-1:2020」では、【リーダーシップ及びコミットの中で「価値の認識」】について追加要求されていますが、これは非常にDXの実現と相通じるものがあります。課題とされる能力と意欲不足の解消についても、力量という言葉の意味をしっかりと捉え、単なる教育訓練を行うのではなく、知識と技能を適用する力を養う訓練が必要だと思います。SMSの適用例にある、コミュニケーションの活性化についても、具体的な方法や、誰が責任者で誰が参加者か、という形で具体的に示していますので参考にしてください。（図2）

また、顧客志向という視点で言うと、事業関係管理などで満足度を評価・測定して、自社のサービスにどうフィードバックするか、という要求もあります。また、サービスの設計、構築及び移行では、お客様に受け入れられるサービスの設計、構築を求めているなど、顧客志向に関する要求は多岐に渡って網羅されています。

DX実現のための課題解決には、「JIS Q 20000-1:2020」の要求事項をベースにし、（図１）の具体的方法等を活用してほしいと思います。結果、お客様に受け入れられるサービスの創出、新たな価値の創造につながっていくと思っています。

実際、規格を要求事項として見ると、「決まっているから、やる」という考え方になりがちですが、そうではありません。「なぜその要求なのだろう？」というところまで踏み込んで考えてください。求められている背景が理解できると、やることの意味もSMSの必要性も納得した上で進められると思います。

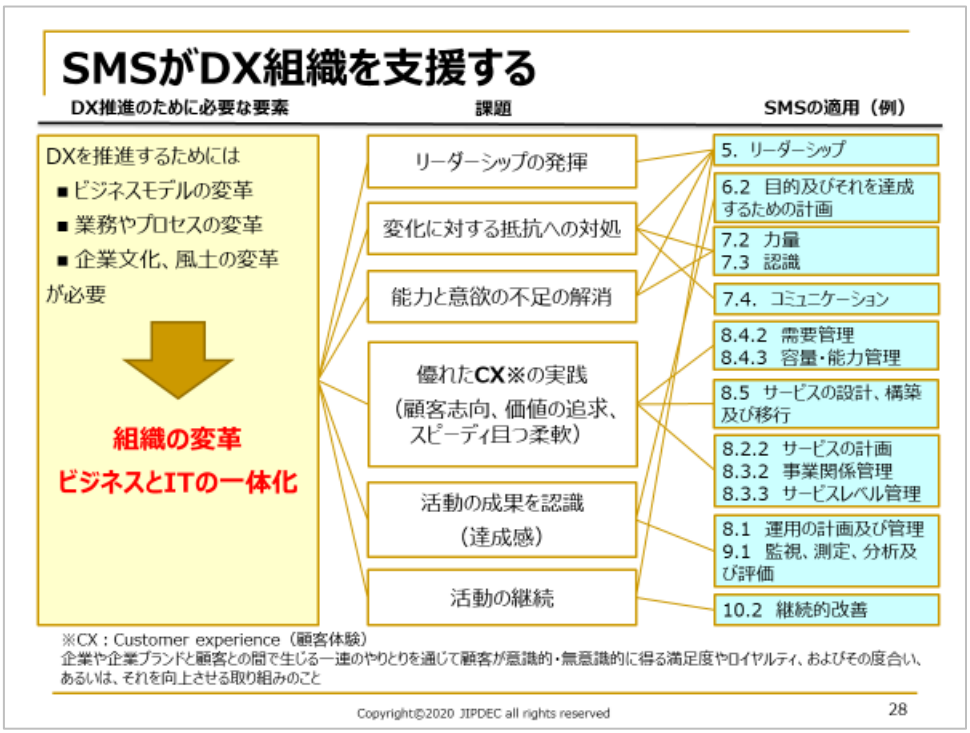

図2. SMSがDX組織を支援する（黒崎氏　講演資料p28から）

3. 製造業が「JIS Q 20000-1:2020」を進めるメリットとは

駒瀬氏：「JIS Q 9001」などの品質管理に伴うマネジメントを活用してDXに臨まれている企業は特に製造業などには多いと認識しています。「JIS Q 9001」認証を取得して対応できている企業に関しては、そのまま活用して進めることに問題はないと思いますが、一方で規格の要求事項という視点で見ると「JIS Q 9001」より「JIS Q 20000-1:2020」の要求事項の方が、内容がきめ細やかかと思います（図3）。経済産業省のガイドラインに沿ってDXを推進する際は、「JIS Q 20000-1:2020」を参考にした方が要求の詳細が見えてくるのではないでしょうか。実際に自社サービスをDX化していく過程で困

ったことがあった場合は、「JIS Q 20000-1:2020」の要求事項やユーザーズガイドを参照してもらえるとわかりやすいでしょう。もしも「JIS Q 9001」の要求事項が物足りないと感じる場合は「JIS Q 20000-1:2020」やそのガイドを参考資料として活用していただければと思います。

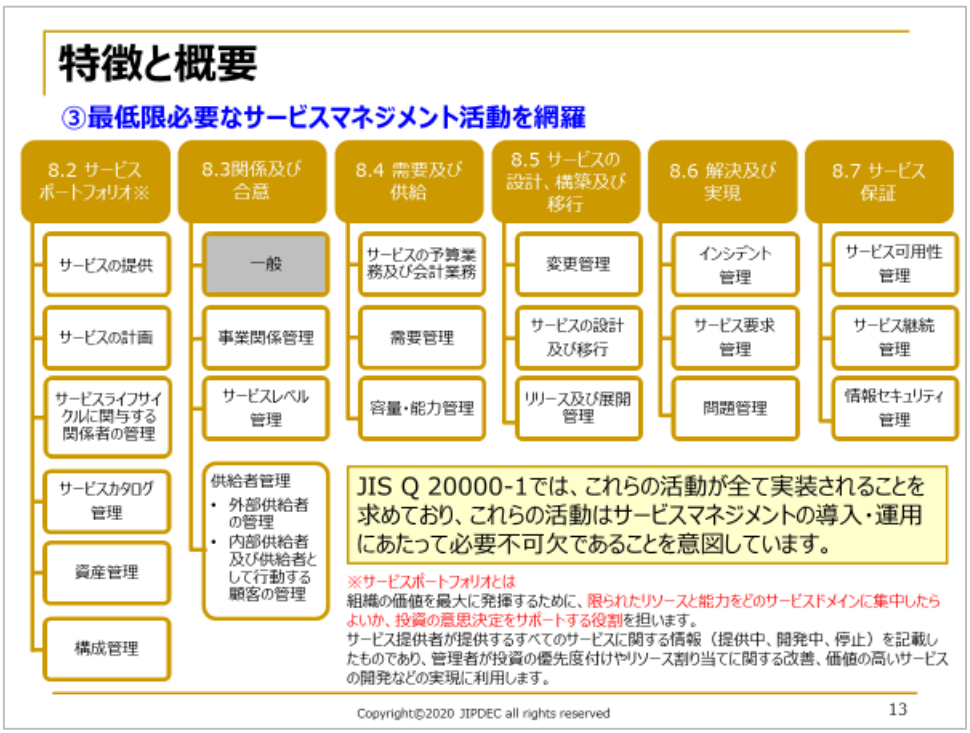

図3. 特徴と概要“最低限必要なマネジメントシステム活動を網羅”（黒崎氏　講演資料p13から）

4. DX推進エンジン以外の業界・分野など活用例について

駒瀬氏：IT関連サービス、製造業も一様にDX化が必要だと思います。IPA(独立行政法人 情報処理推進機構)が推奨しているデータ利活用・保護の戦略立案に関する調査などにもあるように、またコロナ禍において、給付金支給に対する遅延問題、医療業界などで課題となったデータ利活用に係る手続きの不備等に対して、様々なシステムをDX化し、効率的かつ効果的な「情報伝達システムの構築」が熱望されている今、業界を問わずサービス事業者全体に対して「JIS Q 20000-1:2020」が必要になってくると考えています。

5. 【サービス保証】という要求事項について

黒崎氏：クラウドの場合、セキュリティはもちろん重要ですが、サービスマネジメントの中ではワンオブゼムです。サービスの可用性・保証という観点で網羅的に考えられている「JIS Q 20000-1:2020」をベースにした上で、「ISMS」のアドオン規格「ISO/IEC 27017（ISO/IEC 27002 に基づくクラウドサービスのための情報セキュリティ管理策の実践の規範）」等も参考にセキュリティ面やクラウドという仕組みを重ねて運用していくことが必要ではないかと考えています。「ISMS」も「JIS Q 200

00-1:2020」も継続的改善のモデルです。サービスの内容に合わせて、効率よく統合して運用していくと良いと思います。

6. DXを成功させるために「JIS Q 20000-1:2020」活用のポイント

黒崎氏：DX推進を成功させるには、ビジネスとITを一体化させ、今までとは違う発想をもって変革させていく必要があります。当然痛みを伴う場合もあります。マネジメントシステムとは、企業・組織の中で、継続的改善という活動を定着させていくためのツールであり、最終的には経営テーマを実現させるための仕組み、基準を提供するものです。変革には、リーダーシップと現場の意識改善が必要です。そのためにも、マネジメントシステムの本質を理解した上で活用してもらいたいと思います。

駒瀬氏：縦割り組織から横割り組織へと変革が叫ばれていますが、その実現のためにも、各組織・サービスが一丸となって組織のDX化に係るビジョンや統制目標を認識し、それらをモニタリングする必要があります。他部門等を含むサービスライフサイクルに関与する関係者が目標を達成したのか等、厳しい視点で見定め、お客様にSLA（サービス品質保証）を担保できるサービス提供ができているのかを把握することが重要です。そういった意味でも、「JIS Q 20000-1:2020」は役立つ規格だと考えています。

以上

ITSMS専門部会　副主査

株式会社ヒルアビット　代表取締役

黒崎 寛之 氏

某SIerにてデータセンター運営、ITアウトソーシング事業の責任者を経験。「要点解説ITILがわかる」、　「要点解説ITサービスマネジメント」（共に技術評論社）の著者であり、現在は各種プロジェクトマネジメント対応、運用業務の改善・組織変革の支援・ITIL®実装・ITSMS、BCMS、ISMS及びクラウドセキュリティ等認証取得に関するチーフコンサルタント、関連教育コースの講師など、幅広く活動するとともに、JIPDEC ITSMS技術専門部会のメンバーとしてISO/IEC 20000の普及・利用促進のための活動も行っている。

ITSMS専門部会　委員、ISMS専門部会　主査

株式会社アズジェント セキュリティ・プラス ラボ シニアフェロー

駒瀬 彰彦 氏

暗号技術を用いた個人情報・機密情報保護、認証システムの設計、開発などを経て、主にネットワーク・セキュリティに関連するコンサルティング、情報セキュリティ主任監査人としてセキュリティ監査業務、ERMアドバイザーとしての業務に従事。
現在、シニアフェローとして、情報セキュリ ティ管理、クラウドセキュリティ、ITサービス管理、事業継続管理等、リスクマネジメントの専門家として、関連する各団体の運営委員、主査、作業部員として、基準やガイドラインの策定に参画し、組織の取組むリスクマネジメントのレベルの向上・改善活動の支援を行っている。

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～」のディスカッション内容を取りまとめたものです