

2016年3月10日

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

ITSMS 適合性評価制度に関するアンケート調査結果公表のお知らせ

ITSMS 認証取得によって「業務プロセスが明確になった」97.1%

65%がサービス事業の収益向上につながったと回答

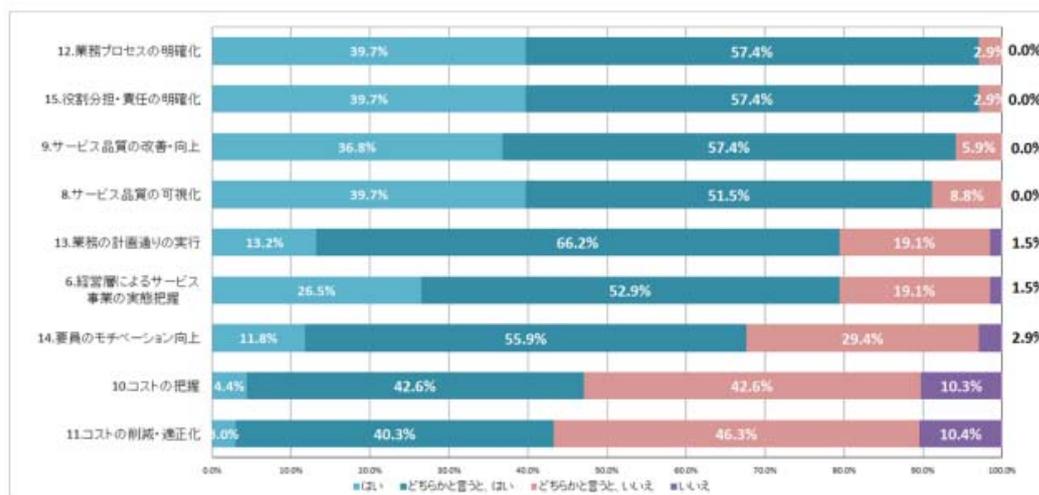
一般財団法人日本情報経済社会推進協会（会長 牧野 力、以下 JIPDEC）情報マネジメント推進センターは、2015年11月から翌年2月にかけて ITSMS 認証取得に対して「ITSMS 適合性評価に関するアンケート調査」を実施しました。

このたび、結果をとりまとめましたのでお知らせいたします。

【主な調査結果】

「業務プロセスが明確になった」、「役割分担・責任が明確になった」といった ITSMS 認証取得の内部的な効果については、調査した9項目中7項目で「はい」及び「どちらかと言うと、はい」の割合が6割を超えています。

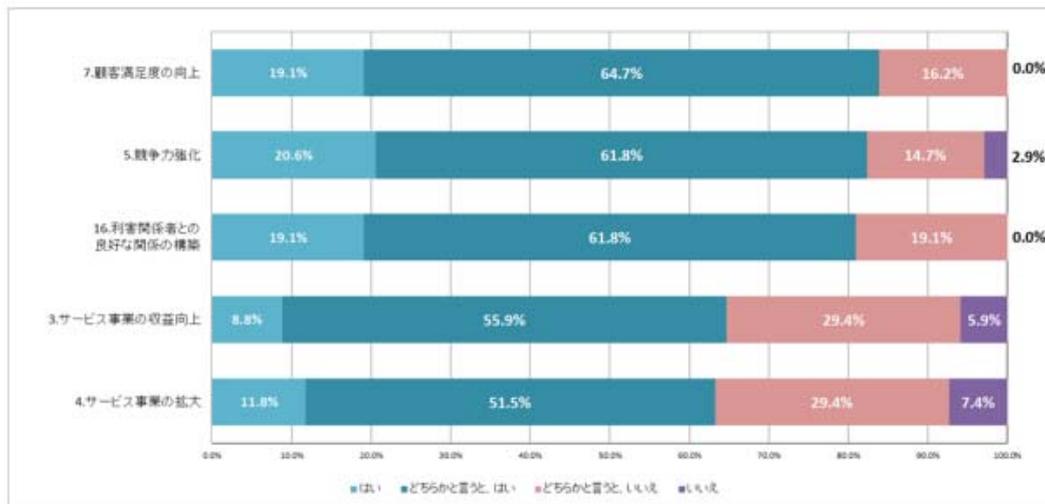
特に、「業務プロセスの明確化」（97.1%）、「役割分担・責任の明確化」（97.1%）では100%近くになっており、また「サービス品質の改善・向上」（94.2%）、「サービス品質の可視化」（91.2%）では約9割となっています。



「顧客満足度が向上した」、「競争力強化につながった」といった外部的な効果については、調査した5項目すべてで6割以上が「はい」及び「どちらかと言うと、はい」と回答しており、多くの組織でこれらの効果が得られていることが窺えます。

特に、「顧客満足度の向上」（83.8%）、「競争力の強化」（82.4%）、「利害関係者の良好な関係の構築」（80.9%）では、「はい」及び「どちらかと言うと、はい」が約8割となっています。

このたびの調査により、ITSMS 認証取得が内部的にも対外的に高い効果をもたらしていることがわかりました。



【ITSMS について】

ITSMS (IT サービスマネジメントシステム) とは、サービス提供者が、提供する IT サービスのマネジメントを効率的、効果的に運営管理するための仕組みです。具体的には、サービス提供者は提供するサービスレベルについて顧客と合意し、合意に基づいたサービス品質を管理する等といったことを行い、顧客満足度やサービス品質の向上、もしくは費用対効果の増大などの IT サービス提供に関する運営管理上の要求／期待に対応します。

ITSMS 適合性評価制度は、JIS Q 20000-1※ (ISO/IEC 20000-1) を認証規格とした IT サービスの運用管理に対する第三者認証制度で、平成 19 (2007) 年 4 月から本格運用しております。

※JIS Q 20000-1 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

【JIPDEC について】

名 称：一般財団法人日本情報経済社会推進協会

所在地：東京都港区六本木一丁目 9 番 9 号 六本木ファーストビル内

URL： <http://www.jipdec.or.jp/>

設 立：1967 年 12 月 20 日

会 長：牧野 力

JIPDEC は、1967 年よりわが国の情報化推進の一翼を担い、技術的・制度的課題の解決に向けたさまざまな活動を展開しています。特に、安心安全な情報利活用環境の構築を図るため、プライバシーマーク制度や ISMS 制度の運用、「サイバー法人台帳 ROBINS」やビジネス用電子証明書「サイバー ID 証明書 JCAN」等のサービス提供、オープンデータや個人情報の取り扱い等情報の保護と活用に関する調査研究・政策提言等を行っています。

本件に関するお問い合わせ先

一般財団法人日本情報経済社会推進協会 情報マネジメント推進センター 畔津(あぜつ)

TEL: 03-5860-7570 FAX: 03-5573-0564

以上