

第1期

# ITサービスマネジメント研究会

顧客サービスの高品質化のためのITサービスマネジメント  
(ITIL・ISO20000など)の有効活用

## 研究会の目的

ITサービスマネジメントを活用したIT時代における「企業」の革新を目的とした研究を深めます。情報収集の場、情報提供の場、課題解決の糸口を探る場として相互啓発を促進し、産業界の活性化を目指します。

## 研究会の特徴

- 多数のユーザ事例を活用した実践的研究を深めることができる。
- グループディスカッションを行い、十分な情報共有が可能である。

## 参加対象

- IT推進および保守/運用部門長、責任者
- コンタクトセンターITインフラ管理責任者
- IT企画部門・IT設計・開発部門長、責任者

【委員長】

山田裕美 味の素株式会社 執行役員 経営企画部 情報企画担当部長

【副委員長】

西野弘 株式会社プロシード 代表取締役

【委員】

山本 守 いすゞシステムサービス株式会社 運用サービス本部 運用サービス部 部長

林寛 NECフィールディング株式会社 CS経営推進部 マネージャー

渡邊賢治 株式会社岡村製作所 情報システム部 部長

青柳敏 全日空システム企画株式会社 常務取締役

山本剛史 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 情報システム部 マネージャー

島田洋之 東京海上日動システムズ株式会社 常務取締役

佐野昇市 日揮情報システム株式会社 システムマネジメント本部長

枝浪比呂志 ニッセイ情報テクノロジー株式会社 基盤ソリューション事業部 事業部長

安倍 徹 社団法人日本能率協会 理事 審査登録センター センター長

宮坂昇 日立電子サービス株式会社 マネージメントサービス事業部 上席主幹

松本浩影 BMCソフトウェア株式会社 技術本部 ソフトウェアコンサルタント

鈴木 健一 古河インフォメーション・テクノロジー株式会社 ビジネス・ソリューション本部担当部長

加藤寛二 マイクロソフト株式会社 ソリューションセールス統括本部 シニアアーキテクト

池上信一郎 ユニアデックス株式会社 ICTマネージメントソリューション部 グループマネージャー

森口毅 株式会社菱化システム BN事業部 BN営業部 部長

(順不同・敬称略)

ITサービスマネジメントが注目される背景には、より効率的かつ戦略的なビジネス活動を求める顧客のニーズと、進化する様々なテクノロジーを組織や業務に適切に融合させ運用していかなければならないIT部門の環境変化にあるといえます。2005年12月に発行されたITサービスマネジメントの国際規格であるISO20000はその実践および評価のための基準であり、これを活用してITの利用者と提供者の双方に有益なサービスマネジメントを普及することが期待されております。

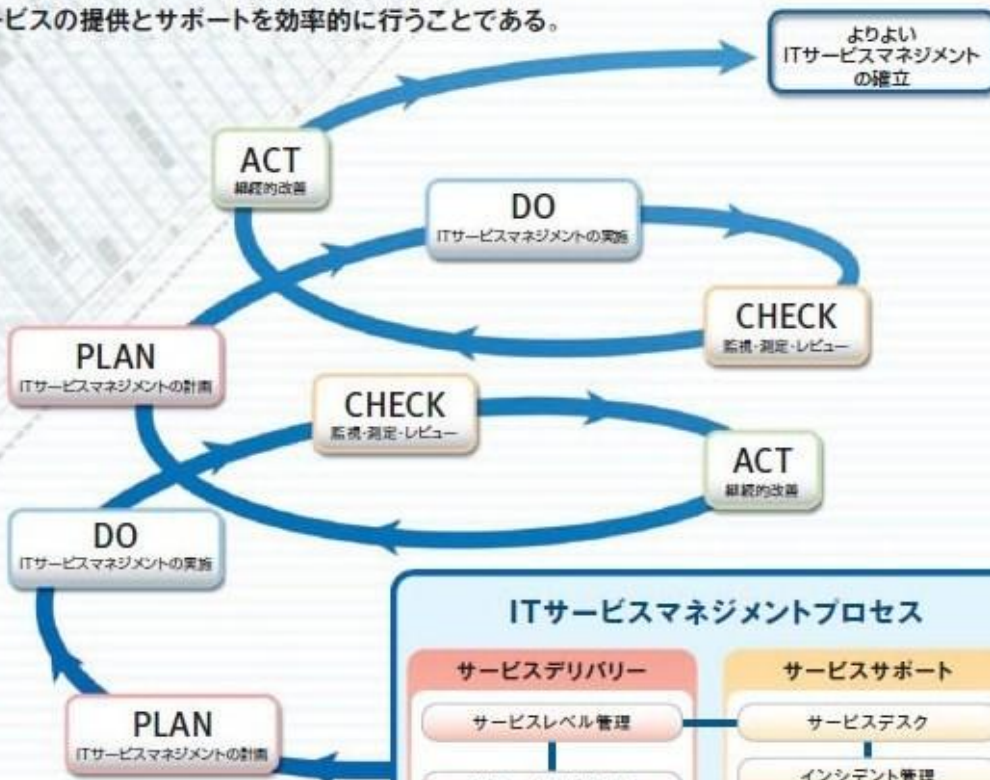
特にITIL(IT Infrastructure Library)では、企業のIT部門やITサービスベンダーが効率的・効果的なシステム運用を実施するための枠組みや運用状況の評価基準を規定しており、今後、ITILをベースとしたISO20000は、民間企業を中心に認証取得が世界的に広がると見られております。また、J-SOX対応においても、IT運用業務の可視化・標準化によって企業のITインフラの正確性・信頼性を高めることが求められており、ISO20000の内容が注目されております。

本研究会では、月次の定例研究会を中心とした研究活動を通じて、ITサービスマネジメントに関する教育活動、事例研究、国際動向など、多角的な視点からITサービスマネジメントの実践について研究を推進してまいります。

つきましては、ITサービスマネジメント導入を検討されておられる方々にはもとより、これをすでに実践され、更にサービスの向上に励まされている企業の皆様、また、顧客企業における情報システムやビジネス・プロセスを代行するアウトソーサーの方がたに、ぜひ本研究会へご参画いただきますようお願い申し上げます。

ITサービスマネジメントサイクル

「ITサービス・マネジメント」とは、企業・組織の業務要件に合ったITサービスの提供とサポートを効率的に行うことである。



ITサービスの主要目的

- 将来のニーズにも対応した拡張性の高いITサービスを提供すること。
- ITサービス継続を保証し、品質を向上させること。
- 予算内での運営・長期的なコストを削減すること。



## 活動スケジュール

**会期** 2007年11月～2008年3月  
14:00～17:00(180分)

**会場** 日本能率協会研修室  
〒105-8522  
東京都港区芝公園3-1-22  
日本能率協会ビル

時間	内容
14:00～14:10	事務局挨拶・コーディネータによる課題提起
14:10～15:00	ゲストスピーカーによる講演①
15:10～16:00	ゲストスピーカーによる講演②
16:10～16:40	質疑応答・ディスカッション
16:40～17:00	発表およびコーディネータによるまとめ

### 第1回 11月20日(火)

事例研究①

#### ITILの最新動向

～バージョン3、ISO20000、ITライフサイクル・マネジメントとITIL～

山元 一孝

株式会社プロシード コンサルティング事業部  
ITSM事業部 シニアコンサルタント

事例研究②

#### 社内IT運用部門へのITIL導入の取り組み

東本 和徳

NECフィールディング株式会社  
IT推進部システムサポート部 部長

### 第2回 12月12日(水)

事例研究①

#### ITIL導入による「見える化」と攻めのITサービスマネジメント確立に向けて ～サービスの提供・享受者にとって明確で高品質のプロセスを実現～

古川 貴一

株式会社IHIエスキューブ システム技術事業部  
通信ネットワークグループ マネージャー

事例研究②

#### HP社 IT部門でのサービスマネジメント

池田 利明

日本ヒューレット・パッカード株式会社  
CI統括本部 RM部 シニア・コンサルタント

### 第3回 1月22日(火)

#### 事例研究①

国内のITIL導入の失敗事例を分析する。  
～ITILの導入プロジェクトの経験を通して、  
国内で発生した失敗事例とその要因や特徴について分析～

松本 浩彰

BMCソフトウェア株式会社  
技術本部 ソフトウェアコンサルタント

#### 事例研究②

ISO20000認証取得支援の実際  
～プロジェクトの失敗要因と成功要因～

杉本 福次

ユニアデックス株式会社  
サービス事業グループ ニューサービスビジネス推進室長

### 第4回 2月13日(水)

#### 事例研究①

ITサービスを支えるシステム運用の取り組み  
～中部電力におけるITIL適用例～

布施 功

中部電力株式会社 情報システム部  
システム業務グループ 課長

#### 事例研究②

事例に学ぶITIL実装の秘訣

牧野 純也

株式会社 CSK-ITマネジメント マネジメントセンター  
サービスマネジメント課 課長

### 第5回 3月5日(水)

#### 事例研究①

ITIL導入によるITサービスマネジメントの向上  
～ITIL導入で苦労したこと～

須佐 秀雄

ヤンセンファーマ株式会社 執行役員 CIO

#### 事例研究②

ITILに基づいたMicrosoft Operations Frameworkを利用した  
運用改善事例について

伊奈 信也

マイクロソフト株式会社  
コンサルティングサービス統括本部シニアコンサルタント

## 参加申込要領（※1名あたり・消費税込み）

### ◆フォーラム参加費用

	参加費
会員	157,500円
一般	189,000円

※上記費用には、全フォーラムのテキスト、1回目・5回目に実施いたします懇親会費用が含まれております。

注:会員とは「IT協会会員」「ヘルプデスクセンター会員」を指します。

※2名以上申込み参加の場合、追加1名につき

会員 84,000円(税込)

一般 94,500円(税込)

※定員50名

### ■参加申込方法

- ・所定の申込書に必要事項をご記入の上、お問合せ・お申込み先宛ご送付ください。折り返し、郵送にて参加票と請求書をお送りいたします。
- ・FAXによるお申込みもお受けします。



・ホームページからの申込みはこちらから



### ■参加料支払方法

請求書が届き次第、指定銀行の口座にお振込下さい。  
お支払は、原則として開催日前日までお願い申し上げます。  
(ただし、貴社の規定による、開催後のお支払も可能といたします。)

## 会員制度のご案内

社団法人企業情報化協会(IT協会)は、法人を対象とした会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提唱しております。  
会員外の方はこの機会に是非ご入会下さい。

>> 詳細こちらから

- ・企業情報化協会正会員入会案内
- ・ヘルプデスクセンター会員入会案内

## 個人情報の取扱いについて

社団法人企業情報化協会(IT協会)では、個人情報の保護に努めております。  
詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。  
今回、ご記入いただきました皆様の個人情報は、本催し(カンファレンス・セミナー・研究会)に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機密保護契約を締結した業務委託先(事務局協力会社および郵便物発送業者)に預託することがありますのであらかじめご承知おきください。

### お問合せ先

#### 社団法人企業情報化協会(IT協会)

〒105-0011  
東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル  
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704