

第3期

# ITサービスマネジメント研究会

顧客サービス高品質化のための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。研究会を09年5月から09年12月まで5回開催し、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】

三澤 淳 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 サービス運営部 第1課 課長

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

渡辺 浩之 株式会社野村総合研究所 千手事業部 部長

杉山 光徳 全日空システム企画株式会社 ITサービスセンター ITサービス企画部  
ITサービス企画チームリーダー

村上 史洋 味の素システムテクノ株式会社 監査部 品質・セキュリティグループ グループ長

西脇 浩二 株式会社菱化システム ITインフラ部 カスタマーサービス部 グループマネージャー

郡 要二 社団法人日本能率協会 お客様サービス部 担当部長

森 知夫 キリンビジネスシステム株式会社 グループシステム統轄部 担当部長

岩瀬 康政 NTTコムテクノロジー株式会社 取締役 第二ソリューション部 第三ソリューション部  
部長

渡辺 兼造 株式会社富士通エフサス サービスビジネス本部 ソリューションセンター  
運用設計サービス部・部長

飯田 庄三 NTTデータ東京SMS株式会社 経営企画本部 品質保証部 部長

加藤 陽介 ユニアデックス株式会社 ニューサービスビジネス統括部 ビジネス推進室

大塚 慶信 株式会社ネットケア CRMソリューション部 主任

水野 正美 都築テクノサービス株式会社 サポートビジネス統括部 TGSD推進部 部長

内海 俊洋 株式会社アイティフロンティア 品質保証本部 ITSM推進部 マネージャー

熊谷 堅 KPMGビジネスアシュアランス株式会社 シニアマネージャー

吉田 和史 株式会社日立情報システムズ アウトソーシングセンター事業部 第二DC本部 運用部  
長

東 多恵子 日本ヒューレットパッカード株式会社 HPソフトウェア・ソリューションズ統括本部 ビ  
ジネス・テクノロジー  
ソリューションズ事業本部プロフェッショナル・サービスコンサルタント

中原 嘉樹 株式会社プロシード ITSM事業部 部長 シニアコンサルタント

(順不同・敬称略)



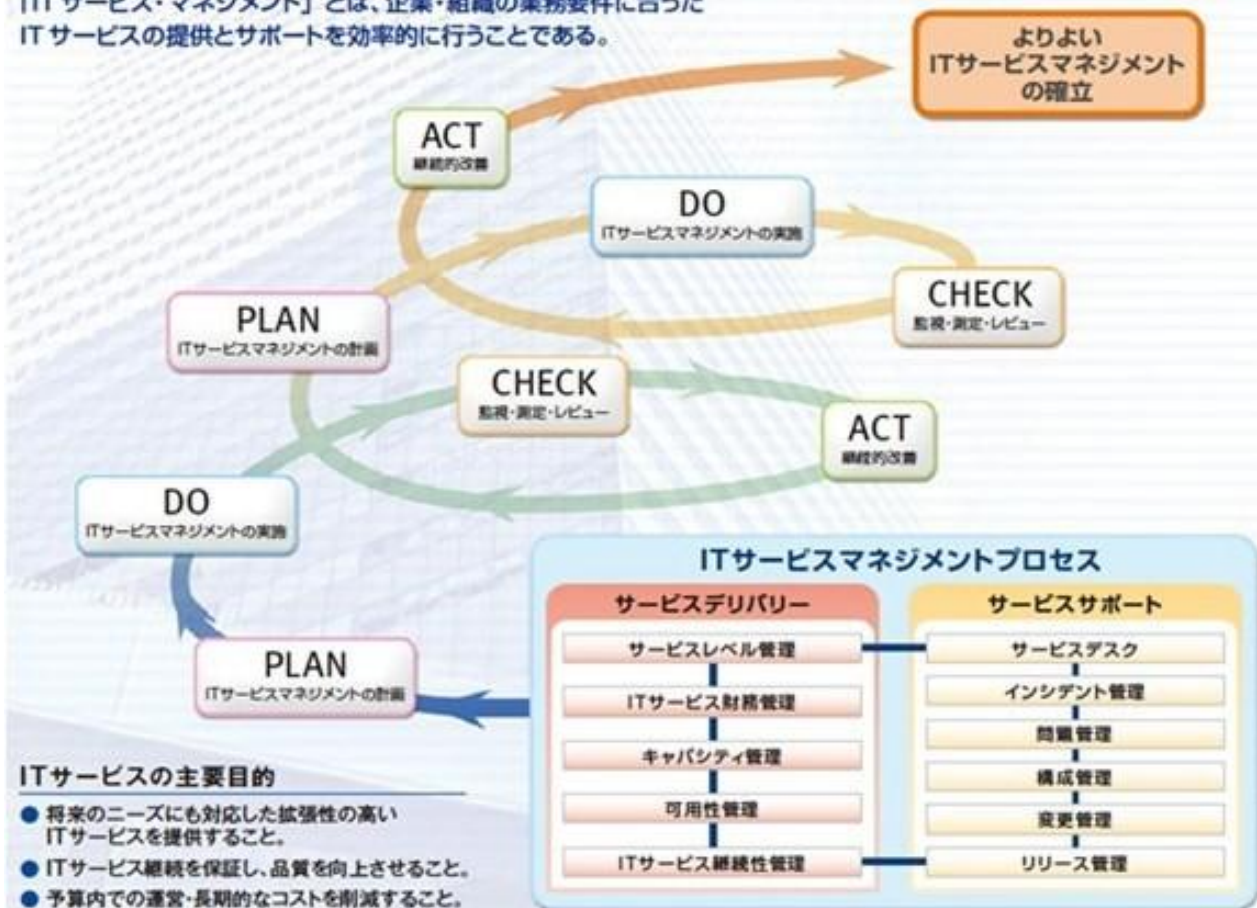
## 開催のご案内

ITサービスマネジメント(以下 ITSM)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正確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。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。また、ITSMのベストプラクティス集であるIT Infrastructure Library(以下ITIL)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、さらに2007年に発表されたITILv3においてはビジネスとITを「統合」させる重要性が指摘されています。ITサービスがビジネスと不可分のものであり、統合させることにより様々な価値を創造することが可能であるとされています。

本研究会は第1期・第2期を通じて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してまいりましたが、今期はこれまでの活動の総括ととらえ、企業にとってITSMとはどのようなものであったのか、また今後どうあるべきかを議論・研究する場とすることを目的とします。ITSMの本質を理解するため、企業事例・ディスカッションを通じて将来にわたるITのビジネスのかかわりを探求する場といたします。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腐心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。



## 活動スケジュール

会期 2009年5月～2009年12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
14:00～14:05	事務局挨拶・コーディネータによる課題提起
14:05～14:55	ゲストスピーカーによる講演、情報提供1
15:05～15:55	ゲストスピーカーによる講演、情報提供2
16:05～16:55	ディスカッション・情報交換・発表・質疑応答
16:55～17:00	コーディネータによるまとめ

### 第1回 5月25日(月)

- 「ITサービスマネジメントの最新動向と今後の展望(仮)」  
特定非営利活動法人itSMF Japan

ご講演者調整中

- 「ゲームコンテンツ制作現場でのサービスデスクの運用」  
株式会社バンダイナムコゲームス

事業推進本部 ネットワーク・サーバ部 ゼネラルマネージャー  
湯原 敦氏

### 第2回 7月6日(月)

- 「JALインフォテックにおけるITILの実践と品質向上活動」  
株式会社JALインフォテック

エアライン事業本部 システム基盤部 システム管理グループ 課長  
水無瀬 敏幸氏

- (ご講演者調整中)

詳細は4月上旬ホームページにて公開予定  
<http://www.jiit.or.jp/>

### 第3回 9月9日(水)

- 「ITSMを活用したキャリア開発へのチャレンジ」  
NTTデータ東京SMS株式会社

経営企画本部人材開発部長  
吉武 美沙氏

- 「PC運用管理は宝の山  
～ITSMを活用した価値創造のためのPC運用管理事例～」  
株式会社野村総合研究所

基盤ソリューション事業三部長  
岡崎 誠氏

### 第4回 11月9日(月)

- 「ISO/IEC20000-1 構築の事例紹介(仮題)」  
JBサービス株式会社

サービス事業部 マネジメント・サービス本部 SMAC 部長  
沖野 清美氏

- (ご講演者調整中)

詳細は4月上旬ホームページにて公開予定  
<http://www.jiit.or.jp/>

### 第5回 12月15日(火)

- 「ITILを活用したIT運営改革の推進とその成果(仮題)」  
日立電子サービス株式会社

情報システム技術本部 副本部長  
向井 克幸氏

- 「損害保険ジャパン 攻めのITサービスマネジメント  
～システム運用の高質化に向けた組織づくり・人づくり」  
株式会社損保ジャパン情報サービス

経営企画部 部長  
岸 正之氏

## 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

区分	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。



・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にお願いを申し上げます。

（ただし、貴社の規定により、開催後のお支払いとなる場合は必ずFAXにてご連絡ください。）

## 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供しております。

会員外の方はこの機会に是非ご入会ください。

資料請求先：顧客ネットワークセンター TEL:03(3434)6677(直通)

## 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。

(<http://www.jiit.or.jp/privacy>)

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)に訂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・お申込み先

#### 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  
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704 URL:  
<http://www.jiit.or.jp>  
E-mail: [info@jiit.or.jp](mailto:info@jiit.or.jp)