

第4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10年5月から同年11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。

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

定員

30名

会期

2010年5月～2010年11月(期間中5回開催)

会場

日本能率協会研修室



横塚 裕志

東京海上日動システムズ株式会社 代表取締役社長

平成22年度 第4期ITサービスマネジメント研究会 企画委員会委員

【委員長】

横塚 裕志 東京海上日動システムズ株式会社 代表取締役社長

【副委員長】

西野 弘 株式会社プロシード 代表取締役

【委員】

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

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

渡辺 浩之 株式会社野村総合研究所 運用事業推進室 部長

杉山 光徳 全日空システム企画株式会社 ITサービス管理部 ITサービス管理チームリーダー

伊藤 新二 社団法人日本能率協会 審査登録センター 審査技術開発部 部長

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

渡辺 兼造 株式会社富士通エフサス サービス基盤本部第一LOMサービス統括部
運用設計サービス部 部長

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

湯原 敦 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・サーバー部
ゼネラルマネージャー

水無瀬敏幸 株式会社JALインフォテック エアライン事業本部 システム基盤事業部 課長

楠川 宣玄 株式会社CRCシステムズ 技術統括部 部長

吉武 美沙 NTTデータ東京SMS株式会社 経営企画本部 人材開発部 部長

小笠原正敏 株式会社日立情報システムズ アウトソーシングセンタ事業部
第二DC本部アウトソーシング運用部 部長

中原 嘉樹 株式会社プロシード ITSM事業部 シニアコンサルタント

沖野 清美 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

岸 正之 株式会社損保ジャパン情報サービス 経営企画部 部長

向井 克幸 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

新井 一之 電気事業連合会 情報通信部 副部長

田中 正文 鉄道情報システム株式会社 営業推進本部 事業開発推進室 担当室長

(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。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「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2007年の第1期開催より、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。今期は現在のITSMに関する動向(企業への浸透度、理解度)を的確にとらえ、企業にとってITSMとはどういうものであったのか、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々に、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。

基本時間配分 ※基本時間14時00分～17時00分を基本といたします。

時間	内容
14:00～14:10	コーディネーター課題提起
14:10～15:00	講演(1)
15:10～16:00	講演(2)
16:10～16:50	ディスカッション・質疑応答
16:50～17:00	コーディネーターまとめ

第1回 5月24日(月) 基調講演・ITILの将来展望

- 「今こそ運用が主役になるとき」
東京海上日動システムズ株式会社

代表取締役社長
横塚 裕志氏

- 「ITILの導入と将来展望(V2からV3へ)」
株式会社プロシード

代表取締役社長
西野 弘氏

第2回 6月28日(月) ITSM活用による「攻めの運用」実現へ

- 「ITSMを活用した「攻めの運用」実現への取り組み事例紹介」
NSSLCサービス株式会社

品質管理グループ・グループリーダー
鈴木 哲雄氏

- ご講演者調整中

第3回 7月26日(月) ITIL活用具体例(組織構築・人材育成)

- 「ITILはIT運用のみだしなみ
～電力計算センターにおけるITSM推進活動について」
株式会社電力計算センター

システム統括室 ネットワーク管理部 マネジャー
佐藤 恵司氏

- 「ISO20000を活用したITサービスプロセス革新への取り組み」
ヤマハモーターソリューション株式会社

事業マネジメントセクタ QMS/CSR統括部 QMS推進マネージャー
大堀 康彦氏

第4回 9月21日(火) データセンターにおけるITIL導入・ISO20000取得とその効果

- 「京セラコミュニケーションシステムの
ITサービスマネジメントへの取り組み(仮題)」
京セラコミュニケーションシステム株式会社

ご講演者調整中

- 「札幌BCセンタにおけるISO20000取得までの道のり」
NTTコムテクノロジー株式会社

第2ソリューション部 札幌BCセンタ 主任 五條 剛氏

第5回 11月15日(月) 将来のITサービスマネジメントのあり方

- 「クラウド(仮想化)時代におけるITサービスマネジメント(仮題)」
株式会社野村総合研究所

運用事業推進室 部長
渡辺 浩之氏

- ご講演者調整中

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、全会合のテキスト、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30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支払い申し上げます。
(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・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