



第2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】

三澤 淳 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 データセンター事業グループ
データセンター技術戦略室

山本 守 いすゞシステムサービス株式会社 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

渡辺 浩之 株式会社野村総合研究所 システムマネジメント事業本部 部長

杉山 光徳 全日空システム企画株式会社 品質監査室 マネージャー

小川 康晴 株式会社岡村製作所 情報システム部 係長

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

向井 正明 株式会社テプコシステムズ コンピュータセンター 副所長

森口 毅 株式会社菱化システム BN事業部 BN営業部 部長

中間 光久 日立電子サービス株式会社 システムマネジメントサービス部 担当部長

今泉 正夫 社団法人日本能率協会 審査登録センター 開発部 ITSMS開発プロジェクト
担当部長

田中 俊明 横河情報システムズ株式会社 情報サービス事業部 事業部長

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
グループビジネス支援グループ 担当部長

武田 至弘 株式会社ニッセイコンピュータ オペレーション運用部 チーフ

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 部長

田中 靖 ユニアデックス株式会社 ICTマネジメントサービス事業部
ICTマネジメントサービス統括部 ICTマネジメントオフィス部第3グループ

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

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長

佐藤 昭博 株式会社富士通エフサス サービスビジネス本部 サービス企画部 専任部長

(順不同・敬称略)

開催のご案内

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。

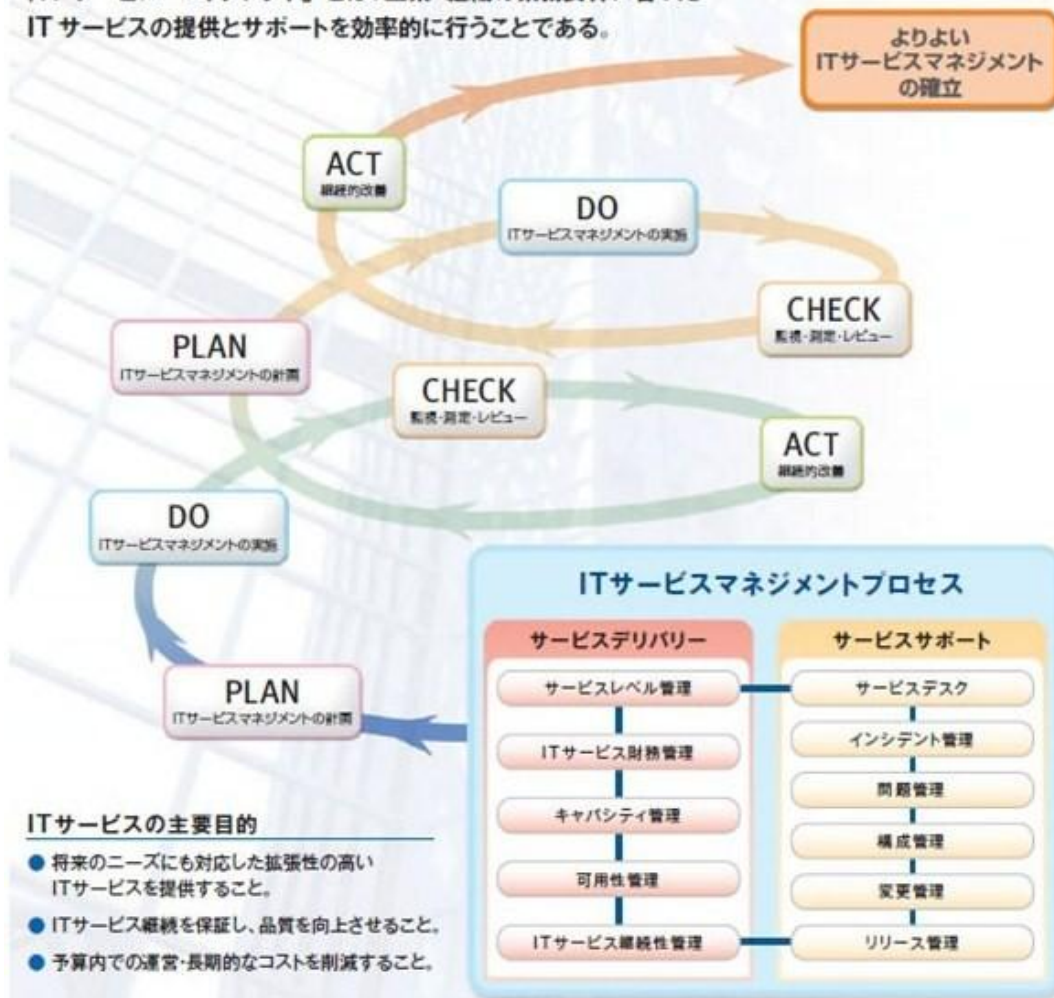
また、J-SOX対応においても、IT運用業務の可視化・標準化によって企業のITインフラの正確性・信頼性を高めることが求められており、ISO20000の内容が注目されております。

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 2008年5月～2008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！
15:05～15:55	ゲストスピーカーによる講演、情報提供*
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	発表およびコーディネータによるまとめ

第1回 5月29日(木)

- ITILバージョン3の内容と今後予想される変化
株式会社プロシード ITSM事業部 シニアコンサルタント
山元 一孝氏
- NRIのIT全般統制サービスへの取り組みについて
株式会社野村総合研究所 ITサービスマネジメント推進部 部長
徳地 隆弘氏

第2回 6月24日(火)

- ISO20000の取り組みについて
富士通株式会社 インフラサービス事業本部 統括部長
本多 賢治氏
- ISO20000認証取得時の考慮点
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
内海 俊洋氏

第3回 7月24日(木)

- ITILを活用したシステム運用改善とIT全般統制への対応事例
株式会社デンソーアイセム ITサービス部 部長
小林 公英氏
- ITIL導入のポイントについて
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
熊谷 堅氏

第4回 10月23日(木)

- ITIL適用とISO20000認証取得における
データセンタの現場における実践と効果
～モデル適用からスコープ拡大まで～
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 アウトソーシング運用部 部長
吉田 和史氏
- ITIL導入に向けての現場プロセス改革と戦略づくり
松下テクニカルサービス株式会社 システムCS事業本部 事業企画G 主事
松本 亮祐氏

第5回 12月9日(火)

- システム運用改善の取り組み～ANAのITIL導入事例
全日空システム企画株式会社 品質監査室 マネージャー
杉山 光徳氏
- ITサービス・マネジメント組織を形成するためのポイント
発表企業ご依頼中

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

	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x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にお願ひ申し上げます。
(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