

ITサービス運営手法の高度化

—リフレッシュされたITILバージョン3の目指すもの—

ITサービスマネジメントのベストプラクティス集であるITIL (IT Infrastructure Library) がバージョン3に改訂された。ITサービスのライフサイクルを軸に全体が再構成され、わかりやすいフレームワークになったと言える。ITILはIT全般統制のプロセス整備において多くの企業で参照されており、既存プロセスへの影響が注目される。本稿では今回の改訂の概要を紹介する。

日本でも導入が進むITIL

ITILは、情報システムを「ビジネスに提供されるITサービス」ととらえ、その効率性・有効性を向上させる「ITサービスマネジメントのベストプラクティス」をまとめたものである。2005年12月には、ITILに基づいたITサービスマネジメントの国際規格であるISO 20000が発行されたこともあり、ITILは日本企業の間でも注目され、急速に普及することとなった。また、COBIT (IT統制の成熟度を計るフレームワーク) をIT全般統制の整備に活用する企業でも、COBITが統制項目と達成目標は示しても統制の手段は明示していないため、この溝を埋めるためにITILを導入しようというところが多い。このような状況にあつて、ITILは2007年5月末に、バージョン2からバージョン3に改訂された。

ITILバージョン3の特徴

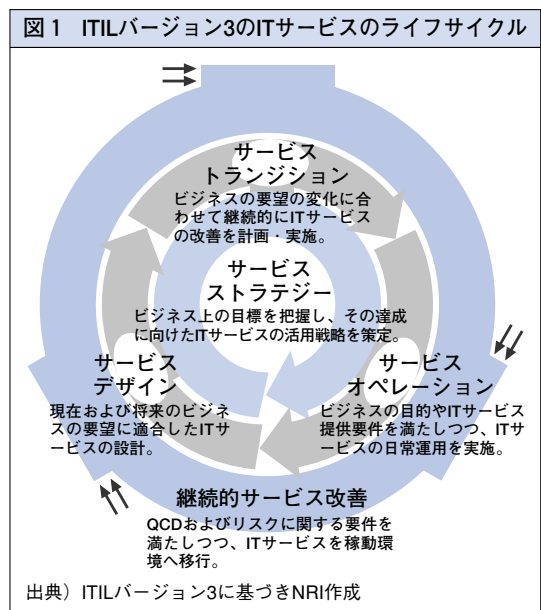
そもそもITILのバージョンを意識することはあまりないであろうが、いま日本で導入が進んでいるITILは、1989年に発行された初版を2000～2001年に改訂したバージョン2である。今回の改訂は、外形的には大幅な化粧直

しが行われているが、コンテンツ自体はマイナーチェンジという位置付けがされており、バージョン2のコンテンツが多く流用されている。

改訂のポイントは以下の2点である。

① ライフサイクルを軸とした再構成

ITILバージョン2は、サービスサポート、サービスデリバリー、インフラ管理、アプリケーション管理、セキュリティ管理といった“機能”を軸に7つの分冊で構成されていた。これに対して、バージョン3はITサービスの“ライフサイクル” (企画から設計・開発、運





用、保守、廃棄までの一連のプロセス)を軸に5つの分冊で構成されている。これが今回の改訂における最大の変更点である。

図1は、バージョン3における5つのライフサイクルの概要を示したものである。「サービスストラテジー」でサービス提供に関する全体戦略を策定し、それに基づいて「サービスデザイン」「サービストランジション」「サービスオペレーション」を実施し、その結果を「継続的サービス改善」により評価・改善することで、継続的にサービスの効率性・有効性を高めるという関係にある。

ITILバージョン3は、ライフサイクルという重複や漏れのない軸を手に入れたことで、フレームワークとしての完成度が格段に高まったと言える。また、同じくITサービスのライフサイクルに基づいたCOBITとの親和性も高まっている。

②プロセスの追加

バージョン2の分冊中で、実際に最も重視されてきたのはサービスサポートとサービスデリバリーの2冊であるが、これらに含まれていたプロセスは、漏らさずバージョン3のいずれかの分冊へ移行された。

バージョン3で新たに追加されたプロセスもある。おもなものは以下のとおりである。

- ・バージョン2で手薄になっていた「サービス戦略立案」「継続的サービス改善」に関する内容が大幅に追加された。
- ・「サービスレベル管理」は、その具体的な

手法としてサービスポートフォリオ管理、サービスカタログ管理、サービスレポートの追加された。

- ・「変更・リリース管理」が詳細化され、変更計画立案、サービスバリデーション&テスト、評価等のプロセスが追加された。
- ・「インシデント管理」が詳細化され、システム監視で検知されたイベントを管理するプロセスと、ユーザーからのサービス要求を受け付けるプロセス（リクエスト fulfillment）が分離された。

ITILバージョン3とどう向き合うか

上述したように、バージョン3ではライフサイクルの視点で全体の体系が再構成され、新規に追加されたプロセスもあるが、コアとなる部分に大きな変更は行われていない。そのため、バージョン3となってもITILはこれまでと同様のステップを踏んで導入を行うことができる。ITサービスの運営状況を分析し、問題点を整理し、優先度を決めて、順番にプロセスを導入すればよいのである。

内部統制への対応も含め、すでにバージョン2に基づいてプロセスの設計やツールの導入など、多額の投資を行ってシステム運用プロセスの改善を行っている組織や、ISO 20000を取得している組織は、バージョン3に準拠するために新たな活動を始める必要はない。むしろこれまでの活動を引き続き実施し、確実に成果を出すことが重要である。 ■