

## スキル領域とスキル熟達度

### (10) オペレーション

## スキル領域

職種: オペレーション

# オペレーションのスキル領域

	専門分野	スキル項目	
職種共通スキル項目	全専門分野	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>情報資産管理</b> 情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配布、資産管理</p> <p><b>テクノロジー</b> インターネット技術、コンピュータシステム、システムの開発環境、データベース技術、プラットフォーム技術、ネットワーク技術最新技術動向、等</p> <p><b>サービス支援管理</b> システム運用管理方針策定、構成管理、災害対策、信頼性管理、設備管理、サービス計画の作成とサービスの維持</p> <p><b>システム運用管理</b> 問題管理、変更管理、システム運用管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理</p> </div> <div style="width: 48%; border-left: 1px dashed black; padding-left: 10px;"> <p><b>プロジェクトマネジメント</b> プロジェクト統合マネジメント、プロジェクト・スコープ・マネジメント、プロジェクト・タイム・マネジメント、プロジェクト・コスト・マネジメント、プロジェクト品質マネジメント、プロジェクト人的資源マネジメント、プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント、プロジェクト・リスク・マネジメント、プロジェクト調達マネジメント</p> <p><b>リーダーシップ</b> リーダーシップ</p> <p><b>コミュニケーション</b> 2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理、分析、検索</p> <p><b>ネゴシエーション</b> ネゴシエーション</p> </div> </div>	
		システムオペレーション	<p><b>システムオペレーション</b> サービスの実施、サービスの維持</p>
		ネットワークオペレーション	<p><b>ネットワークオペレーション</b> サービスの実施、サービスの維持</p>
		サービスデスク	<p><b>顧客リレーションの確立(ヘルプデスク)</b> ヘルプデスクの計画と構築、ユーザ問合せの処理</p> <p><b>ストレスマネジメント</b> 仕組み作りと人材配置</p>

## スキル熟達度・知識項目

職種:オペレーション

専門分野:システムオペレーション

専門分野：  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>情報資産管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報システムの財務管理</li> <li>- サービスと機器の購入</li> <li>- 費用配賦</li> <li>- 資産管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を支援することができる。</p>

専門分野:  
システムオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全オペレーション局面を遂行することができる。
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全オペレーション局面を遂行することができる。
	レベル3	システムオペレーションメンバとして、担当する領域における技術的問題解決を実践して、一部のオペレーション局面を遂行することができる。

専門分野：  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>サービス支援管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- システム運用管理方針策定</li> <li>- 構成管理</li> <li>- 災害対策</li> <li>- 信頼性管理</li> <li>- 設備管理</li> <li>- サービス計画の作成とサービスの維持</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、システム運用管理方針を策定し、オペレーションチームをリードし、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システム運用管理方針の下に、システムオペレーションチームをリードし、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を実施することができる。</p>

専門分野:  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム運用管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 問題管理</li> <li>- 変更管理</li> <li>- システム運用管理</li> <li>- 可用性管理</li> <li>- バックアップ管理</li> <li>- リカバリ管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のオペレーションの責任者として、複雑なシステム運用管理を要求されるオペレーションチームをリードして、問題管理、変更管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理、等を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システム運用管理方針に基づき、問題管理、変更管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、システム運用管理方針に基づき、問題管理、変更管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>



専門分野:  
システムオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p><b>【職種共通スキル項目】</b> プロジェクトマネジメント</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>ピーク時の要員数10人以上のオペレーションの責任者として、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>ピーク時の要員数10人未満のシステムオペレーションのリーダーとして、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行できる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションのメンバとして、担当する領域におけるプロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントのいずれかを行うことができる。</p>

専門分野:  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、オペレーションチームを指揮、命令し、システムの運用、保守を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システムオペレーションチームをリードし、システムの運用、保守を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のシステムオペレーションメンバと協業し、システムの運用、保守を実施することができる。</p>

専門分野:  
システムオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のオペレーションの責任者として、顧客運用責任者と運用管理業務に関する会話ができる。また、他のチームのメンバとシステム運用に関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行することができる。
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システムオペレーションチームメンバとシステムオペレーションに関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行することができる。
	レベル3	システムオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のシステムオペレーションメンバとシステムオペレーションに関して、意思疎通を図り、担当領域の作業ができる。

専門分野:  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、顧客運用責任者とゴールを設定し、論理的な根拠に基づき、システム運用に関する合意を形成できる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システムオペレーションメンバとシステム運用に関する合意を形成できる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のシステムオペレーションメンバとゴシエーションを通じて、必要な情報を収集することができる。</p>

専門分野:  
システムオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>システムオペレーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- サービスの実施</li> <li>- サービスの維持</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のオペレーションの責任者として、顧客と合意したサービスレベルを管理するために、サービス計画の策定とサービスの維持を行い、顧客満足度、安全性、効率性を確保できる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダとして、顧客と合意したサービスレベルに基づき、サービス計画の作成とサービスの維持、各種オペレーションによるサービスの実施を行い、顧客満足度、安全性、効率性を確保できる。</p>
	レベル3	<p>システムオペレーションメンバとして、各種オペレーションによるサービスの実施等のシステムオペレーションを実施することができる。</p>

## スキル熟達度・知識項目

職種: オペレーション

専門分野: ネットワークオペレーション

専門分野:  
ネットワークオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>情報資産管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報システムの財務管理</li> <li>- サービスと機器の購入</li> <li>- 費用配賦</li> <li>- 資産管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションリーダーとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を支援することができる。</p>

専門分野：  
ネットワークオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション責任者として、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全オペレーション局面を遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションリーダーとして、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全オペレーション局面を遂行することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、担当する領域における技術的問題解決を実践して、一部のオペレーション局面を遂行することができる。</p>



専門分野:  
ネットワークオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>サービス支援管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- システム運用管理方針策定</li> <li>- 構成管理</li> <li>- 災害対策</li> <li>- 信頼性管理</li> <li>- 設備管理</li> <li>- サービス計画の作成とサービスの維持</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション責任者として、システム運用管理方針を策定し、オペレーションチームをリードし、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションのリーダーとして、システム運用管理方針の下に、ネットワークオペレーションチームをリードし、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策、等のサービス支援管理を実施することができる。</p>

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム運用管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 問題管理</li> <li>- 変更管理</li> <li>- システム運用管理方針</li> <li>- 可用性管理</li> <li>- バックアップ管理</li> <li>リカバリ管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のオペレーション責任者として、複雑なシステム運用管理方針を要求されるオペレーションチームをリードして、問題管理、回復管理、可用性管理、変更管理、バックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションのリーダーとして、システム運用管理方針に基づき、問題管理、可用性管理、変更管理、バックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、システム運用管理方針に基づき、変更管理、バックアップ管理、リカバリ管理等の主要なシステム運用管理を実施することができる。</p>

専門分野:  
ネットワークオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p><b>【職種共通スキル項目】</b> プロジェクトマネジメント</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーションの責任者として、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションのリーダーとして、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行できる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションのメンバとして、担当する領域におけるプロジェクト計画策定、実施、変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントのいずれかを行うことができる。</p>

専門分野：  
ネットワークオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーションの責任者として、オペレーションチームを指揮、命令し、ネットワークの運用、保守を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションリーダーとして、ネットワークオペレーションチームをリードし、ネットワークの運用、保守を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションメンバと協業し、ネットワークの運用、保守を実施することができる。</p>

専門分野:  
ネットワークオペレーション

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のオペレーションの責任者として、顧客運用責任者と運用管理業務に関する会話ができる。他のチームのメンバとネットワーク運用に関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションのリーダーとして、ネットワークオペレーションチームメンバとネットワークオペレーションに関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行することができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションメンバとネットワークオペレーションに関して、意思疎通を図り、担当業務の作業ができる。</p>

専門分野：  
ネットワークオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション責任者として、顧客運用責任者とゴールを設定し、論理的な根拠に基づき、システム運用に関する合意ができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションリーダーとして、ネットワークオペレーションメンバとネットワーク運用に関する合意形成ができる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションメンバとネゴシエーションを通じて必要な情報を収集することができる。</p>

専門分野:  
ネットワークオペレーション

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>ネットワークオペレーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- サービスの実施</li> <li>- サービスの維持</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時10人以上、年間契約金額1億円以上、または100拠点以上の中規模以上のオペレーション責任者として、顧客と合意したサービスレベルを管理するために、サービス計画の策定とサービスの維持を行い、顧客満足度、安全性、効率性を確保できる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時10人未満、年間契約金額が1億円未満、または100拠点未満の小規模のネットワークオペレーションのリーダーとして、顧客と合意したサービスレベルに基づき、サービス計画の作成とサービスの維持、各種オペレーションによるサービスの実施を行い、顧客満足度、安全性、効率性が確保できる。</p>
	レベル3	<p>ネットワークオペレーションメンバとして、各種オペレーションによるサービスの実施等のネットワークオペレーションを実施することができる。</p>

## スキル熟達度・知識項目

職種: オペレーション

専門分野: サービスデスク



# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>情報資産管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報システムの財務管理</li> <li>- サービスと機器の購入</li> <li>- 費用配賦</li> <li>- 資産管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、サービスと機器の購入、資産管理等の情報資産管理を支援することができる。</p>

専門分野:  
サービスデスク

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全サポート局面を遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全サポート局面を遂行することができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、担当する領域における技術的問題解決を実践して、一部のサポート局面を遂行することができる。</p>

専門分野:  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>サービス支援管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- システム運用管理方針策定</li> <li>- 構成管理</li> <li>- 災害対策</li> <li>- 信頼性管理</li> <li>- 設備管理</li> <li>- サービス計画の作成とサービスの維持</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、サービスレベル方針を策定し、要員構成管理、設備管理、事故または災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、サービスレベル方針に基づき要員構成管理、設備管理、事故または災害対策、等のサービス支援管理を適切に実施することができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、要員構成管理、設備管理、事故または災害対策、等のサービス支援管理を実施することができる。</p>

専門分野：  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム運用管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 問題管理</li> <li>- 変更管理</li> <li>- システム運用管理</li> <li>- 可用性管理</li> <li>- バックアップ管理</li> <li>- リカバリ管理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、複雑なシステムのシステム運用管理を要求されるサービスデスクチームをリードして、問題管理、可用性管理、変更管理及びバックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、システム運用管理方針に基づき、問題管理、可用性管理、変更管理、バックアップ管理、リカバリ管理等を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、システム運用管理方針に基づき、問題管理、可用性管理、変更管理、バックアップ管理、リカバリ管理等の主要なシステム運用管理を実施することができる。</p>

専門分野:  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>プロジェクトマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、プロジェクトマネジメント職種と協業し、プロジェクト計画策定、実施、変更管理等のプロジェクトマネジメントを遂行できる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクのメンバとして、担当する領域におけるプロジェクト計画策定、実施、変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントのいずれかを行うことができる。</p>

専門分野:  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、サービスデスクチームを指揮、命令し、サービスデスク運営を実施することができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、サービスデスクチームをリードし、サービスデスク運営を実施することができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、責任者、リーダー、他のサービスデスクメンバと協業し、サービスデスク運営を実施することができる。</p>

専門分野：  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、顧客責任者とサービスデスク運営に関する会話ができる。また、他のチームのメンバとサービスデスク運営に関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行できる。さらにユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、サービスデスクチームメンバとサービスデスクに関して、意思疎通を図り、プロジェクトを遂行することができる。また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、責任者、リーダー、他のサービスデスクメンバとサービスデスクに関して、意思疎通を図り、担当領域の作業ができる。また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる。</p>

専門分野：  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、顧客責任者とゴールを設定し、論理的な根拠に基づき、サービスデスク運営に関する合意を形成できる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、サービスデスクメンバとサービスデスク運営に関する合意を形成できる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、責任者、リーダー、他のサービスデスクメンバとネゴシエーションを通じて必要な情報を収集することができる。</p>



専門分野:  
サービスデスク

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>顧客リレーションの確立（ヘルプデスク）</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ヘルプデスクの計画と構築</li> <li>- ユーザ問合せの処理</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、ヘルプデスクの計画と構築、各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクの責任者として、ヘルプデスクの計画と構築、各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、問合せの処理、問合せ処理状況の追跡及び状況と解決の通知、ユーザ各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善と報告を行い、ユーザサービスの向上を支援することができる。</p>

専門分野:  
サービスデスク

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>ストレスマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- メンタルヘルス</li> <li>- 仕組み作りと人材配置</li> </ul>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数が3千人以上のサービスデスクの責任者として、ストレスマネジメントの企画と計画、メンタルヘルスのための環境の整備、要員に対するストレス要因の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる。</p>
	レベル4	<p>管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満のサービスデスクのリーダーとして、ストレスマネジメントの企画と計画、人材の配置、要員に対するストレス要因の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる。</p>
	レベル3	<p>サービスデスクメンバとして、ストレスマネジメントの実施、作業の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる。</p>

## スキル熟達度・知識項目

職種: オペレーション

専門分野: レベル1、2 共通

専門分野：  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>情報資産管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報システムの財務管理</li> <li>- サービスと機器の購入</li> <li>- 費用配賦</li> <li>- 資産管理</li> </ul>	レベル2	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のサービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を支援することができる。
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のサービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等に関する一部の作業を実施し、情報資産管理を支援することができる。

専門分野:  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> </ul>	レベル2	<p>同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域における最新技術動向及び適用技術の選定理由を説明することができ、既知の技術、知識を利用し、技術的問題解決を実践することができる。</p>
	レベル1	<p>同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域における最新技術動向及び適用技術の選定理由を説明することができ、技術的問題発生状況を把握することができる。</p>

専門分野：  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>サービス支援管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- システム運用管理方針策定</li> <li>- 構成管理</li> <li>- 災害対策</li> <li>- 信頼性管理</li> <li>- 設備管理</li> <li>- サービス計画の作成とサービスの維持</li> </ul>	レベル2	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策等のサービス支援管理を実施することができる。
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の構成管理、信頼性管理、設備管理、災害対策等に関する一部の作業を実施し、サービス支援管理を実施することができる。

専門分野:  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム運用管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 問題管理</li> <li>- 変更管理</li> <li>- システム運用管理</li> <li>- 可用性管理</li> <li>- バックアップ管理</li> <li>- リカバリ管理</li> </ul>	レベル2	<p>問題管理、変更管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理等の主要な運用管理内容を理解しており、同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域における一連の運用管理業務に参画することができる。</p>
	レベル1	<p>問題管理、変更管理、可用性管理、バックアップ管理、リカバリ管理等の主要な運用管理内容の一部を理解しており、同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域における運用管理業務の一部に参画することができる。</p>

専門分野:  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p><b>【職種共通スキル項目】</b> プロジェクトマネジメント</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul>	レベル2	同一職種の上位者の作成したプロジェクト計画に従って、オペレーションのメンバーとして、指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位者が作成したサービス計画に基づいて、作業を実施することができる。
	レベル1	同一職種の上位者の作成したプロジェクト計画に従って、オペレーションのメンバーとして、指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位者が作成したサービス計画に基づいて、作業を実施することができる。



専門分野:  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p>	レベル2	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダ、他のオペレーションメンバと協業し、オペレーションを実施することができる。
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダ、他のオペレーションメンバと協業し、オペレーションに関する一部の作業を実施することができる。

専門分野:  
共通

## オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul>	<p>レベル2</p>	<p>同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダ、他のオペレーションメンバとオペレーションに関して、意思疎通を図り、コミュニケーションを行うことができる。また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる。</p>
	<p>レベル1</p>	<p>同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダ、他のオペレーションメンバとオペレーションに関して、意思疎通を図り、コミュニケーションを行うことができる。</p>

# オペレーションのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p>	レベル2	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダ、他のオペレーションメンバとオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる。
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダ、他のオペレーションメンバとオペレーションに関する一部のネゴシエーションを行うことができる。