# スキル領域とスキル熟達度 (10)ITサービスマネジメント

## スキル領域

職種:ITサービスマネジメント

# ITサービスマネジメントのスキル領域

	専門分野	スキル項目								
職種共通スキル項目	全専門分野	<ul> <li>●関連知識 関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理、基準と標準</li> <li>●顧客対応 顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定、ユーザ対応、顧客満足度調査</li> <li>●要員管理 要員計画、要員の雇用と配置、スキル管理、仕組み作りと人材配置、人材育成、メンタルヘルス、コーチング</li> <li>●情報資産管理 サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理</li> <li>●テクノロジ コンピュータ科学基礎、コンピュータシステム、プラットフォーム技術、データベース技術、ネットワーク技術、インターネット技術、システムの開発技術、セキュリティとプライバシ</li> <li>●ビジネスマネジメントシステム運用管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力、サプライヤ管理、品質管理、リスク管理</li> </ul>	<ul> <li>●プロジェクトマネジメント         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・リスク・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         <ul> <li>●リーダーシップ</li></ul></li></ul>							

専門分	運用管理	<ul> <li>● 「「サービス管理         「サービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理     </li> <li>● サービスデリバリ         サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、「「サービス財務管理、「「サービス継続性管理     </li> <li>● サービスサポート         インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理     </li> <li>● ファシリティマネジメント         データセンタ施設の防犯と防災等の安全管理関連知識、ファシリティマネジメント関連法規と基準の基礎知識、設備管理     </li> </ul>
専門分野固有スキル項目	システム管理	●ITサービスマネジメント業務管理 ITサービスマネジメントの業務フロー分析、運用業務管理システムの導入・設定、運用業務管理システムの運用管理 ●アプリケーション管理 運行管理、障害時運用方式、性能管理、構成管理、アプリケーションシステムの受け入れ ●システムブラットフォーム管理 共通基盤としてのブラットフォーム設計構築、ブラットフォームシステム管理、システムプラットフォームの受け入れ ●データベース管理 共通基盤としてのデータベース設計構築、データベースシステム管理、データベースシステムの受け入れ ●ネットワーク管理 共通基盤としてのネットワーク設計構築、ネットワークシステム管理、ネットワークシステムの受け入れ ●セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集

	ITスキル標準 V2 2006_1031
オペレーション	<ul> <li>プラットフォームオペレーション         プラットフォーム技術(ハードウェア)、プラットフォーム技術(ソフトウェア)、プラットフォーム製品知識</li> <li>●ネットワークオペレーション         ネットワーク技術、ネットワーク製品知識</li> <li>● IT サービスオペレーション         業務知識、業務システムオペレーション、ジョブスケジュール、システムの監視、稼働状況管理、障害管理、帳票デリバリ、媒体管理</li> <li>●スタッフィング         品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理</li> </ul>
サービスデスク	<ul> <li>●顧客サポートスキル 対人スキル、聞くスキル、会話するスキル、書くスキル</li> <li>●ナレッジマネジメント ナレッジマネジメントの意義、ナレッジベース、FAQ</li> <li>●サポートセンタのインフラに関する知識 コンピュータテレフォニー、コールトラッキングシステム、インシデント管理システム、ナレッジマネジメントシステム</li> <li>●個別業務 業務知識</li> <li>●スタッフィング 要員の品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理</li> <li>●サービスデスクの管理指標 測定指標、モニタリング手法</li> <li>●サービスサポート インシデント管理プロセス</li> </ul>

#### スキル熟達度・知識項目

職種:ITサービスマネジメント

専門分野:運用管理

連用管埋	·			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●関連知識 【知識項目】		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、判断を下すことができる。		
ー関連法規に関する知識 一企業倫理 ー契約管理 ー基準と標準		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、判断を下すことができる。		
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、判断を下すことができる。		
		運用管理のリーダとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、高度な専門性を もとに、判断を下すことができる。		
		運用管理のメンバとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、専門性をもとに、 見解を示すことができる。		

連用管埋					
スキル項目と知識項目			スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】			管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。		
ー顧客リレーション ーユーザ部門との関係管理 ーシステム化戦略策定 ーユーザ対応 ー顧客満足度調査			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。		
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。		
			運用管理のリーダとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に 関して、高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。		
		レベル3	運用管理のメンバとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に 関して、専門性をもとに、顧客対応を支援することができる。		

連用管埋				
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
<ul><li>「職種共通スキル項目】</li><li>●要員管理</li><li>【知識項目】</li></ul>		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。		
ー要員計画 ー要員の雇用と配置 ースキル管理 ー仕組み作りと人材配置 ー人材育成		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。		
ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。		
		運用管理のリーダとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、高度な専門性 をもとに、要員管理を遂行することができる。		
		運用管理のメンバとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、専門性をもと に、要員管理を支援することができる。		

運用管理	,	一つフラーのハイルが、建文、四時の大口		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。		
ーサービスと機器の購入 一費用配賦 一資産管理		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。		
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。		
		運用管理のリーダとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。		
		運用管理のメンバとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもとに、情 報資産管理を支援することができる。		

連用管埋					
スキル項目と知識項目			スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●テクノロジ 【知識項目】			管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。		
ーコンピュータ科学基礎 ーコンピュータシステム ープラットフォーム技術 ーデータベース技術 ーネットワーク技術			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。		
ーインターネット技術 ーシステムの開発技術 ーセキュリティとプライバシ	レベル		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。		
		レベル4	運用管理のリーダとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。		
			運用管理のメンバとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、専門性をもとに、技 術的な問題解決を支援することができる。		

連用管埋		_ , , ,			
スキル項目と知識項目			スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】			管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。		
ーシステム管理手法ービジネス継続性管理スキルー組織統合力ーサプライヤ管理ー品質管理			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。		
ーリスク管理	レベル		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。		
			運用管理のリーダとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、 高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。		
			運用管理のメンバとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、 専門性をもとに、ビジネスマネジメントを支援することができる。		

連用管理	•	_ , , ,			
スキル項目と知識項目			スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】			管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。		
ープロジェクト統合マネジメント ープロジェクト・スコープ・マネ ジメント ープロジェクト・タイム・マネジ メント			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。		
ープロジェクト・コスト・マネジメ ント ープロジェクト品質マネジメント ープロジェクト人的資源マネジ メント			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。		
ープロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ープロジェクト・リスク・マネジメ ント ープロジェクト調達マネジメント			運用管理のリーダとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。		
			運用管理のメンバとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。		

連用管理		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●リーダシップ 【知識項目】		「管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、組織を指揮命令して目的を遂行することができる。  レベルフ
ーリーダシップ	   	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、組織を指揮命令して目的を遂行することができる。
	   	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、チームを指揮命令して目的を遂行することができる。  レベル5
	   	運用管理のリーダとして、チームをリードして目的を遂行することができる。
	ν ν	運用管理のメンバとして、他のメンバと協業して目的を遂行することができる。  レベル3

連用管埋		• • • •		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●コミュニケーション 【知識項目】			管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、国際的な意思の疎通を図ることができる。	
ー2Wayコミュニケーション ー情報伝達 ー情報の整理、分析、検索	  レ <sup> </sup>		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、複数の企業との間で意思の疎通を図ることができる。	
	  レ	į	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、他の企業との間で意思の疎通を図ることができる。	
	<u></u> レ		運用管理のリーダとして、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、高度な専門性をもとに、他の組織との間で意思の疎通を図ることができる。	
	レ		運用管理のメンバとして、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、専門性をもとに、他のメン バとの間で意思の疎通を図ることができる。	

専門分野: 運用管理

<del>是加日在</del>				
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●ネゴシエーション 【知識項目】	レベルフ	管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、他を指導できる高度な専門性をもとに、国際的な交渉をすることができる。		
ーネゴシエーション	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、他を指導できる高度な専門性をもとに、複数の企業との間で交渉をすることができる。		
	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、他を指導できる高度な専門性をもとに、他の企業との間で交渉をすることができる。		
	レベル4	運用管理のリーダとして、高度な専門性をもとに、他の組織との間で交渉をすることができる。		
	レベル3	運用管理のメンバとして、専門性をもとに、他のメンバとの間で交渉をするができる。		

連用管埋	•	
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●ITサービス管理 【知識項目】		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができる。
ーITサービスマネジメント導入 計画立案 ーセキュリティ管理		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができる。
		運用管理のリーダとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができる。
		運用管理のメンバとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、専門性をもとに、ITサービス管理を支援することができる。

運用管理		一つフラーのバールが、建文、四時の大口
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●サービスデリバリ 【知識項目】		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスデリバリを遂行することができる。
<ul><li>ーサービスレベル管理</li><li>一可用性管理</li><li>ーキャパシティ管理</li><li>ーITサービス財務管理</li><li>ーITサービス継続性管理</li></ul>		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスデリバリを遂行することができる。
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスデリバリを遂行することができる。
		運用管理のリーダとして、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理等に関し、高度な専門性をもとに、サービスデリバリを遂行することができる。
		運用管理のメンバとして、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理等に関し、専門性 をもとに、サービスデリバリを支援することができる。

運用管理	- · · / C		一クノクトのハスに及り開業会員
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●サービスサポート 【知識項目】	L		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、インシデント管理、問題管理、変更管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスサポートを遂行することができる。
<ul><li>ーインシデント管理</li><li>一問題管理</li><li>一変更管理</li><li>ーリリース管理</li><li>一構成管理</li></ul>	L		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、インシデント管理、問題管理、変更管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスサポートを遂行することができる。
	 ل		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、インシデント管理、問題管理、変更管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、サービスサポートを遂行することができる。
	 ا		
	 ا		運用管理のメンバとして、インシデント管理、問題管理、変更管理等に関し、専門性をもとに、サービスサポートを支援することができる。

連用管埋		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●ファシリティマネジメント 【知識項目】		管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上において、運用管理の責任者として、データセンタ施設の防犯と防災の安全管理関連知識等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ファシリティマネジメントを遂行することができる。
ーデータセンタ施設の防犯と 防災等の安全管理関連知 識 ーファシリティマネジメント関連 法規と基準の基礎知識		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、運用管理の責任者として、データセンタ施設の防犯と防災の安全管理関連知識等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ファシリティマネジメントを遂行することができる。
一設備管理		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、運用管理の責任者として、データセンタ施設の防犯と防災の安全管理関連知識等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ファシリティマネジメントを遂行することができる。
	レベル4	運用管理のリーダとして、データセンタ施設の防犯と防災の安全管理関連知識策等に関し、高度な専門性をもとに、ファシリティマネジメントを遂行することができる。
	レベル3	運用管理のメンバとして、データセンタ施設の防犯と防災の安全管理関連知識等に関し、専門性をもとに、ファシリティマネジメントを支援することができる。

#### スキル熟達度・知識項目

職種:ITサービスマネジメント 専門分野:システム管理

システム管理

ノハノム自任			
スキル項目と知識項目	スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●関連知識 【知識項目】	レベルフ		
ー関連法規に関する知識 一企業倫理 ー契約管理 ー基準と標準		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、判断を下すことができる。	
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、判断を下すことができる。	

システム管理

クベノム自住			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】	レベル7		
- 顧客リレーション - ユーザ部門との関係管理 - システム化戦略策定 - ユーザ対応 - 顧客満足度調査	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。	
	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。	
	レベル4	システム管理のリーダとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。	
	レベル3	システム管理のメンバとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、専門性をもとに、顧客対応することができる。	

システム管理

ノハノム自任		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●要員管理 【知識項目】	レベル	L7
ー要員計画 ー要員の雇用と配置 ースキル管理 ー仕組み作りと人材配置 ー人材育成	レベル	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性 ともとに、要員管理を遂行することができる。
ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任   者として、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性   ともとに、要員管理を遂行することができる。
	レベル	・システム管理のリーダとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。  し4
	レベル	

システム管理

ノハノム日生			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】	レベル	7	
ーサービスと機器の購入 ー費用配賦 ー資産管理	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。	
	レベル	・	
	レベル4	システム管理のリーダとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。	
	レベル	システム管理のメンバとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもとに、情報資産管理を支援することができる。	

システム管理

クベノム自住			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●テクノロジ 【知識項目】	レベル7		
ーコンピュータ科学基礎 ーコンピュータシステム ープラットフォーム技術 ーデータベース技術 ーネットワーク技術 ーインターネット技術 ーシステムの開発技術 ーセキュリティとプライバシ	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。	
	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。	
	レベル4	システム管理のリーダとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、高度な専門性 をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。	
	レベル3	システム管理のメンバとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、専門性をもとに、技術的な問題解決を支援することができる。	

システム管理

ンステム官埋	•		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】		レベル7	
ーシステム管理手法         ービジネス継続性管理スキル         ー組織統合力         ーサプライヤ管理         ー品質管理         ーリスク管理			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。
			システム管理のリーダとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。
		レベル3	システム管理のメンバとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、専門性をもとに、ビジネスマネジメントを支援することができる。

システム管理

クベノム自住			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】	レベル7		
ープロジェクト統合マネジメント ープロジェクト・スコープ・マネ ジメント ープロジェクト・タイム・マネジ メント	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	
ープロジェクト・コスト・マネジメ ント ープロジェクト品質マネジメント ープロジェクト人的資源マネジ メント ープロジェクト・コミュニケーシ ョン・マネジメント ープロジェクト・リスク・マネジメ ント ープロジェクト調達マネジメント	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	
	レベル4	システム管理のリーダとして、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、計画 実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	
	レベル3	システム管理のメンバとして、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、計画 実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	

システム管理

スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●リーダシップ 【知識項目】	レベルフ		
ーリーダシップ		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、組織を指揮命令して目的を遂行することができる。	
	レベル5		
	レベル4		
	レベル3	システム管理のメンバとして、他のメンバと協業して目的を遂行することができる。	

システム管理

ン人ナム官埋				
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●コミュニケーション 【知識項目】		レベル7		
ー2Wayコミュニケーション 一情報伝達 一情報の整理、分析、検索			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、複数の企業との間で意思の疎通を図ることができる。	
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、他を指導できる高度な専門性をもとに、他の企業との間で意思の疎通を図ることができる。	
	,		システム管理のリーダとして、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、高度な専門性をもとに、他の組織との間で意思の疎通を図ることができる。	
		レベル3	システム管理のメンバとして、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、専門性をもとに、他の メンバとの間で意思の疎通を図ることができる。	

システム管理

ノハノム自任			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●ネゴシエーション 【知識項目】	レベル7		
ーネゴシエーション		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、他を指導できる高度な専門性をもとに、複数の企業との間で交渉をすることができる。	
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、他を指導できる高度な専門性をもとに、他の企業との間で交渉をすることができる。	
	レベル4	システム管理のリーダとして、高度な専門性をもとに、他の組織との間で交渉をすることができる。	
	レベル3	システム管理のメンバとして、専門性をもとに、他のメンバとの間で交渉をするができる。	

システム管理

<b>7717</b> — 172		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●ITサービスマネジメント業務管理 【知識項目】	単 レベル7	
-ITサービスマネジメントの業務フロー分析 -運用業務管理システムの導入・設定 -運用業務管理システムの運用管理	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、ITサービスマネジメントの業務フロー分析等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ITサービスマネジメント業務管理を遂行することができる。
	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、ITサービスマネジメントの業務フロー分析等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ITサービスマネジメント業務管理を遂行することができる。
	レベル4	・ システム管理のリーダとして、ITサービスマネジメントの業務フロー分析等に関し、高度な専門性 をもとに、ITサービスマネジメント業務管理を遂行することができる。
	レベル3	システム管理のメンバとして、ITサービスマネジメントの業務フロー分析等に関し、専門性をもとに、ITサービスマネジメント業務管理を支援することができる。

システム管理

ン人ナム官埋			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●アプリケーション管理 【知識項目】	レベル7		
<ul><li>一運行管理</li><li>一障害時運用方式</li><li>一性能管理</li><li>一構成管理</li><li>ーアプリケーションシステムの受け入れ</li></ul>		管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、運行管理、障害時運用方式、性能管理、構成管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、アプリケーション管理を遂行することができる。	
		管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、運行管理、障害時運用方式、性能管理、構成管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、アプリケーション管理を遂行することができる。	
		システム管理のリーダとして、運行管理、障害時運用方式、性能管理、構成管理等に関し、高度な専門性をもとに、アプリケーション管理を遂行することができる。	
		システム管理のメンバとして、運行管理、障害時運用方式、性能管理、構成管理等に関し、専門性 をもとに、アプリケーション管理を支援することができる。	

システム管理

ン人ナム官埋	•			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【専門分野固有スキル項目】 ●システムプラットフォーム管理 【知識項目】		レベル7		
<ul> <li>一共通基盤としてのプラットフォーム設計構築</li> <li>ープラットフォームシステムの理</li> <li>受け入れ</li> </ul>			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのプラットフォーム設計構築、プラットフォームシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、システムプラットフォーム管理を遂行することができる。	
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのプラットフォーム設計構築、プラットフォームシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、システムプラットフォーム管理を遂行することができる。	
			システム管理のリーダとして、共通基盤としてのプラットフォーム設計構築、プラットフォームシステム管理等に関し、高度な専門性をもとに、システムプラットフォーム管理を遂行することができる。	
			システム管理のメンバとして、共通基盤としてのプラットフォーム設計構築、プラットフォームシステム管理等に関し、専門性をもとに、システムプラットフォーム管理を支援することができる。	

システム管理

ン人ナム官埋	<u> </u>			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【専門分野固有スキル項目】 ●データベース管理 【知識項目】		レベル7		
<ul><li>一共通基盤としてのデータベース設計構築</li><li>ーデータベースシステム管理</li><li>ーデータベースシステムの受け入れ</li></ul>			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのデータベース設計構築、データベースシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、データベース管理を遂行することができる。	
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのデータベース設計構築、データベースシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、データベース管理を遂行することができる。	
			システム管理のリーダとして、共通基盤としてのデータベース設計構築、データベースシステム管理等に関し、高度な専門性をもとに、データベース管理を遂行することができる。	
		レベル3	システム管理のメンバとして、共通基盤としてのデータベース設計構築、データベースシステム管理等に関し、専門性をもとに、データベース管理を支援することができる。	

システム管理

ン人ナム官坦	•			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【専門分野固有スキル項目】 ●ネットワーク管理 【知識項目】		レベル7		
<ul><li>一共通基盤としてのネットワーク設計構築</li><li>ーネットワークシステム管理ーネットワークシステムの受け入れ</li></ul>			管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのネットワーク設計構築、ネットワークシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ネットワーク管理を遂行することができる。	
			管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、共通基盤としてのネットワーク設計構築、ネットワークシステム管理等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、ネットワーク管理を遂行することができる。	
			システム管理のリーダとして、共通基盤としてのネットワーク設計構築、ネットワークシステム管理 等に関し、高度な専門性をもとに、ネットワーク管理を遂行することができる。	
			システム管理のメンバとして、共通基盤としてのネットワーク設計構築、ネットワークシステム管理 等に関し、専門性をもとに、ネットワーク管理を支援することができる。	

システム管理

ン人ナム官理			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●セキュリティ管理 【知識項目】	レベル7		
ーセキュリティ技術 一最新セキュリティ情報の収 集	レベル6	管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上において、システム管理の責任者として、セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、セキュリティ管理を遂行することができる。	
	レベル5	管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上において、システム管理の責任者として、セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、セキュリティ管理を遂行することができる。	
	レベル4		
	レベル3	システム管理のメンバとして、セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集に関し、専門性をもとに、セキュリティ管理を支援することができる。	

#### スキル熟達度・知識項目

職種:ITサービスマネジメント

専門分野:オペレーション

オペレーション	- 1		「ファラーのパールが足及が開戦が共日
スキル項目と知識項目			スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●関連知識 【知識項目】		レベル7	
ー関連法規に関する知識 一企業倫理 ー契約管理 ー基準と標準		レベル6	
		レベル5	
			オペレーションのリーダとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、高度な専門性をもとに、社会的な判断およびフレームワークに従った見解を示すことができる。
			オペレーションのメンバとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、専門性をもとに、社会的判断およびフレームワークに従った見解を示すことができる。

オペレーション

カトレーンコン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】	レベル	7	
ー顧客リレーション ーユーザ部門との関係管理 ーシステム化戦略策定 ーユーザ対応 ー顧客満足度調査	レベル	6	
	レベル	5	
	レベル	オペレーションのリーダとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。 4	
	レベル	オペレーションのメンバとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定 等に関して、専門性をもとに、顧客対応することができる。	

オペレーション

オペレーション			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●要員管理 【知識項目】	レベルフ		
ー要員計画 ー要員の雇用と配置 ースキル管理 ー仕組み作りと人材配置 ー人材育成	レベル6		
ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル5		
	レベル4	オペレーションのリーダとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。	
		オペレーションのメンバとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、専門性を もとに、要員管理を支援することができる。	

オペレーション			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】		レベル7	
ーサービスと機器の購入 ー費用配賦 ー資産管理		レベル6	
		レベル5	
		レベル4	オペレーションのリーダとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。
		レベル3	オペレーションのメンバとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもとに、情報資産管理を支援することができる。

オペレーション

<b>カベレーフョン</b>			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●テクノロジ 【知識項目】	レベル	レフ	
ーコンピュータ科学基礎 ーコンピュータシステム ープラットフォーム技術 ーデータベース技術 ーネットワーク技術 ーインターネット技術 ーシステムの開発技術 ーセキュリティとプライバシ	レベル	V6	
	レベル	<b>V</b> 5	
	レベル		オペレーションのリーダとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。
	レベル		オペレーションのメンバとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、専門性をもとに、技術的な問題解決を支援することができる。

オペレーション

カ・トレーンコン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】	L	/ベル7	
ーシステム管理手法         ービジネス継続性管理スキル         ー組織統合力         ーサプライヤ管理         ー品質管理	L	バル6	
ーリスク管理	L	バル5	
	L		オペレーションのリーダとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。
	L		オペレーションのメンバとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に 関し、専門性をもとに、ビジネスマネジメントを支援することができる。

オペレーション

オペレーション	•	
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】	レベル7	
<ul> <li>一プロジェクト・統合マネジメント</li> <li>一プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>一プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>一プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>一プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>一プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>一プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>一プロジェクト調達マネジメント</li> </ul>	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。
	レベル3	オペレーションのメンバとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。

専門分野: オペレーション ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●リーダシップ 【知識項目】	レベルフ	
ーリーダシップ	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダとして、チームをリードして目的を遂行することができる。
	レベル3	オペレーションのメンバとして、他のメンバと協業して目的を遂行することができる。

オペレーション

オペレーション			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●コミュニケーション 【知識項目】	レベル7		
ー2Wayコミュニケーション ー情報伝達 ー情報の整理、分析、検索	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	オペレーションのリーダとして、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、高度な専門性をもとに、他の組織との間で意思の疎通を図ることができる。	
	レベル3	オペレーションのメンバとして、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、専門性をもとに、他のメンバとの間で意思の疎通を図ることができる。	

専門分野: ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

オペレーション			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●ネゴシエーション 【知識項目】	レベルフ		
ーネゴシエーション	レベル6		
	レベル5		
		オペレーションのリーダとして、高度な専門性をもとに、他の組織との間で交渉をすることができる。	
	レベル3	オペレーションのメンバとして、専門性をもとに、他のメンバとの間で交渉をすることができる。	

オペレーション

1, 5 5 45		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●プラットフォームオペレーション 【知識項目】	レベル7	
ープラットフォーム技術(ハー ドウェア) ープラットフォーム技術(ソフト ウェア) ープラットフォーム製品知識	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダとして、プラットフォーム技術、プラットフォーム製品知識等に関し、高度な専門性をもとに、プラットフォームオペレーションを遂行することができる。
	レベル3	オペレーションのメンバとして、プラットフォーム技術、プラットフォーム製品知識等に関し、専門性をもとに、プラットフォームオペレーションを支援することができる。

専門分野: オペレーション ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

オヘレーション		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●ネットワークオペレーション 【知識項目】	レベ	ミル7
ーネットワーク技術 ーネットワーク製品知識	レベ	N6
	レベ	い 5
	レベ	オペレーションのリーダとして、ネットワーク技術、ネットワーク製品知識に関し、高度な専門性をもとに、ネットワークオペレーションを遂行することができる。  * Jレ4
	レベ	オペレーションのメンバとして、ネットワーク技術、ネットワーク製品知識に関し、専門性をもとに、 ネットワークオペレーションを支援することができる。 ジル3

オペレーション

オペレーション			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●ITサービスオペレーション 【知識項目】	レベルフ		
- 業務知識 - 業務システムオペレーション - ジョブスケジュール - システムの監視 - 稼働状況管理 - 障害管理 - 帳票デリバリ - 媒体管理	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	オペレーションのリーダとして、業務スケジュール、業務システムオペレーション、ジョブスケジュール等に関し、高度な専門性をもとに、ITサービスオペレーションを遂行することができる。	
	レベル3	オペレーションのメンバとして、業務スケジュール、業務システムオペレーション、ジョブスケジュール等に関し、専門性をもとに、ITサービスオペレーションを支援することができる。	

カペレーション	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●スタッフィング 【知識項目】	レベルフ		
ー品質・スキルの維持 ー勤務スケジュール管理	レベル6		
	レベル5		
		オペレーションのリーダとして、品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理に関し、高度な専門性 をもとに、スタッフの管理を遂行することができる。	
	レベル3	オペレーションのメンバとして、品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理に関し、専門性をもとに、スタッフの管理を支援することができる。	

#### スキル熟達度・知識項目

職種:ITサービスマネジメント

専門分野:サービスデスク

サービスデスク

7 (7/7)		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●関連知識 【知識項目】	レベルフ	
- 関連法規に関する知識 - 企業倫理 - 契約管理 - 基準と標準	レベル6	
	レベル5	
	レベル	サービスデスクのリーダとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、高度な専門性をもとに、社会的な判断およびフレームワークに従った見解を示すことができる。
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、専門性をもとに、社会的判断およびフレームワークに従った見解を示すことができる。

サービスデスク

9 ピステステ		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】	レベノ	,7
-顧客リレーション -ユーザ部門との関係管理 -システム化戦略策定 -ユーザ対応 -顧客満足度調査	レベノ	/6
	レベノ	<b>√</b> 5
	レベノ	サービスデスクのリーダとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、高度な専門性をもとに、顧客対応することができる。
	レベノ	サービスデスクのメンバとして、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、専門性をもとに、顧客対応することができる。

サービスデスク

リーレステスク			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●要員管理 【知識項目】	レベル7		
ー要員計画 一要員の雇用と配置 ースキル管理 一仕組み作りと人材配置 一人材育成	レベル6		
ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、高度な専門性をもとに、要員管理を遂行することができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、専門性をもとに、要員管理を支援することができる。	

サービスデスク

リーレステスク			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】	レベル7		
ーサービスと機器の購入 ー費用配賦 ー資産管理	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもとに、情報資産管理を遂行することができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもとに、情報資産管理を支援することができる。	

サービスデスク

リーレベノベン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●テクノロジ 【知識項目】	レベルフ		
ーコンピュータ科学基礎 ーコンピュータシステム ープラットフォーム技術 ーデータベース技術 ーネットワーク技術 ーインターネット技術 ーシステムの開発技術 ーセキュリティとプライバシ	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、高度な専門性をもとに、技術的な問題解決を遂行することができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、インターネット技術、コンピュータシステム等に関し、専門性をもと に、技術的な問題解決を支援することができる。	

サービスデスク

リーレベナベン	11 1 12 12 13 14 14 14		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】	レベル7		
ーシステム管理手法         ービジネス継続性管理スキル         ー組織統合力         ーサプライヤ管理         ー品質管理	レベル6		
ーリスク管理	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、高度な専門性をもとに、ビジネスマネジメントを遂行することができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、システム管理手法、ビジネス継続性管理スキル、組織統合力等に関し、専門性をもとに、ビジネスマネジメントを支援することができる。	

サービスデスク

リーレベノベン	1 12 1 2 1 2 1 2 1 2 1		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】	レベルフ		
ープロジェクト・統合マネジメント ープロジェクト・スコープ・マネジメント ープロジェクト・タイム・マネジメント ープロジェクト・コスト・マネジメント ープロジェクト人的資源マネジメント ープロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ープロジェクト・リスク・マネジメント ープロジェクト・リスク・マネジメント ープロジェクト調達マネジメント	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行するこができる。	

#### 専門分野: ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目 サービスデスク スキル熟達度 スキル項目と知識項目 【職種共通スキル項目】 ●リーダシップ レベル7 【知識項目】 ーリーダシップ レベル6 レベル5 ・サービスデスクのリーダとして、チームをリードして目的を遂行することができる。 レベル4 サービスデスクのメンバとして、他のメンバと協業して目的を遂行することができる。 レベル3

サービスデスク

リーレベノベン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●コミュニケーション 【知識項目】	レベルフ		
ー2Wayコミュニケーション ー情報伝達 ー情報の整理、分析、検索	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、高度な専門性をもとに、他の組織との間で意思の疎通を図ることができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、情報伝達、情報の整理と分析と検索に関して、専門性をもとに、他 のメンバとの間で意思の疎通を図ることができる。	

専門分野: サービスデスク

<i>y</i>		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●ネゴシエーション 【知識項目】	レベルフ	
ーネゴシエーション	レベル6	
	レベル5	
		サービスデスクのリーダとして、高度な専門性をもとに、他の組織との間で交渉をすることができる。
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、専門性をもとに、他のメンバとの間で交渉をするができる。

サービスデスク

サービステスク		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●顧客サポートスキル 【知識項目】	レベル7	
ー対人スキル ー聞くスキル ー会話するスキル ー書くスキル	レベル6	
	レベル5	
		サービスデスクのリーダとして、対人スキル、聞くスキル、会話するスキル等に関し、高度な専門性をもとに、顧客サポートを遂行することができる。
		サービスデスクのメンバとして、対人スキル、聞くスキル、会話するスキル等に関し、専門性をもと に、顧客サポートを支援することができる。

サービスデスク

リーレベノベン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●ナレッジマネジメント 【知識項目】	レベルフ		
ーナレッジマネジメントの意義 ーナレッジベース ーFAQ	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、マニュアル、書籍、オンラインヘルプ、FAQ等に関し、高度な専門性をもとに、ナレッジマネジメントを遂行することができる。	
		サービスデスクのメンバとして、マニュアル、書籍、オンラインヘルプ、FAQ等に関し、専門性をもとに、ナレッジマネジメントを支援することができる。	

サービスデスク

スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●サポートセンタのインフラに関する知識 【知識項目】	レベル7		
<ul><li>ーコンピュータテレフォニー</li><li>ーコールトラッキングシステム</li><li>ーインシデント管理システム</li><li>ーナレッジマネジメントシステム</li><li>ム</li></ul>	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、コンピュータテレフォニー、コールトラッキングシステム等に関し、 高度な専門性をもとに、サポートセンタのインフラを構築および管理および運営することができる。	
		サービスデスクのメンバとして、コンピュータテレフォニー、コールトラッキングシステム等に関し、 専門性をもとに、サポートセンタのインフラを構築および管理および運営を支援することができる。	

専門分野: サービスデスク ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●個別業務 【知識項目】	レベル7	
一業務知識	レベル6	
	レベル5	
		サービスデスクのリーダとして、業務知識に関し、高度な専門性を有し、適切な判断を下すことができる。
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、業務知識に関し、専門性を有し、適切な判断を下すことができる。

サービスデスク

リーレベノベン			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【専門分野固有スキル項目】 ●スタッフィング 【知識項目】	レベルフ		
ー品質・スキルの維持 ー勤務スケジュール管理	レベル6		
	レベル5		
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理に関し、高度な専門性をもとに、スタッフの管理を遂行することができる。	
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、品質・スキルの維持、勤務スケジュール管理に関し、専門性をもと に、スタッフの管理を支援することができる。	

サービステスク	_ · · ·	
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●サービスデスクの管理指標 【知識項目】	レベル7	
ー測定指標 ーモニタリング手法	レベル6	
	レベル5	
		サービスデスクのリーダとして、測定指標、モニタリング手法に関し、高度な専門性をもとに、サービスデスクの管理指標を定めることができる。
		サービスデスクのメンバとして指標の設定、モニタリング手法に関し、専門性をもとに、サービスデスクの管理指標の見解を示すことができる。

サービスデスク

<b>9 レステスク</b>		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【専門分野固有スキル項目】 ●サービスサポート 【知識項目】	レベル7	
ーインシデント管理プロセス	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダとして、インシデント管理プロセスに関し、高度な専門性をもとに、インシーデント管理を遂行することができる。
	レベル3	サービスデスクのメンバとして、インシデント管理プロセスに関し、専門性をもとに、インシデント管理を支援することができる。

#### スキル熟達度・知識項目

職種:ITサービスマネジメント

専門分野:レベル1、2共通

<sup>専門分野:</sup> #通 ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

<b>共</b> 通				
スキル項目と知識項目		スキル熟達度		
【職種共通スキル項目】 ●関連知識 【知識項目】	レベル2	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、関連法規に関する知識、企業倫理、契約管理に関して、社会的な判断を下すことができる。  2		
- 関連法規に関する知識 - 企業倫理 - 契約管理 - 基準と標準	レベル	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、関連法規に関する知識、企業倫理に関して、社会的な判断を下すことができる。		

井温

共進	•	
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】		同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域におる、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理、システム化戦略策定等に関して、顧客対応を レベル2 援することができる。
-顧客リレーション -ユーザ部門との関係管理 -システム化戦略策定 -ユーザ対応 -顧客満足度調査		同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域におる、顧客リレーション、ユーザ部門との関係管理等に関して、顧客対応を支援することができる。 レベル1
!		

専門分野: 共通

共进		
スキル項目と知識項目	スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●要員管理 【知識項目】	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、要員計画、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、他を指導できる高度な専門性をもとに、要員管理をすることができる。	
一要員計画         一スキル管理         一仕組み作りと人材配置         一人材育成         ーメンタルヘルス         ーコーチング	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、スキル管理、仕組み作りと人材配置等に関し、要員管理を支援することができる。	
; ; ; ;		

専門分野: 共通 ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

六匹			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】	レベル2	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、情報資産管理を実施することができる。	
ーサービスと機器の購入 一費用配賦 一資産管理	レベル1	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における、サービスと機器の購入、費用配賦等に関し、情報資産管理を支援することができる。	
: : : : : :			

専門分野: 共通 ITサービス

共进			
スキル項目と知識項目		スキル熟達度	
【職種共通スキル項目】 ●テクノロジ 【知識項目】	レベル2	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における最新技術動向および適用技術の選定理由を説明することができる。また、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。	
ーコンピュータ科学基礎 ーコンピュータシステム ープラットフォーム技術 ーデータベース技術 ーネットワーク技術 ーインターネット技術	レベル1	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域における最新技術動向およ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。	
ーシステムの開発技術 ーセキュリティとプライバシ			
: : : : : :			
:			

井浬

スキル項目と知識項目  スキル項目と知識項目  「職種共通スキル項目】  ●ビジネスマネジメント 【知識項目】  ーシステム管理手法 -ビジネス継続性管理スキル -組織統合カ ーサブライヤ管理 -品質管理 ーリスク管理  「同一職種の上位者の作成した計画に従って、「サービスマネジメントのメンバとして、指定された。 選用マニュアル、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、指定された。 選用マニュアル、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、指定された。 選用マニュアル、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、指定された。 選用マニュアル、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、 指定された。 選用マニュアル、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、 指定された。 でジネスマネジメント作業を支援することができる。	共進	•	
<ul> <li>●ビジネスマネジメント</li> <li>【知識項目】</li> <li>ーシステム管理手法 ービジネス継続性管理スキル ー組織統合カ ーサプライヤ管理 ー品質管理</li> <li>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、 にジネスマネジメント作業を実施することができる。</li> <li>同一職種の上位者の作成した計画に従って、ITサービスマネジメントのメンバとして、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、 ビジネスマネジメント作業を支援することができる。</li> <li>レベル1</li> </ul>	スキル項目と知識項目		スキル熟達度
ービジネス継続性管理スキル ー組織統合力 ーサプライヤ管理 ー品質管理	●ビジネスマネジメント	レベル2	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、
	ービジネス継続性管理スキルー組織統合力ーサプライヤ管理ー品質管理	レベル1	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、

共通

六四		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】	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、ITサービスマネジメントのメンバとして、 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、計画実施、変更管理の一連の作業 を実施することができる。
ープロジェクト統合マネジメント ープロジェクト・スコープ・マネジメント ープロジェクト・タイム・マネジメント ープロジェクト・コスト・マネジメント ープロジェクト 品質マネジメント ープロジェクト人的資源マネジメント ープロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ープロジェクト・リスク・マネジメント ープロジェクト調達マネジメント	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、ITサービスマネジメントのメンバとして、 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、計画実施、変更管理のいずれかの 局面の作業を実施することができる。

<sup>専門分野:</sup> <sub>共通</sub> ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項	E .	スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●リーダシップ 【知識項目】		同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域の責任者、リーダ、他のメンバと協業し、ITサービスマネジメントを実施することができる。
ーリーダシップ		同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域のリーダ、他のメンバと協業し、ITサービスマネジメントに関する一部の作業を実施することができる。
!		

共涌

共进		
スキル項目と知識項目		スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●コミュニケーション 【知識項目】	レベル2	「同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域の責任 者、リーダ、他のメンバとITサービスマネジメントに関して、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。
ー2Wayコミュニケーション ー情報伝達 ー情報の整理、分析、検索	レベル1	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域のリーダ、他のメンバとITサービスマネジメントに関して、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。
; ; ; ; ;		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
; ; ; ; ;		
!		

専門分野: 共通 ITサービスマネジメントのスキル熟達度・知識項目

スキル項目と知識項目	スキル熟達度
【職種共通スキル項目】 ●ネゴシエーション 【知識項目】	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域の責任者、リーダ、他のメンバとITサービスマネジメントに関するネゴシエーションを行うことができる。
ーネゴシエーション	同一職種の上位者による指導の下、ITサービスマネジメントのメンバとして、担当する領域のリーダ、他のメンバとITサービスマネジメントに関するに関する一部のネゴシエーションを行うことができる。