

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 style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 ● 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 ● 情報資産管理 サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理 ● テクノロジー 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ー ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● プロジェクトマネジメント 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 ● リーダーシップ リーダーシップ ● コミュニケーション 2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理・分析・検索 ● ネゴシエーション ネゴシエーション

専門分野固有スキル項目	運用管理	<ul style="list-style-type: none"> ●ITサービス管理 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 ●サービスデリバリー サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、ITサービス財務管理、ITサービス継続性管理 ●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 ●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
	システム管理	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●システムプラットフォーム管理 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、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 ●セキュリティ管理 セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集

	オペレーション	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ●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 ●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
	サービスデスク	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ●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 ●個別業務 業務知識 ●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 ●サービスデスクの管理指標 測定指標、モニタリング手法 ●サービスサポート インシデント管理プロセス

<注釈>

ITサービスマネジメントとしては専門領域ではないスキル及び知識項目であっても、IT人材として広く習得が望ましいと思われるスキル及び知識項目をスキルディクショナリ(試験との対応表)に“○”印で示している。

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:運用管理

専門分野：
運用管理

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>● 関連知識</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> － 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7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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。
	レベル3	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。

専門分野：
運用管理

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●顧客対応</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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7	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。
	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、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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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。

専門分野: 運用管理	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】 ●要員管理 【知識項目】 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 ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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	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。

専門分野:
運用管理

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	
<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"> －サービスと機器の購入 －費用配賦 －資産管理 	レベル7	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って、情報資産管理を遂行することができる。
	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、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って、情報資産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、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って、情報資産管理を遂行することができる。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもって、情報資産管理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、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもって、情報資産管理を支援することができる。

専門分野: 運用管理	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】 ●テクノロジー 【知識項目】 -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ー	レベル7	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。
	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、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、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	運用管理のリーダーとして、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	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。

専門分野: 運用管理	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】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】 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	レベル7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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	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。

専門分野:
運用管理

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	
<p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	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とができる。
	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、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、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とができる。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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、計画実施、変更管理を行い、プロジェク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、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とができる。

専門分野: 運用管理	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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●リーダシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>ーリーダシップ</p>	レベル7	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、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	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4	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。
	レベル3	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。

専門分野: 運用管理	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】 ●コミュニケーション 【知識項目】 -2Wayコミュニケーション -情報伝達 -情報の整理、分析、検索	レベル7	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。
	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、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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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	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	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】 ーネゴシエーション	レベル7	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。
	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	運用管理のリーダーとして、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ことができる。

専門分野: 運用管理	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】 ●ITサービス管理 【知識項目】 -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	レベル7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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。
	レベル3	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。

専門分野: 運用管理	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】 ●サービスデリバリ 【知識項目】 -サービスレベル管理 -可用性管理 -キャパシティ管理 -ITサービス財務管理 -ITサービス継続性管理	レベル7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、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。
	レベル3	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。

専門分野:
運用管理

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】 ●サービスサポート</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	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。
	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、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。
	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、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。
	レベル4	運用管理のリーダーとして、インシデント管理、問題管理、変更管理等に関し、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。
	レベル3	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。

専門分野：
運用管理

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】 ●ファシリティマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	<p>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。</p>
	レベル6	<p>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。</p>
	レベル5	<p>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。</p>
	レベル4	<p>運用管理のリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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

専門分野: システム管理	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】 ●関連知識 【知識項目】 ー関連法規に関する知識 ー企業倫理 ー契約管理 ー基準と標準	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。
	レベル3	システム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。

専門分野: システム管理	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】 ●顧客対応 【知識項目】 -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7	
	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ーとして、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。

専門分野: システム管理	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】 ●要員管理 【知識項目】 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 ーメンタルヘルス ーコーチング	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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	システム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。

専門分野: システム管理	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】 ●情報資産管理 【知識項目】 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理	レベル7	
	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ち、情報資産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、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ち、情報資産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ーとして、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、高度な専門性をもち、情報資産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、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理に関し、専門性をもち、情報資産管理を支援することができる。

専門分野: システム管理	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】 ●テクノロジー 【知識項目】 -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ー	レベル7	
	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ーとして、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。

専門分野: システム管理	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】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】 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	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。

専門分野: システム管理	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】 ●プロジェクトマネジメント 【知識項目】 -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	レベル7	
	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、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とができる。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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、計画実施、変更管理を行い、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とができる。

専門分野:
システム管理

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●リーダシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>ーリーダシップ</p>	レベル7	
	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、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	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、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4	システム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。
	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。

専門分野: システム管理	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】 ●コミュニケーション 【知識項目】 -2Wayコミュニケーション -情報伝達 -情報の整理、分析、検索	レベル7	
	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、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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。

専門分野: システム管理	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】 ーネゴシエーション	レベル7	
	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、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、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ーとして、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ことができる。

専門分野：
システム管理

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	
<p>【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</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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7	
	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ーとして、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。

専門分野: システム管理	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】 ●アプリケーション管理 【知識項目】 ー運行管理 ー障害時運用方式 ー性能管理 ー構成管理 ーアプリケーションシステムの受け入れ	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	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。
	レベル3	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。

専門分野: システム管理	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】 ●システムプラットフォーム管理 【知識項目】 ー共通基盤としてのプラットフォーム設計構築 ープラットフォームシステム管理 ープラットフォームシステムの受け入れ	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。
	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。

専門分野: システム管理	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】 ●データベース管理 【知識項目】 - 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	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。

専門分野：
システム管理

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】 ●ネットワーク管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	
	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、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。
	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、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。
	レベル4	システム管理のリーダーとして、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。
	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。

専門分野: システム管理	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】 ●セキュリティ管理 【知識項目】 ーセキュリティ技術 ー最新セキュリティ情報の収集	レベル7	
	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	システム管理のリーダとして、セキュリティ技術、最新セキュリティ情報の収集に関し、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

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>● 関連知識</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> － 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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●顧客対応</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●要員管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<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"> －サービスと機器の購入 －費用配賦 －資産管理 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>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、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<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"> －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ー 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】 -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 -サプライヤ管理 -品質管理 -リスク管理	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダーとして、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、高度な専門性をもって、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	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、専門性をもって、ビジネスマネジメント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

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】 ●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"> －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 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>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、計画実施、変更管理を行い、プロジェクトを遂行することができる。</p>
	レベル3	<p>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とができる。</p>

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●リーダシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>ーリーダシップ</p>	レベル7	
	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。

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	
<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> <p>－2Wayコミュニケーション</p> <p>－情報伝達</p> <p>－情報の整理、分析、検索</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<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>ーネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●プラットフォームオペレーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダーとして、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	
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】 -ネットワーク技術 -ネットワーク製品知識	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダーとして、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。
	レベル3	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。

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】 ●ITサービスオペレーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>オペレーションのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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	
【専門分野固有スキル項目】 ●スタッフィング 【知識項目】 ー品質・スキルの維持 ー勤務スケジュール管理	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	オペレーションのリーダーとして、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

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	
【職種共通スキル項目】 ● 関連知識 【知識項目】 - 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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。

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	
【職種共通スキル項目】 ●顧客対応 【知識項目】 -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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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	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。

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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●要員管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。

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	
【職種共通スキル項目】 ●情報資産管理 【知識項目】 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	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、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。

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	
<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"> －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ー 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。

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	
【職種共通スキル項目】 ●ビジネスマネジメント 【知識項目】 -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 -サプライヤ管理 -品質管理 -リスク管理	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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、高度な専門性をもって、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、専門性をもって、ビジネスマネジメント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	
<p>【職種共通スキル項目】 ●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"> －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 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	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、計画実施、変更管理を行い、プロジェク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、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	
<p>【職種共通スキル項目】</p> <p>●リーダシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>ーリーダシップ</p>	<p>レベル7</p> <p>レベル6</p> <p>レベル5</p> <p>レベル4</p> <p>レベル3</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

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	
<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> <p>－2Wayコミュニケーション</p> <p>－情報伝達</p> <p>－情報の整理、分析、検索</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>サービスデスクのリーダーとして、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、高度な専門性をもって、他の組織との間で意思の疎通を図ることができる。</p>
	レベル3	<p>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、専門性をもって、他のメンバとの間で意思の疎通を図ることができる。</p>

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	
<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>ーネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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】 ●顧客サポートスキル 【知識項目】 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7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。
	レベル3	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。

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】 ●ナレッジマネジメント 【知識項目】 -ナレッジマネジメントの意義 -ナレッジベース -FAQ	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。
	レベル3	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。

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●サポートセンタのインフラに関する知識</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ーコンピュータテレフォニー ーコールトラッキングシステム ーインシデント管理システム ーナレッジマネジメントシステム 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。
	レベル3	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】 ー業務知識	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。

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】 ●スタッフィング 【知識項目】 ー品質・スキルの維持 ー勤務スケジュール管理	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。

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	
<p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●サービスデスクの管理指標</p> <p>【知識項目】</p> <p>ー測定指標</p> <p>ーモニタリング手法</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	<p>サービスデスクのリーダーとして、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。</p>
	レベル3	<p>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。</p>

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】 ●サービスサポート 【知識項目】 ーインシデント管理プロセス	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	
	レベル4	サービスデスクのリーダーとして、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。