



**ITサービスマネジメント  
(研修ロードマップ)**

**2008. 10**

独立行政法人 情報処理推進機構

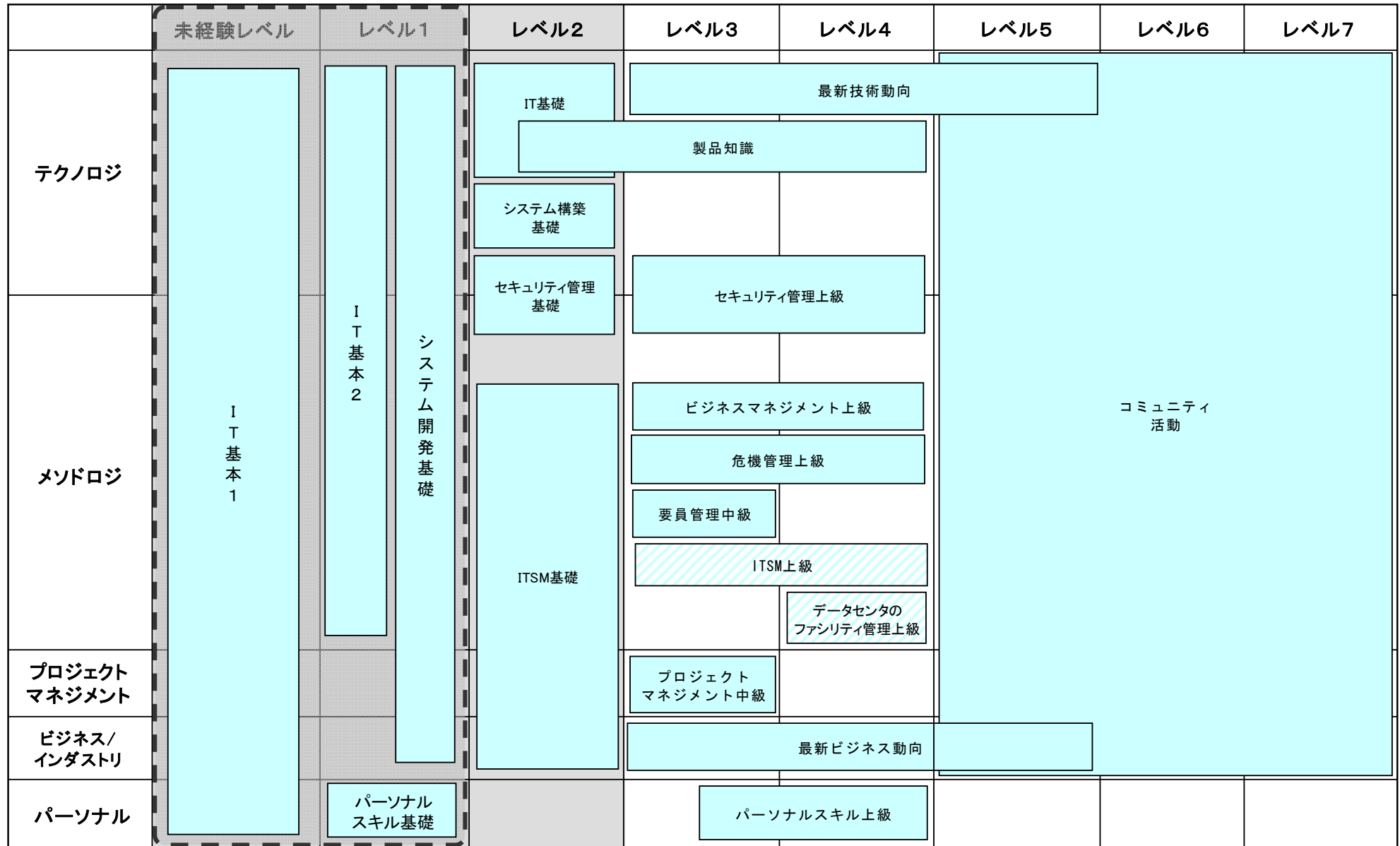
IT 人材育成本部 ITスキル標準センター

経済産業省

# 目次

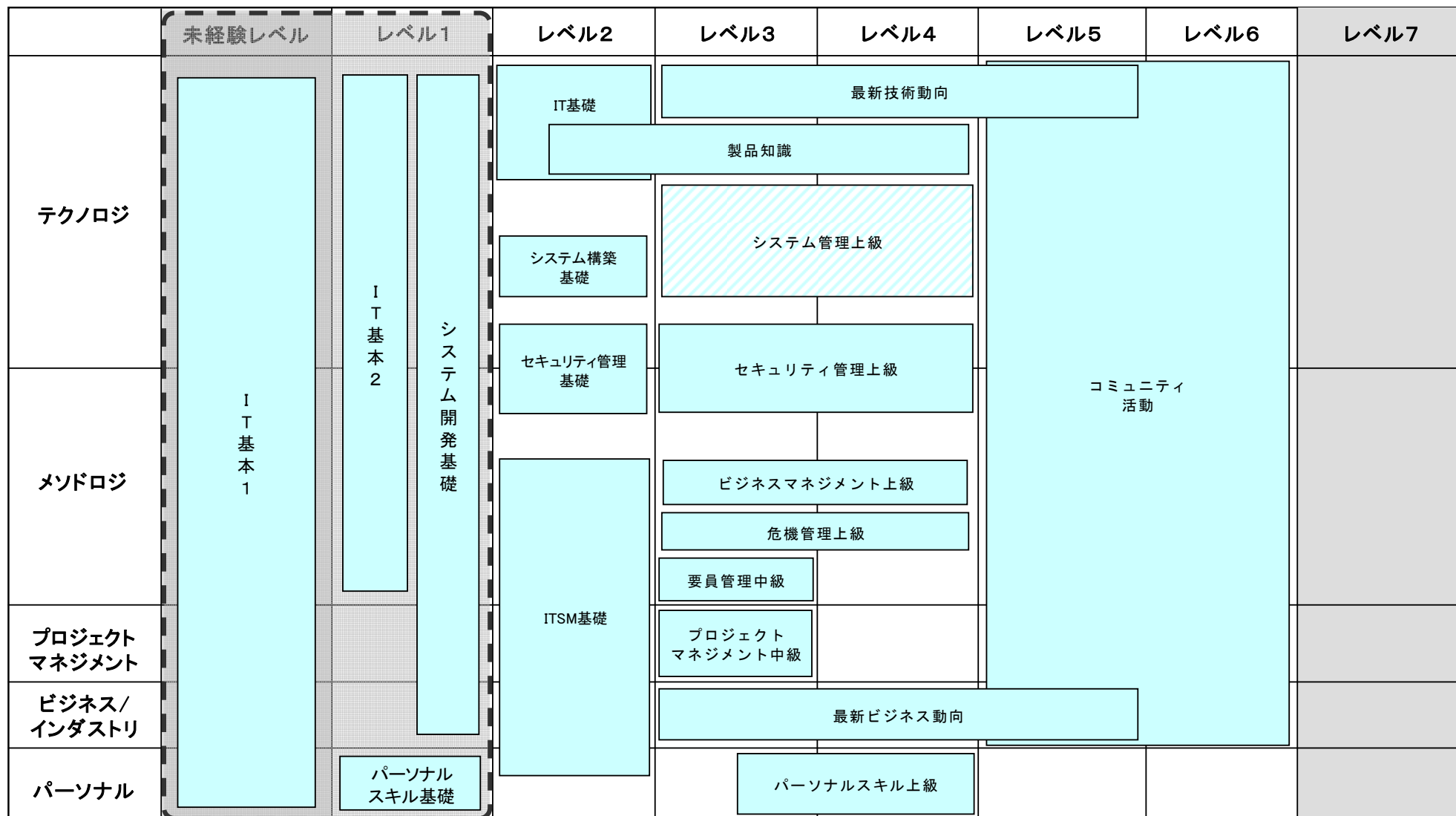
1. 研修コース群(体系図)	-----	2頁
2. 研修コース一覧	-----	6頁
3. 研修コースの内容	-----	8頁

## ITサービスマネジメント(運用管理)の研修コース群(体系図)



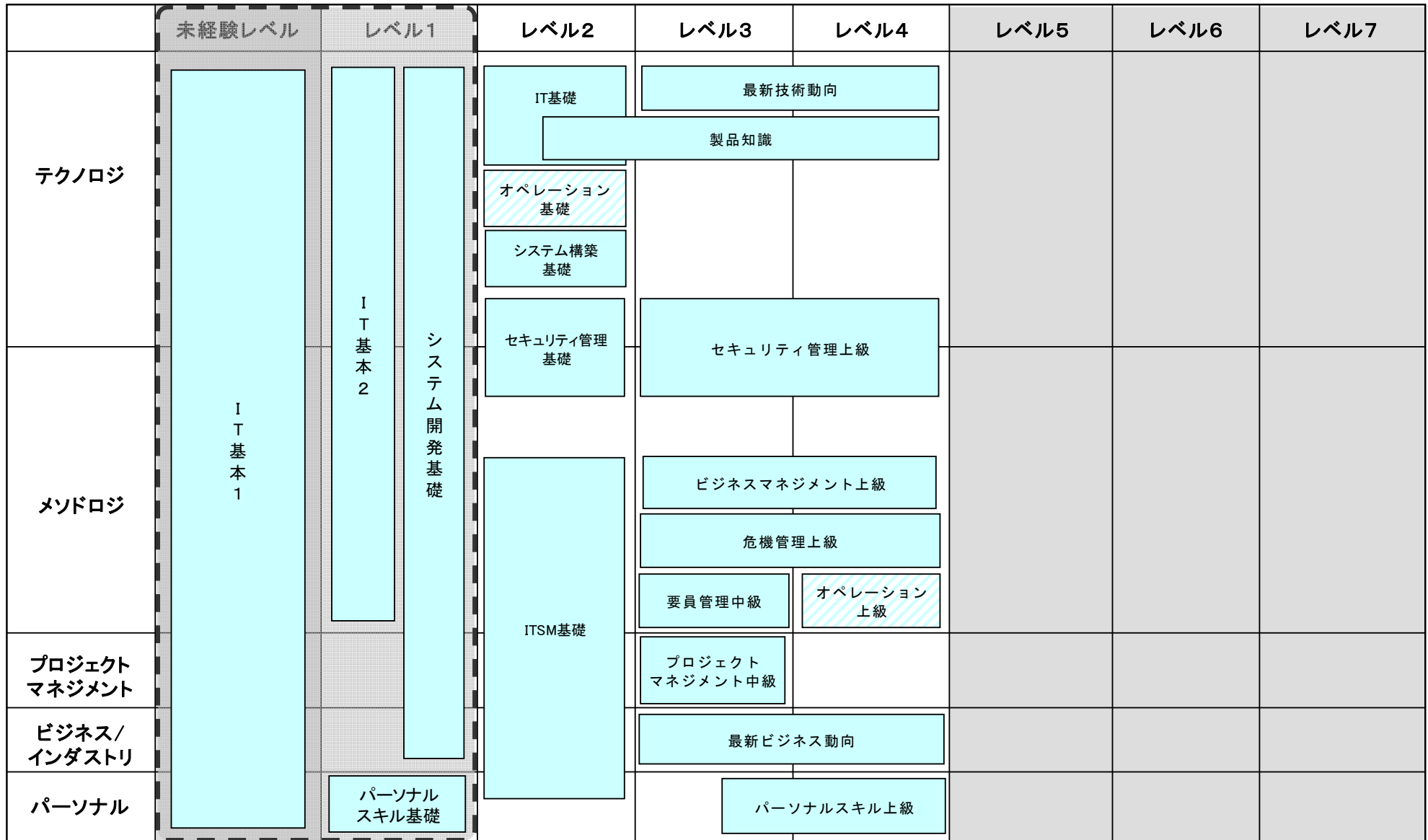
:レベル1, 2共通参照
  :職種共通
  :専門分野別選択

## ITサービスマネジメント(システム管理)の研修コース群(体系図)



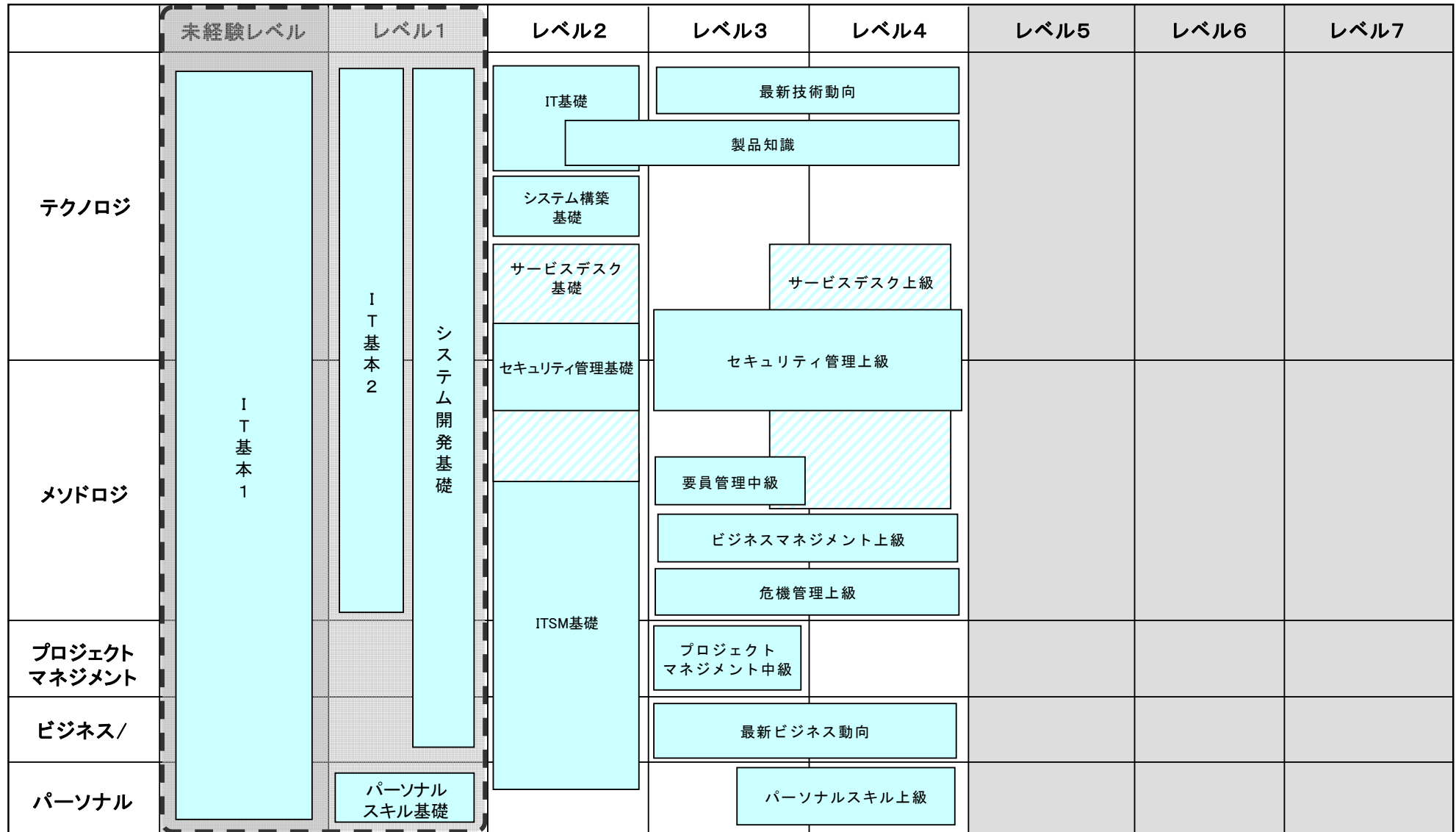
:レベル1, 2共通参照
:職種共通
:専門分野別選択

## ITサービスマネジメント(オペレーション)の研修コース群(体系図)



  :レベル1, 2共通参照
   :職種共通
   :専門分野別選択

## ITサービスマネジメント(サービスデスク)の研修コース群(体系図)



:レベル1, 2共通参照
:職種共通
:専門分野別選択

## ITサービスマネジメントの研修コース一覧

コース群 の種類	コース群	コース名	専門分野				研修方法			期間		頁		
			運用管理	システム管理	オペレーション	サービスデスク	・ラーニング	講義	ワークショップ	・ラーニング (標準時間)	クラス (標準日数)			
職種共通	基礎講座	プラットフォームの構築	○	○	○	○		○	○			5	10	
		ネットワークの構築	○	○	○	○		○	○			5	12	
		セキュリティ管理基礎	○	○	○	○	○			24			15	
		ITSM 基礎	ITSM基礎(Ⅰ)	○	○	○	○		○				2	18
			ITSM基礎(Ⅱ)	○	○	○	○		○				2	20
			関連知識	○	○	○	○	○			6			22
		IT基礎	IT基礎	○	○	○	○	○	○		30	5		25
	製品知識	プラットフォーム製品知識	○	○	○	○	○	○		6	1		28	
		ネットワーク製品知識	○	○	○	○	○	○		6	1		30	
	上級講座	要員管理中級	要員管理	○	○	○	○	○	○		6	1		33
			メンタルマネジメント	○	○	○	○	○		○	6	1		35
		プロジェクトマネジメント中級	プロジェクトマネジメント	○	○	○	○	○			30			38
		危機管理上級	危機管理	○	○	○	○	○	○	○	3	1.5		41
		セキュリティ管理上級	セキュリティ管理上級	○	○	○	○	○	○		9	1		44
		ビジネスマネジメント上級	ビジネスマネジメント	○	○	○	○		○				3	47
			内部統制のフレームワーク	○	○	○	○		○				3	49
			顧客対応	○	○	○	○		○	○			3	51
	パーソナルスキル上級	パーソナルスキル上級	○	○	○	○			○			5	54	
	特別講座	最新技術動向	最新技術動向	○	○	○	○		○				1	58
		最新ビジネス動向	最新ビジネス動向	○	○	○	○	○	○		3	0.5		61
		コミュニティ活動	コミュニティ活動	○	○			-	-	-	-	-		64
運用管理	上級講座	ITSM 上級(Ⅰ)	○					○				5	67	
		ITSM 上級(Ⅱ)	○					○				5	69	
	データセンタのファシリティ管理上級	データセンタのファシリティ管理	○				○	○		6	1		72	

## ITサービスマネジメントの研修コース一覧

コース群の種類		コース群	コース名	専門分野				研修方法			期間		頁
				運用管理	システム管理	オペレーション	サービスデスク	・ラーニング	講義	ワークショップ	・ラーニング (標準時間)	クラス (標準日数)	
システム管理	上級講座	システム管理上級	ITサービスマネジメント業務管理		○				○	○		3	75
			アプリケーション管理		○				○	○		3	77
			システムプラットフォーム管理		○				○	○		3	79
			データベース管理		○				○	○		3	81
			ネットワーク管理		○				○	○		3	83
オペレーション	基礎講座	オペレーション基礎	オペレーション基礎			○			○			2	86
	上級講座	オペレーション上級	オペレーションの要員管理			○		○	○		6	1	89
サービスデスク	基礎講座	サービスデスク基礎	ナレッジマネジメント				○	○	○		6	1	92
			サポートセンタのインフラストラクチャ				○	○	○		6	1	94
			インシデント管理プロセス				○	○	○		6	1	96
	上級講座	サービスデスク上級	サービスデスクの要員管理				○	○	○		3	0.5	99
			サービスデスクの管理指標				○	○	○		12	2	101



ITサービスマネジメント  
研修コースの内容  
＜共通＞

## システム構築基礎(2 コース)

- プラットフォームの構築
- ネットワークの構築

コース名 研修コースの内容	<b>プラットフォームの構築</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、「システム構築基礎」コース群の一つとして、プラットフォームの構成要素となるハードウェア製品、システムソフトウェア製品の稼働環境の導入と移行の技術支援の実践に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、プラットフォームの構成要素となるハードウェア製品、ソフトウェア製品の導入と移行の計画、稼働環境の設定などに関する技術的な知識を学習するとともに、プラットフォームの導入と移行の計画作成、稼働環境の設定、システムの拡張と変更管理などを実践的に学習する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
受講前提	「システム開発基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、ワークショップ
期間	標準日数 5日(講義3日、ワークショップ2日)
研修修了後のスキル修得目標	プラットフォームの製品と導入に関する知識を活用し、ITサービスマネジメントメンバとして上位者の指導の下、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
テクノロジー	<ul style="list-style-type: none"> <li>－システム管理手法 サービス水準管理、問題管理、パフォーマンス、キャパシティ管理、変更管理、資源管理、回復管理、構成管理、運用管理、システム管理ツールの選定、導入、システム管理要件の実現、セキュリティ管理製品の評価、選定</li> <li>－プラットフォーム要件定義 CPU 能力の見積り、ストレージ容量の見積り、伝送量の見積り、トランザクション量の見積り、レスポンスの見積り</li> </ul>
システムプラットフォーム構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>－テスト技法 テストケース設計、仕様決定、テスト環境設定、管理、テストデータ準備、テストツールの活用</li> <li>－導入、移行計画 導入、移行計画管理、稼働環境設定、システム変更管理、サービスレベル要件の確定</li> <li>－プラットフォーム要件定義 CPU 能力の見積り、ストレージ容量の見積り、伝送量の見積り、トランザクション量の見積り、レスポンスの見積り</li> <li>－製品知識(プラットフォーム) プロセッサ、ストレージ装置、印刷装置、オペレーティングシステム、データベースシステム、トランザクションシステム、ミドルウェアの評価と選定</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>ネットワークの構築</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 ■基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、「システム構築基礎」の基礎コース群の一つとして、中小規模のネットワークシステムを対象として、ネットワークの接続、設定、検証に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、ネットワークシステム構築の準備事項、ネットワークシステムの導入と構成手順、テストツールとテスト手順に関する技術的な知識を学習するとともに、ネットワーク機器や回線の接続と設定、サーバやネットワーク機器の設定、ソフトウェアの導入と構成などを実践的に学習する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
受講前提	「システム開発基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、ワークショップ
期間	標準日数 5日(講義3日、ワークショップ2日)
研修修了後のスキル修得目標	ネットワークの製品と導入に関する知識を活用し、ITサービスマネジメントメンバとして上位者の指導の下、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
ネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>－ネットワーク製品知識 ネットワーク製品知識の活用</li> <li>－ネットワーク構築 ネットワーク構築の実践</li> <li>－ネットワークシステムの導入と移行 導入作業、テストと評価、移行作業、ネットワークセキュリティ構築、不正侵入、ファイル改ざん検知、分析、対応、ネットワーク検証ツールの活用、問題判別、トラブル解決手法の活用と実践</li> <li>－テスト技法 テストケース設計、仕様決定、テスト環境設定、管理、テストデータ準備、テストツールの活用</li> <li>－導入、移行計画 導入、移行計画管理、稼働環境設定、システム変更管理、サービスレベル要件の確定</li> </ul>

## セキュリティ管理基礎(1 コース)

- セキュリティ管理基礎

コース名 研修コースの内容	<b>セキュリティ管理基礎</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースでは、セキュリティ管理手法の修得を目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 情報資産管理を対象として、情報資産保護とアクセスの重要性について学習する。</li> <li>○ 不正アクセスから情報資産を守るためのアクセス管理方法を学習する。</li> <li>○ ネットワークセキュリティについてはウイルス対策についても学習する。</li> </ul>
受講対象者	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
受講前提	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	eラーニング
期間	標準時間 24時間(eラーニング 1日 6時間×4日間)
研修修了後のスキル修得目標	セキュリティ管理に関連する基本的な知識を活用し、上位者の指導の下、ITサービスマネジメントメンバとして、セキュリティ管理規定に基づき業務に携わることができる。



対象スキル項目	関連する知識
関連知識	ー基準と標準 ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準
情報資産管理	ー資産管理 資産管理手順の作成、棚卸、在庫管理
テクノロジー	ーセキュリティとプライバシー 機密保護、改ざん防止対応、不正侵入、コンピュータウィルス、インテグリティ対策、可用性対策、安全対策、ソーシャルエンジニアリング、プライバシー保護、リスク管理、ガイドラインと関連法規
ITサービス管理	ーセキュリティ管理 セキュリティ要件の設定、セキュリティ保護の実施、セキュリティ問題の検知、セキュリティ対策の初動処理、セキュリティ問題の分析、セキュリティ問題からの復旧
セキュリティ管理	ーセキュリティ技術 ネットワーク保護(ファイアウォール、侵入検知など)、データ保護(暗号化、電送化など)、アクセス管理(認証、ログ監視など)、マルウェア(ウイルス、スパイウェア、ワーム、アドウェア)、セキュリティツール(フリー、商用)、セキュリティテスト項目 ー最新セキュリティ情報の収集 セキュリティホール情報、セキュリティ勧告、パッチ情報、外部のセキュリティ診断サービス

## ITSM 基礎(3 コース)

- ITSM 基礎(Ⅰ)
- ITSM 基礎(Ⅱ)
- 関連知識

コース名 研修コースの内容	<b>ITSM 基礎( I )</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、「ITSM 基礎」コース群の一つとして、ITサービスマネジメントの意義、目的に関する理解を深め、基礎知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、ITサービスマネジメントを効果的に理解し、推進するために、ITサービスマネジメントの意義や目的の理解に重点を置き、サービスサポートに関連する知識を修得する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義
<b>期間</b>	標準日数 2日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ITサービスマネジメントに関連する基本的な知識を活用し、上位者の指導の下、ITサービスマネジメントメンバとして、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
関連知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>－基準と標準</li> <li>ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準</li> </ul>
ビジネスマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－システム運用管理手法</li> <li>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、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、サービス継続性管理、ITサービス財務管理、セキュリティ管理</li> </ul>
サービスサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>－インシデント管理</li> <li>ビジネス知識、サービス品質低下の原因調査、システム変更要求の処理方法、システム障害の処理方法、サービス品質低下の可能性の把握</li> <li>－構成管理</li> <li>構成情報の定義、収集、更新、資産管理情報との照合、構成管理の実践</li> <li>－インシデント管理プロセス</li> <li>インシデントの受付、インシデントの記録、インシデントの解決、またはディスパッチ、インシデントの進捗管理、インシデントのクローズ</li> </ul>
サポートセンタのインフラに関する知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>－インシデント管理システム</li> <li>インシデント管理システムの機能、インシデント管理システムのメリット、インシデント管理システム導入時の留意点</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<p style="text-align: center;"><b>ITSM 基礎(Ⅱ)</b></p>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、「ITSM 基礎」コース群の一つとして、ITサービスマネジメントの意義、目的に関する理解を深め、基礎知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、ITサービスマネジメントを効果的に理解し、推進するために、ITサービスマネジメントの意義や目的の理解に重点を置き、サービスデリバリーに関連する知識を修得する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
受講前提	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義
期間	標準日数 2日(クラスルーム)
研修修了後のスキル修得目標	ITサービスマネジメントに関連する基本的な知識を活用し、上位者の指導の下、ITサービスマネジメントメンバとして、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
関連知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>ー基準と標準</li> <li>ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準</li> </ul>
ビジネスマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>ーシステム運用管理手法</li> <li>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、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、サービス継続性管理、ITサービス財務管理、セキュリティ管理</li> </ul>
サービスデリバリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ーサービスレベル管理</li> <li>ビジネス知識、サービスレベル項目の設定、SLA策定、サービスレベルのモニタリングと評価、ITサービスの改善、ネットワーク監査、システム監査</li> <li>ー可用性管理</li> <li>可用性管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践</li> <li>ーキャパシティ管理</li> <li>ビジネス・キャパシティ管理、サービス・キャパシティ管理、リソース・キャパシティ管理</li> </ul>

<div style="text-align: right;">コース名</div> 研修コースの内容	関連知識
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、「ITSM 基礎」コース群の一つとして、ITサービスマネジメントに関する基礎知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースは、ITサービスマネジメントを効果的に理解し、推進するために、法規、倫理、契約、基準・標準に関する知識の習得を行う。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	eラーニング
<b>期間</b>	標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
<b>研修修了後のスキル修得目標</b>	ITサービスマネジメントに関連する基本的な知識を活用し、上位者の指導の下、ITサービスマネジメントメンバとして、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
関連知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>－関連法規に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>関連法規、社会通念</li> </ul> </li> <li>－企業倫理 <ul style="list-style-type: none"> <li>企業倫理規定の遵守</li> </ul> </li> <li>－契約管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>契約業務の理解、契約条件の確認と合意、契約の締結、例外事項の処理、外注契約業務の理解、関連法規の理解と遵守</li> </ul> </li> <li>－基準と標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準</li> </ul> </li> </ul>



## IT基礎(1コース)

- IT基礎

コース名 研修コースの内容	<b>IT基礎</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、ITサービスマネジメント推進に必要なテクノロジーに関する基礎的なスキルの修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、IT基本1、IT基本2で学んだ知識内容をより深めるアドバンスコースとして位置づけ、ITテクノロジーに関する知識強化を目的とする。</p> <p>○ ITサービスマネジメント業務における活用技術の習得重視を推奨する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	eラーニング、または講義
<b>期間</b>	標準時間 30時間(eラーニング 1日 6時間×5日) または、標準日数 5日(クラスルーム)
<b>研修修了後のスキル修得目標</b>	テクノロジーに関する基礎的な知識を活用し、上位者の指導の下、ITサービスマネジメントメンバとして、ITサービスマネジメント業務に携わることができる。

対象スキル項目	関連する知識
テクノロジー	<ul style="list-style-type: none"> <li>ーインターネット技術 インターネットの歴史、Web に関する技術、メールに関する技術、暗号化技術、デジタルメディアに関する技術 (VoIP、Streaming、QoS など)</li> <li>ーコンピュータシステム ハードウェア、基本ソフトウェア、システムの構成と方式、システム応用</li> <li>ーコンピュータ科学基礎 情報の基礎理論、データ構造とアルゴリズム</li> <li>ーシステムプラットフォーム技術 オペレーティングシステム技術の活用と実践 (メインフレーム、分散機 (オフコン)、UNIX、Windows、Linux など)</li> <li>ーデータベース技術 データベースのモデル、データベース言語、データベースの制御</li> <li>ーネットワーク技術の理解と活用 プロトコルと伝送制御、符号化と伝送、ネットワーク関連法規、ネットワークセキュリティ、通信機器、インターネット、ネットワークソフト、ATM、フレームリレーやLAN、WANなど回線に関する技術</li> <li>ープラットフォーム技術 ハードウェアアーキテクチャ、ストレージ管理、オペレーティングシステム、通信制御、トランザクション処理、分散処理、並列処理の把握と活用</li> <li>ーシステムの開発環境 システム開発手法、言語、ツール、ソフトウェアパッケージの把握と活用</li> <li>ーセキュリティとプライバシー 機密保護、改ざん防止対応、不正侵入、コンピュータウィルス、インテグリティ対策、可用性対策、安全対策、ソーシャルエンジニアリング、プライバシー保護、リスク管理、ガイドラインと関連法規</li> </ul>

## 製品知識(2 コース)

- プラットフォーム製品知識
- ネットワーク製品知識

コース名	<b>プラットフォーム製品知識</b>
研修コースの内容	
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、プラットフォーム技術・製品に関する知識を習得する。</p> <p>○ ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、ITサービスマネジメント業務を遂行するために、プラットフォーム技術・製品についての知識を習得する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントグループのリーダー・メンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者。(ITサービスマネジメントのレベル 3~5を目指す者)
受講前提	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、またはeラーニング
期間	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
研修修了後のスキル修得目標	プラットフォームの製品に関する知識を有し、ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、自らが担当するITサービスマネジメント業務を遂行できる。

対象スキル項目	関連する知識
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) プロセッサ、ストレージ装置、ネットワーク接続機器、印刷装置 -プラットフォーム技術(ソフトウェア) オペレーティングシステム、ミドルウェア、データベースシステム、トランザクションシステム、運用ツール -プラットフォーム製品知識 ハードウェア製品、ソフトウェア製品

コース名 研修コースの内容	<b>ネットワーク製品知識</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、ネットワーク技術・製品に関する知識を習得する。</p> <p>○ ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、ITサービスマネジメント業務を遂行するために、ネットワーク技術・製品についての知識を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル3~5を目指す者)
<b>受講前提</b>	「IT基本1」「IT基本2」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ネットワークの製品に関する知識を有し、ITサービスマネジメントの責任者・リーダー・メンバとして、自らが担当するITサービスマネジメント業務を遂行できる。

対象スキル項目	関連する知識
ネットワークオペレーション	-ネットワーク技術 ネットワークプロトコル、電気通信サービス、ネットワークサービス、エラーコードの取得、ログの取得、メモリダンプの取得、トレースツールの理解と活用 -ネットワーク製品知識 ネットワーク製品知識の活用



## 要員管理中級(2コース)

- 要員管理
- メンタルマネジメント

コース名 研修コースの内容	<b>要員管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、ITサービスマネジメント職種のリーダーとして必要な、ITサービスマネジメントメンバの要員計画、スキル管理と育成、労働関連法規等の基礎的な知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 要員の計画と管理方法、メンバのスキル管理と育成方法学習する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントチームメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	eラーニングと講義
<b>期間</b>	標準時間 6時間(eラーニング 1日6時間×1日)、標準日数 1日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ITサービスマネジメントチームリーダーとして、ITサービスマネジメントチームメンバの業務遂行管理とスキルの育成・管理を実施することができる。

対象スキル項目	関連する知識
要員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－要員計画</li> <li>－要員の雇用と配置 採用条件決定、募集、評価・採用</li> <li>－スキル管理 技術知識、業務経験、実績、専門分野知識</li> <li>－仕組み作りと人材配置</li> <li>－人材育成、研修計画 OJT、OFFJT、人間性の醸成</li> <li>－コーチング プレコーチング、ゴールの設定、現状の明確化、ギャップの分析、行動の決定、フォローと振り返り</li> </ul>
スタッフィング	<ul style="list-style-type: none"> <li>－品質・スキルの維持 面談(定期、不定期)、個人別達成目標の設定、目標設定進捗状況の確認、教育計画の策定</li> <li>－勤務スケジュール管理 業務スケジュールの把握、個人スケジュールの把握、適正要員、要員数の配置</li> <li>－要員の品質・スキルの維持 育成計画、スキル管理、教育講座開発、教育実施</li> <li>－勤務スケジュール管理 コール量の予測、必要スタッフのレベル・人数の決定、出勤スケジュールの作成</li> <li>－要員の目標管理 職務内容定義、個人別業績管理、従業員満足度管理、報償・表彰プログラム</li> </ul>

コース名	<b>メンタルマネジメント</b>
研修コースの内容	
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、ITサービスマネジメント職種のリーダーとして必要な、ITサービスマネジメントメンバの育成、メンバのメンタルマネジメントについての知識の修得を目的とする。</p> <p>○ ITサービスマネジメントチームメンバのメンタル面の状況把握と対応方法について学習する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチームメンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4を目指す者)
受講前提	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	eラーニング、ワークショップ
期間	前半:標準時間 6時間(eラーニング 1日6時間×1日)、後半:標準日数 1日(クラスルーム)
研修修了後のスキル修得目標	ITサービスマネジメントチームリーダーとして、ITサービスマネジメントチームメンバのメンタルな面の把握をし、適切なケアを実施することができる。

対象スキル項目	関連する知識
要員管理	- 人材育成、研修計画 OJT、OFFJT、人間性の醸成 - メンタルヘルス 特有のストレス、カウンセリング、ストレスの発見と対策、ストレスが原因の病気と対応、メンタルケア - コーチング プレコーチング、ゴールの設定、現状の明確化、ギャップの分析、行動の決定、フォローと振り返り

## プロジェクトマネジメント中級(1コース)

- プロジェクトマネジメント

コース名 研修コースの内容	<b>プロジェクトマネジメント</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、プロジェクトマネジメントに関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、「PMBOK」に準じて、プロジェクトの定義、組織化、計画策定、スケジュール策定、プロジェクト実施と管理、プロジェクト完了等、プロジェクトマネジメント全局面の知識領域について基礎的な内容を網羅しており、業種や分野別の特性にとらわれない汎用的なプロジェクトマネジメントの概念を学習する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチームメンバーとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4を目指す者)
受講前提	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	eラーニング
期間	標準時間 30時間(1日6時間×5日)
研修修了後のスキル修得目標	ITサービスマネジメントチームリーダーとして、プロジェクトマネジメントに関する基礎的な知識を駆使し、プロジェクトを遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
プロジェクトマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－プロジェクト統合マネジメント プロジェクト憲章作成、プロジェクト・スコープ記述書暫定版作成、プロジェクトマネジメント計画書作成、プロジェクト実行の指揮・マネジメント、プロジェクト作業の監視コントロール、統合変更管理、プロジェクト終結</li> <li>－プロジェクト・スコープ・マネジメント スコープ計画、スコープ定義、WBS作成、スコープ検証、スコープ・コントロール</li> <li>－プロジェクト・タイム・マネジメント アクティビティ定義、アクティビティ順序設定、アクティビティ資源見積り、アクティビティ所要期間見積り、スケジュール作成、スケジュール・コントロール</li> <li>－プロジェクト・コスト・マネジメント コスト見積り、コストの予算化、コスト・コントロール</li> <li>－プロジェクト品質マネジメント 品質計画、品質保証、品質管理</li> <li>－プロジェクト人的資源マネジメント 人的資源計画、プロジェクト・チーム編成、プロジェクト・チーム育成、プロジェクト・チームのマネジメント</li> <li>－プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント コミュニケーション計画、情報配布、実績報告、ステークホルダー・マネジメント</li> <li>－プロジェクト・リスク・マネジメント リスク・マネジメント計画、リスク識別、定性的リスク分析、定量的リスク分析、リスク対応計画、リスクの監視コントロール</li> <li>－プロジェクト調達マネジメント 購入・取得計画、契約計画、納入者回答依頼、納入者選定、契約管理、契約終結</li> </ul>



## 危機管理上級(1コース)

- 危機管理

コース名 研修コースの内容	<b>危機管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、システム管理、運用上の不測の事態(天災も含む)における適切な対応への事前準備、発生時の対処法の修得を目的とする。危機的システム障害の定義として、影響度の定義とランク付け、対応方法の基本方針を学習する。</p> <p>○ 危機的障害時の対応として、トラブル発生からの経過時間に沿ったエスカレーションプロセス(エスカレーションプロセス不具合時の免責、権限委譲も含む)を学習する。</p> <p>○ 状況に応じた報告書の作成方法を学習する。</p> <p>○ 危機的障害時での要員管理(少数の人間に、あまり負担をかけすぎない等)を学習する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル 4、5 を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	eラーニング、講義、ワークショップ
<b>期間</b>	前半:標準時間 3時間(eラーニング 1日3時間×1日)、後半:標準日数 1.5日(クラスルーム)
<b>研修修了後のスキル修得目標</b>	不測の事態に、ITサービスマネジメントチーム責任者、またはリーダーとして、適切な対応への事前準備、発生時の対処を実施することができる。

対象スキル項目	関連する知識
システム運用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－バックアップ管理 バックアップ管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践</li> <li>－リカバリ管理 リカバリ管理手法の活用と実践、リカバリ手順評価分析</li> </ul>
サービス支援管理	<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 構成情報の定義、収集、更新、資産管理情報との照合、構成管理の実践</li> <li>－災害対策 災害対策の実践</li> <li>－信頼性管理 信頼性、利用可能性、利便性、ネットワーク監査、システム監査</li> <li>－設備管理</li> <li>－システム管理手法 サービス水準管理、問題管理、パフォーマンス、キャパシティ管理、変更管理、資源管理、回復管理、構成管理、運用管理、システム管理ツールの選定、導入、システム管理要件の実現、セキュリティ管理製品の評価、選定</li> <li>－問題管理(オペレーション) 問題の発見、切り分け、問題の解決、エスカレーション、問題の記録、分析、解決のトラッキング、問題発生状況の評価と改善</li> </ul>

## セキュリティ管理上級(1コース)

- セキュリティ管理上級

コース名 研修コースの内容	<b>セキュリティ管理上級</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、全ての情報資産に対する不正アクセスを防御するために必要なセキュリティ管理を実施する管理能力の修得を目的とする。</p> <p>○ セキュリティポリシーを策定し、管理システムを導入・構築し、運用管理、そして、問題発生時の改善処置の実施ができる能力を身に着ける。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバとしてITサービス業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4~5を目指す者)
受講前提	「セキュリティ管理基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	eラーニング、または講義
期間	標準時間 9時間(eラーニング 1日 6時間×1.5日) または標準日数 1日(クラスルーム)
研修修了後のスキル修得目標	ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダーとして、情報資産についてのセキュリティの管理規定に基づき管理業務を遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
関連知識	ー基準と標準 ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準
情報資産管理	ー資産管理 資産管理手順の作成、棚卸、在庫管理
テクノロジー	ーセキュリティとプライバシー 機密保護、改ざん防止対応、不正侵入、コンピュータウィルス、インテグリティ対策、可用性対策、安全対策、ソーシャルエンジニアリング、プライバシー保護、リスク管理、ガイドラインと関連法規
ITサービス管理	ーセキュリティ管理 セキュリティ要件の設定、セキュリティ保護の実施、セキュリティ問題の検知、セキュリティ対策の初動処理、セキュリティ問題の分析、セキュリティ問題からの復旧
セキュリティ管理	ーセキュリティ技術 ネットワーク保護(ファイアウォール、侵入検知など)、データ保護(暗号化、電送化など)、アクセス管理(認証、ログ監視など)、マルウェア(ウイルス、スパイウェア、ワーム、アドウェア)、セキュリティツール(フリー、商用)、セキュリティテスト項目 ー最新セキュリティ情報の収集 セキュリティホール情報、セキュリティ勧告、パッチ情報、外部のセキュリティ診断サービス

## ビジネスマネジメント上級(3コース)

- ビジネスマネジメント
- 内部統制のフレームワーク
- 顧客対応

コース名 研修コースの内容	<b>ビジネスマネジメント</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、ITサービスマネジメント職種の責任者・リーダーとして必要な、様々な管理業務に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 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、リスク管理についての知識を修得する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバーとしてITサービス業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4、5を目指す者)
受講前提	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義
期間	標準日数 3日(クラスルーム)
研修修了後のスキル修得目標	ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダーとして、ITサービスマネジメントチーム管理を実施することができる。



対象スキル項目	関連する知識
関連知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>－関連法規に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>関連法規、社会通念</li> </ul> </li> <li>－企業倫理 <ul style="list-style-type: none"> <li>企業倫理規定の遵守</li> </ul> </li> <li>－契約管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>契約業務の理解、契約条件の確認と合意、契約の締結、例外事項の処理、外注契約業務の理解、関連法規の理解と遵守</li> </ul> </li> <li>－基準と標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>ITサービスに関する国際標準、セキュリティに関する国際標準、システム監査に関する基準、企業会計に関する基準、品質管理基準</li> </ul> </li> </ul>
ビジネス マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－システム運用管理手法 <ul style="list-style-type: none"> <li>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、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、サービス継続性管理、ITサービス財務管理、セキュリティ管理</li> </ul> </li> <li>－ビジネス継続性管理スキル <ul style="list-style-type: none"> <li>アクティビティ定義、スケジュール・コントロール、情報配布、実績報告、ステークホルダー・マネジメント、リスク・マネジメント</li> </ul> </li> <li>－組織統合力 <ul style="list-style-type: none"> <li>ITガバナンス、マネジメント計画書作成、実行の指揮、作業の監視コントロール、統合変更管理、チーム編成、チームのマネジメント</li> </ul> </li> <li>－サプライヤ管理</li> <li>－品質管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>管理者の責任、品質管理から見た運用管理、サービスの実現、測定と分析および改善</li> </ul> </li> <li>－リスク管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>リスクに対する取り組み方法の策定、リスクの識別、リスクの事前評価、リスクへの対応、管理目的と管理方法の策定、残留リスクの承認</li> </ul> </li> </ul>

コース名	<b>内部統制のフレームワーク</b>
研修コースの内容	
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、ITサービスマネジメント職種の責任者・リーダーとして必要な、内部統制フレームワークに関する知識の修得を目的とする。</p> <p><input type="checkbox"/> 当コースでは、内部統制フレームワークに関して学習する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバとしてITサービス業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル 4、5 を目指す者)
受講前提	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義
期間	標準日数 3日(クラスルーム)
研修修了後の スキル修得目標	内部統制のフレームワークに基づき、ITサービスマネジメント責任者、またはリーダーとしてITサービスマネジメント業務を遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
ビジネス マネジメント	一組織統合力 ITガバナンス、マネジメント計画書作成、実行の指揮、作業の監視コントロール、統合変更管理、チーム編成、チームのマネジメント

<div style="text-align: right;">コース名</div> 研修コースの内容	顧客対応
<b>講座分類</b>	□入門講座 □基礎講座 ■上級講座 □特別講座
<b>対象専門分野</b>	■ITサービスマネジメント共通 □運用管理 □システム管理 □オペレーション □サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、「ビジネスマネジメント上級」コース群の一つとして、ITサービスマネジメントに必要な顧客対応に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、ITサービスマネジメントに必要な顧客対応に関する知識を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバーとしてITサービス業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4、5を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義とワークショップ
<b>期間</b>	標準日数 3日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダーとして、ITサービスマネジメント業務の顧客対応を遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
顧客対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>－顧客リレーション <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客リレーションの確立、維持</li> </ul> </li> <li>－ユーザ部門との関係管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザ、経営者の要望把握</li> </ul> </li> <li>－システム化戦略策定 <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザのビジョン・ゴール・ビジネス戦略の把握、システム化戦略の策定、業務パッケージを利用したシステム化戦略策定</li> </ul> </li> <li>－ユーザ対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザの遵守事項の明確化、ユーザサポート、ユーザ要求への対応、ユーザコンサルティング</li> </ul> </li> <li>－顧客満足度管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度概念の理解、顧客満足度調査の実施、調査結果の分析・評価、評価結果による満足度向上計画の策定と実践</li> </ul> </li> </ul>

## パーソナルスキル上級(1コース)

- パーソナルスキル上級

<p style="text-align: center;">コース名</p> <p>研修コースの内容</p>	<h2>パーソナルスキル上級</h2>
<p><b>講座分類</b></p>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<p><b>対象専門分野</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<p><b>コース概要</b></p>	<p>当コースは、ITサービスマネジメント責任者・リーダーとして必要な、あらゆるプロジェクトの成功要因である目標の設定、チーム形成、チーム内、チーム外とのコミュニケーション、プロジェクト実施項目の作成、推進、管理、動機付けに関する実践的なスキルの修得、プロジェクトの関係者との効果的、効率的なコミュニケーションに関する実践的なスキルの修得、およびプロジェクトにおけるあらゆる状況、場面におけるネゴシエーションに関する実践的なスキルの修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、プロジェクトを推進していく上で必要なリーダーシップ、自身に対する動機付け、チーム形成を通じたチームメンバに対する動機付け、対人スキル、確執の管理と合意形成について、ロールプレイを取り入れてワークショップ形式で実践的に学習する。</p> <p>○ 当コースでは、プロジェクトを推進していく上で必要な2Wayコミュニケーション、情報の伝達、情報の処理について、ロールプレイを取り入れてワークショップ形式で実践的に学習する。</p> <p>○ 当コースでは、プロジェクトを推進していく上で発生するあらゆる状況、場面における利害関係者とのネゴシエーションに関して、ネゴシエーションのプロセスを複数のフェーズに分け、想定される問題点を理解し、交渉相手との解決策を作成するプロセスについて、ロールプレイを取り入れてワークショップ形式で実践的に修得する。</p>
<p><b>受講対象者</b></p>	<p>ITサービスマネジメントチームリーダー・メンバとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル 4、5 を目指す者)</p>
<p><b>受講前提</b></p>	<p>「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること</p>
<p><b>研修方法</b></p>	<p>ワークショップ</p>
<p><b>期間</b></p>	<p>標準日数 5日(クラスルーム)</p>

コース名 研修コースの内容	<p style="text-align: center;"><b>パーソナルスキル上級</b></p>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	<p>ITサービスマネジメントを管理、運営する実践的なスキルを活用し、ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダーとして、リーダーシップ、意思疎通、合意形成に能力を発揮し、プロジェクトを遂行することができる。</p>



対象スキル項目	関連する知識
リーダーシップ	<p>－リーダーシップ リーダーシップの基本や原則の把握と実践、チームワークとコミュニケーションの実践、プロジェクト目標の設定、プロジェクトの推進、プロジェクトの実行、プロジェクト管理、チームメンバの連携、チームメンバの動機付けと達成感の提供</p>
コミュニケーション	<p>－2Wayコミュニケーション 対話およびインタビューの実施、意思疎通、コミュニケーション手法の活用と実践、効果的な話し方、聞き方の実践</p> <p>－情報伝達 プレゼンテーション技術の活用と実践、公式または非公式文書の作成、文書表現および表現力の活用と実践、メディア選択、説得技法の活用と実践</p> <p>－情報の整理・分析・検索 状況対応能力の育成と実践、状況理解力の活用と実践、ミーティング運営技術の活用と実践</p>
ネゴシエーション	<p>－ネゴシエーション 交渉プロセスの把握と実践、効果的な交渉技法の活用と実践、信頼関係の確立、目標の設定、共通利益、論理的思考の実践、問題解決手法の活用と実践</p>

## 最新技術動向(1コース)

- 最新技術動向

コース名 研修コースの内容	<b>最新技術動向</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input checked="" type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、ITサービスマネジメントを取りまく最新の技術動向を理解し、実際のビジネスで利用するための知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、国内外のIT市場規模、動向、現状と将来のIT技術、次世代のeビジネスとその発展などを学習する。</p> <p>○ 当コースは、必要に応じた任意のテーマ毎に提供され、受講者は、自らのスキルの維持、向上を図るために定期的または必要に応じてテーマを選択し受講する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダー・メンバとして、ITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル4、5、または6を目指す者)
受講前提	IT技術に関する基礎知識を持ち、ITサービスマネジメント業務における実務経験、実績を有すること
研修方法	講義
期間	標準日数 1日(クラスルーム)
研修修了後のスキル修得目標	最新技術に関する知識を活用し、ITサービスマネジメント責任者、またはリーダーとして、ITサービスマネジメントを遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
テクノロジー	—最新技術動向 最新ハードウェア技術動向の把握、最新ミドルウェア技術動向の把握、最新プラットフォーム技術動向の把握、最新ネットワーク技術動向の把握、最新データベース技術動向の把握、最新セキュリティ技術動向の把握、最新システム管理技術動向の把握 —最新IT市場動向 国内外のIT市場規模と動向の把握、アプリケーションに関わる技術動向の把握、ビジネス特許に関わる技術動向の把握、次世代のeビジネスとその発展の把握

## 最新ビジネス動向(1コース)

- 最新ビジネス動向

コース名 研修コースの内容	<b>最新ビジネス動向</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input checked="" type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input checked="" type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>当コースは、ビジネスの最新動向に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、主要なインダストリの経営課題、トピックス、国内外のIT市場の動向、ビジネスにおけるIT技術の利用等のテーマ毎に最新動向が提供され、受講者は、自らのスキルの維持、向上を図るために定期的または必要に応じてテーマを選択し受講する。</p>
受講対象者	ITサービスマネジメントチーム責任者・リーダー・メンバーとしてITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(ITサービスマネジメントのレベル 4、5、または6を目指す者)
受講前提	IT技術に関する基礎知識を持ち、ITサービスマネジメント業務における実務経験、実績を有すること
研修方法	講義、またはeラーニング
期間	標準日数 0.5日(クラスルーム)、または 標準時間 3時間(eラーニング 1日 6時間×0.5日間)
研修修了後のスキル修得目標	ビジネスの最新動向に関する知識を活用し、ITサービスマネジメントの責任者、またはリーダーとして、顧客の経営課題を理解することができる。

対象スキル項目	関連する知識
テクノロジー	—最新IT市場動向 国内外のIT市場規模と動向の把握、アプリケーションに関わる技術動向の把握、ビジネス特許に関わる技術動向の把握、次世代のeビジネスとその発展の把握
業務分析	—情報化と経営 情報戦略、企業会計、経営工学、エンジニアリングシステム分野とビジネスシステム分野における情報システムの活用、関連法規の理解と遵守

## コミュニティ活動(1コース)

- コミュニティ活動



コース名 研修コースの内容	<b>コミュニティ活動</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input checked="" type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input checked="" type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>コミュニティ活動は、いわゆる研修とは異なり、組織にとらわれずに、プロフェッショナル同士が自らのスキルを切磋琢磨し、後進育成にも貢献していく社内、社外での諸活動をいう。コミュニティ活動には、社外のものとしては学会や各種団体(任意も含めて)があり、社内のものとしては社内プロフェッショナル認定制度などで認定を受けたなどの者からなる枠組みがある。これらコミュニティは、同一職種で構成されることが基本となる</p> <p>○ ハイレベルのスキルを持つ人材は、研修という枠組みで教えられるという段階を超え、コミュニティ活動を通し、他のハイレベルのプロフェッショナルとの情報交換やディスカッションを通じて研鑽を重ねる。</p> <p>○ 後進育成においても、ハイレベルのスキルに基づく論文発表や講演を通じた貢献を図る。また、特に社内のコミュニティ活動を通しでは、人事、教育訓練制度の設計、構築、実行をリードし、現場のプロフェッショナルの立場でビジネス戦略と結びついた人材育成戦略の実現に貢献する。</p>
受講対象者	—
受講前提	—
研修方法	—
期間	—
研修修了後のスキル修得目標	—

ITサービスマネジメント  
研修コースの内容  
＜専門分野選択＞

## ITSM 上級(2 コース)

( )内は対応する専門分野

- ITSM上級( I )(運用管理)
- ITSM 上級( II )(運用管理)

コース名 研修コースの内容	<b>ITSM 上級( I )</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input checked="" type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>運用管理の責任者・リーダーとして、サービスサポートに関する管理能力を養成することを目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、システム運用管理手法に関する知識と、ITサービスマネジメントを実施する上で不可欠な情報資産(人的資産は除く)の管理に関する知識を修得する。</p> <p>○ 当コースを通じて、インシデント管理、問題管理、リリース管理、変更管理、構成管理の5つの管理プロセスを理解して、ITサービスマネジメント業務において顧客が適切にITを利用できるように管理する能力を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	運用管理グループのリーダー・メンバとして、ITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(運用管理のレベル 4、5 を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」研修コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義
<b>期間</b>	標準日数 5日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	運用管理グループの責任者またはリーダーとして、サービスサポートの管理、および情報資産の管理が単独でできる。

対象スキル項目	関連する知識
情報資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－サービスと機器の購入</li> <li>－費用配賦</li> <li>－資産管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>資産管理手順の作成、棚卸・在庫管理</li> </ul> </li> </ul>
ビジネスマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－システム運用管理手法 <ul style="list-style-type: none"> <li>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、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、サービス継続性管理、ITサービス財務管理、セキュリティ管理</li> </ul> </li> </ul>
サービスサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>－インシデント管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス知識、サービス品質低下の原因調査、システム変更要求の処理方法、システム障害の処理方法、サービス品質低下の可能性の把握</li> </ul> </li> <li>－問題管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>障害影響度評価分析、障害履歴管理、障害特定、原因診断、障害修復、回避策策定、障害修復、回避作業計画立案、障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施、問題管理ツールの活用と実践、マルチベンダ、マルチプラットフォーム環境における問題特定手法の活用と実践</li> </ul> </li> <li>－リリース管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>業務運用設計、システムの変更計画、システムの変更監視、システムのリリース手順の作成、システムリリースの実施、システムの変更のトレース</li> </ul> </li> <li>－変更管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>変更管理手法の活用と実践</li> </ul> </li> <li>－構成管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>構成情報の定義、収集、更新、資産管理情報との照合、構成管理の実践</li> </ul> </li> <li>－インシデント管理プロセス <ul style="list-style-type: none"> <li>インシデントの受付、インシデントの記録、インシデントの解決またはディスパッチ、インシデントの進捗管理、インシデントのクローズ</li> </ul> </li> </ul>
ファシリティマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－設備管理</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>ITSM 上級(Ⅱ)</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input checked="" type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>運用管理の責任者・リーダーとして、サービスデリバリーに関する管理能力を養成することを目的とする。</p> <p>○ 当コースでは、ITサービスマネジメントの導入計画立案に関する知識を修得する。</p> <p>○ 当コースを通じて、SLA管理、可用性管理、キャパシティ管理、財務管理、継続性管理の5つの管理プロセスを理解して、ITサービスマネジメント業務において顧客のサービス要件を管理する能力を習得する</p>
<b>受講対象者</b>	運用管理グループのリーダー・メンバーとして、ITサービスマネジメント業務の経験を持つ者(運用管理のレベル4、5を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」研修コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義
<b>期間</b>	標準日数 5日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	運用管理グループの責任者・リーダーとして、ITサービスマネジメントの導入計画立案、およびサービスデリバリーの管理が単独でできる。

対象スキル項目	関連する知識
情報資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－サービスと機器の購入</li> <li>－費用配賦</li> <li>－資産管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>資産管理手順の作成、棚卸・在庫管理</li> </ul> </li> </ul>
ビジネスマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>－システム運用管理手法 <ul style="list-style-type: none"> <li>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、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、サービス継続性管理、ITサービス財務管理、セキュリティ管理</li> </ul> </li> </ul>
サービスデリバリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>－サービスレベル管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス知識、サービスレベル項目の設定、SLA策定、サービスレベルのモニタリングと評価、ITサービスの改善、ネットワーク監査、システム監査</li> </ul> </li> <li>－可用性管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>可用性管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践</li> </ul> </li> <li>－キャパシティ管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス・キャパシティ管理、サービス・キャパシティ管理、リソース・キャパシティ管理</li> </ul> </li> <li>－ITサービスの財務管理</li> <li>－ITサービス継続性管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>リスク、関連脅威、脆弱性、インパクト、災害対策体制づくり、災害発生時の指揮</li> </ul> </li> </ul>
ITサービス管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－ITサービスマネジメント導入計画立案 <ul style="list-style-type: none"> <li>ビジョンの設定、現状調査、目標の設定、ITサービス価値の定義、運用設計(オペレーション、サービスデスク等)、導入方法の検討、導入スケジュールの検討、継続評価、ITサービス価値検証のフレームワーク定義、組織、役割の設定(オペレーション、サービスデスク等)、ITサービス実施フローの策定、管理体制の確立</li> </ul> </li> <li>－セキュリティ管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ要件の設定、セキュリティ保護の実施、セキュリティ問題の検知、セキュリティ対策の初動処理、セキュリティ問題の分析、セキュリティ問題からの復旧</li> </ul> </li> </ul>

## データセンタのファシリティ管理上級 (1コース)

( )内は対応する専門分野

- データセンタのファシリティ管理(運用管理)



コース名 研修コースの内容	<b>データセンタのファシリティ管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input checked="" type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>当コースは、データセンタのファシリティ管理に関する知識の修得を目的とする。</p> <p>○ 当コースは、データセンタのファシリティ管理に関して、データセンタ施設の防犯、関連法規と標準の基礎に関する知識を修得する。</p>
<b>受講対象者</b>	運用管理グループのリーダーとして、運用管理業務の経験を持つ者(ITサービスのレベル5を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	データセンタ管理に関する知識を活用し、運用管理の責任者として、データセンタファシリティの管理を実施することができる。

対象スキル項目	関連する知識
ファシリティマネジメント	<ul style="list-style-type: none"><li>ーデータセンタ施設の防犯 防災等の安全管理関連知識、建築安全、電気安全、安全衛生の確保、労働安全衛生関係法令、安全衛生管理体制と統括安全衛生管理の計画と実施</li><li>ーファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識 安全衛生管理の基礎知識、環境関連法規の基礎知識</li><li>ー設備管理</li></ul>

## システム管理上級(5 コース)

( )内は対応する専門分野

- ITサービスマネジメント業務管理(システム管理)
- アプリケーション管理(システム管理)
- システムプラットフォーム管理(システム管理)
- データベース管理(システム管理)
- ネットワーク管理(システム管理)

コース名 研修コースの内容	<p style="text-align: center;"><b>ITサービスマネジメント業務管理</b></p>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>システム管理者として、ITサービスマネジメント業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ システム管理者として、ITサービスマネジメント業務を遂行するために、業務フローの制定、管理システム活用などについての能力を習得する。</p>
	<p>システム管理グループのリーダー・メンバとしてシステム管理業務の経験を持つ者。(システム管理のレベル 4、5 を目指す者)</p>
受講前提	<p>「システム管理入門」、「ITSM 基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること</p>
研修方法	<p>講義、ワークショップ</p>
期間	<p>標準日数 3日(講義2日、ワークショップ1日)</p>
研修修了後のスキル修得目標	<p>ITサービスマネジメントの業務に関する知識を有し、システム管理の責任者、またはリーダーとして、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。</p>

対象スキル項目	関連する知識
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 体制図・責任分担表、業務フロー図 -運用業務管理システムの導入・設定 運用業務管理の各種情報伝達ツールの導入・カスタマイズ(ワークフローツール、Web サーバ、メールサーバ、CTI) -運用業務管理システムの運用管理 運用業務管理の各種情報伝達ツールの維持管理(ワークフローツール、Web サーバ、メールサーバ、CTI)

コース名 研修コースの内容	<b>アプリケーション管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>システム管理者として、アプリケーション管理業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ システム管理者として、アプリケーション管理業務を遂行するために、受け入れ、運行管理、障害対応、性能管理、構成管理などについての能力を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	システム管理グループのリーダー・メンバとしてシステム管理業務の経験を持つ者。(システム管理のレベル4、5を目指す者)
<b>受講前提</b>	「システム管理入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、ワークショップ
<b>期間</b>	標準日数 3日(講義2日、ワークショップ1日)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	アプリケーション管理に関する知識を有し、システム管理の責任者、またはリーダーとして、自らが管理を担当するITサービスマネジメント業務のアプリケーション管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
アプリケーション管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－運行管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ジョブネット設計、ジョブ運行管理ツール</li> </ul> </li> <li>－障害時運用方式 <ul style="list-style-type: none"> <li>障害検知方式(障害メッセージ体系を含む)、リリース失敗時の戻し方式、緊急リリース方式、リカバリ方式、縮退運転方式</li> </ul> </li> <li>－性能管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>性能監視ツール、チューニング技法</li> </ul> </li> <li>－構成管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ライブラリ管理ツール</li> </ul> </li> <li>－アプリケーションシステムの受け入れ <ul style="list-style-type: none"> <li>開発品質に関するテスト計画／結果の評価、障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価、性能に関する設計・テスト結果の評価</li> </ul> </li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>システムプラットフォーム管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>システム管理者として、システムプラットフォーム管理業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ システム管理者として、システムプラットフォーム管理業務を遂行するために、設計、受け入れ、運行管理などについての能力を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	システム管理グループのリーダー・メンバとしてシステム管理業務の経験を持つ者。(システム管理のレベル 4、5 を目指す者)
<b>受講前提</b>	「システム管理入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、ワークショップ
<b>期間</b>	標準日数 3日(講義2日、ワークショップ1日)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	システムプラットフォーム管理に関する知識を有し、システム管理の責任者、またはリーダーとして、自らが管理を担当するITサービスマネジメント業務のシステムプラットフォーム管理をすることができる。



対象スキル項目	関連する知識
システム プラットフォーム管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>ー共通基盤としてのプラットフォーム設計構築 要件定義(性能・可用性など)、構成設計、前提ネットワーク環境構築、OSインストール、OS環境パラメタ設定、ミドルウェアのインストール、ユーザ環境の設定</li> <li>ープラットフォームシステム管理 障害監視ツール、性能監視ツール、構成管理ツール、バックアップ管理ツール、システム保守対応(計画停止・パッチ作業・ハードウェア部品の交換・保守作業失敗時の対策)</li> <li>ーシステムプラットフォームの受け入れ 構築品質に関するテスト計画／結果の評価、障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価、性能に関する設計・テスト結果の評価</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>データベース管理</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>システム管理者として、データベース管理業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ システム管理者として、データベース管理業務を遂行するために、設計・構築、受け入れ、運行管理などについての能力を習得する。</p>
受講対象者	システム管理グループのリーダー・メンバとしてシステム管理業務の経験を持つ者。(システム管理のレベル 4、5 を目指す者)
受講前提	「システム管理入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、ワークショップ
期間	標準日数 3日(講義2日、ワークショップ1日)
研修修了後のスキル修得目標	データベース管理に関する知識を有し、システム管理の責任者、またはリーダーとして、自らが管理を担当するITサービスマネジメント業務のデータベース管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
データベース管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>ー 共通基盤としてのデータベース設計構築 論理データモデル作成、物理データベース設計、導入と移行</li> <li>ー データベースシステム管理 バックアップとリカバリ、性能監視とチューニング、テーブルのリロード、DBMSへのパッチ作業、ログの吸い上げ</li> <li>ー データベースシステムの受け入れ 構築品質に関するテスト計画／結果の評価、バックアップ／リカバリに関する設計・テスト結果の評価、障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価、性能に関する設計・テスト結果の評価</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>ネットワーク管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input checked="" type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>システム管理者として、ネットワーク管理業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ システム管理者として、ネットワーク管理業務を遂行するために、設計・構築、受け入れ、運行管理、セキュリティ技術などについての能力を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	システム管理グループのリーダー・メンバとしてシステム管理業務の経験を持つ者。(システム管理のレベル 4、5 を目指す者)
<b>受講前提</b>	「システム管理入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、ワークショップ
<b>期間</b>	標準日数 3日(講義2日、ワークショップ1日)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ネットワーク管理に関する知識を有し、システム管理の責任者、またはリーダーとして、自らが管理を担当するITサービスマネジメント業務のネットワーク管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
ネットワーク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>ー 共通基盤としてのネットワーク設計構築 要件定義(機能・性能・信頼性・セキュリティなど)、ネットワーク設計(プロトコル・トポロジー・機器選定など)、構築とテスト</li> <li>ー ネットワークシステム管理 障害監視ツール、性能監視ツール、構成管理ツール、セキュリティ管理ツール、保守更新の計画と実施</li> <li>ー ネットワークシステムの受け入れ 構築品質に関するテスト計画／結果の評価、障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価、性能に関する設計・テスト結果の評価</li> <li>ー セキュリティ技術 ネットワーク保護(ファイアウォール、侵入検知など)、データ保護(暗号化、電送化など)、アクセス管理(認証、ログ監視など)、マルウェア(ウイルス、スパイウェア、ワーム、アドウェア)、セキュリティツール(フリー、商用)、セキュリティテスト項目</li> </ul>

## オペレーション基礎(1コース)

( )内は対応する専門分野

- オペレーション基礎(オペレーション)

コース名 研修コースの内容	<b>オペレーション基礎</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input checked="" type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>オペレーションのメンバとして、ITサービスのオペレーション業務を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ オペレーションのメンバとして、オペレーション業務を遂行するために、担当ITサービスの業務知識、業務オペレーション、業務運用管理についての知識を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	オペレーショングループのメンバとしてオペレーション業務の経験を持つ者。(オペレーションのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「オペレーション業務入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義
<b>期間</b>	標準日数 2日(クラスルーム)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	オペレーションに関する知識を有し、オペレーショングループのメンバとして、ITサービスのオペレーション業務を遂行することができる。

対象スキル項目	関連する知識
ITサービスオペレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>－業務知識 業務内容の把握、業務引継ぎ、業務指示</li> <li>－業務システムオペレーション コンソールオペレーション、バッチオペレーション、データオペレーション、テープオペレーション、プリントオペレーション、リモートメンテナンス、 操作マニュアル作成、各種チェックリスト作成</li> <li>－ジョブスケジュール 定例処理(日次、週次、月次、年次、随時)、例外処理、計画外処理</li> <li>－システムの監視 プロセス監視、サーバ、クライアント監視、サービス監視、ネットワーク監視</li> <li>－稼働状況管理 正常状態の把握、監視対象項目の把握、稼働状況の記録、稼働状況報告</li> <li>－障害管理 障害発生時の対応、エスカレーション、関連部署への連絡、障害の記録</li> <li>－帳票デリバリ 秘匿帳票の扱い、大量帳票の扱い</li> <li>－媒体管理 媒体保管、媒体変換、保管期限、媒体廃棄</li> </ul>



## オペレーション上級(1コース)

( )内は対応する専門分野

- オペレーションの要員管理(オペレーション)

コース名 研修コースの内容	<b>オペレーションの要員管理</b>
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input checked="" type="checkbox"/> オペレーション <input type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>オペレーションの管理者として、ITサービスオペレーションの要員管理を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ オペレーショングループを管理する者として、オペレーションの要員管理を遂行するために、要員管理、人材育成、メンタル管理などについての知識と方法を習得する。</p> <p>○ オペレーション特有のスタッフィングに重点を置いた講義内容にする。</p>
受講対象者	オペレーショングループのリーダーとしてオペレーション業務の経験を持つ者。(運用管理の分野を目指す者)
受講前提	「オペレーション基礎」、「要員管理中級」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、またはeラーニング
期間	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
研修修了後のスキル修得目標	要員管理に関する知識を有し、オペレーショングループを管理する者として、オペレーションの要員管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
要員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－要員計画</li> <li>－要員の雇用と配置 採用条件決定、募集、評価・採用</li> <li>－スキル管理 技術知識、業務経験、実績、専門分野知識</li> <li>－仕組み作りと人材配置</li> <li>－人材育成、研修計画 OJT、OFFJT、人間性の醸成</li> <li>－メンタルヘルス 特有のストレス、カウンセリング、ストレスの発見と対策、ストレスが原因の病気と対応、メンタルケア</li> <li>－コーチング プレコーチング、ゴールの設定、現状の明確化、ギャップの分析、行動の決定、フォローと振り返り</li> </ul>
スタッフィング	<ul style="list-style-type: none"> <li>－品質・スキルの維持 面談(定期、不定期)、個人別達成目標の設定、目標設定進捗状況の確認、教育計画の策定</li> <li>－勤務スケジュール管理 業務スケジュールの把握、個人スケジュールの把握、適正要員、要員数の配置</li> </ul>

## サービスデスク基礎(3 コース)

( )内は対応する専門分野

- ナレッジマネジメント(サービスデスク)
- サポートセンタのインフラストラクチャ(サービスデスク)
- インシデント管理プロセス(サービスデスク)

コース名 研修コースの内容	<b>ナレッジマネジメント</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input checked="" type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>サービスデスクの管理者として、ナレッジマネジメントを理解し、サービスデスクのナレッジ管理を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ サービスデスクのメンバとして、サービスデスクのナレッジ管理を遂行するために、ナレッジマネジメントの意義、ナレッジベース、FAQに関して習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	サービスデスクグループのメンバとして、サービスデスク業務の経験を持つ者。(サービスデスクのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「サービスデスク業務入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	ナレッジマネジメントに関する知識を有し、サービスデスクのメンバとして、自らが管理を担当するサービスデスクのナレッジマネジメントをすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
ナレッジマネジメント	-ナレッジマネジメントの意義 ナレッジマネジメントの利点、ナレッジマネジメントのプロセス -ナレッジベース ナレッジベースのコンテンツ、ナレッジベースの構築、保守 -FAQ FAQの作成手順、FAQの公開

コース名 研修コースの内容	<b>サポートセンタのインフラストラクチャ</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input checked="" type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>サービスデスクのメンバとして、サポートセンタを運用するために必要なインフラストラクチャに関して理解し、サポートセンタを運用できる能力を習得する。</p> <p>○ サービスデスクのメンバとして、サポートセンタのインフラストラクチャとして、CTI、CTS、インテリジェント管理、ナレッジマネジメントの各システムを活用できるスキルを習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	サービスデスクグループのメンバとして、サービスデスク業務の経験を持つ者。(サービスデスクのレベル3を目指す者)
<b>受講前提</b>	「サービスデスク業務入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	サポートセンタのインフラに関する知識を有し、サービスデスクのメンバとして、自らが管理を担当するサポートセンタのインフラストラクチャを活用できる。

対象スキル項目	関連する知識
サポートセンタのインフラに関する知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>－コンピュータテレフォニー CTI の機能、CTI のメリット、CTI 利用時の留意点</li> <li>－コールトラッキングシステム CTS の機能、CTS のメリット、CTS 利用時の留意点</li> <li>－インシデント管理システム インシデント管理システムの機能、インシデント管理システムのメリット、インシデント管理システム利用時の留意点</li> <li>－ナレッジマネジメントシステム ナレッジマネジメントシステムの機能、ナレッジマネジメントシステムのメリット、ナレッジマネジメントシステム利用時の留意点</li> <li>－各種ツールの活用 FAQ／セルフヘルプ、遠隔監視／リモートサポート、スタッフィング、レポートツール</li> </ul>



コース名	<b>インシデント管理プロセス</b>
研修コースの内容	
講座分類	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input checked="" type="checkbox"/> 基礎講座 <input type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
対象専門分野	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input checked="" type="checkbox"/> サービスデスク
コース概要	<p>サービスデスクのメンバとして、サービスデスクのインシデント管理を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ サービスデスクのメンバとして、サービスデスクのインシデント管理を遂行するために、管理プロセスを習得する。</p>
受講対象者	サービスデスクグループのメンバとして、サービスデスク業務の経験を持つ者。(サービスデスクのレベル3を目指す者)
受講前提	「ITSM 基礎」、「サービスデスク業務入門」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
研修方法	講義、またはeラーニング
期間	標準日数 1日(クラスルーム)、または 標準時間 6時間(eラーニング 1日 6時間×1日間)
研修修了後のスキル修得目標	インシデント管理に関する知識を有し、サービスデスクのメンバとして、自らが管理を担当するサービスデスクのインシデント管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
サービスサポート	ーインシデント管理プロセス インシデントの受付、インシデントの記録、インシデントの解決またはディスパッチ、インシデントの進捗管理、インシデントのクローズ

## サービスデスク上級(2コース)

( )内は対応する専門分野

- サービスデスクの要員管理(サービスデスク)
- サービスデスクの管理指標(サービスデスク)

コース名 研修コースの内容	<b>サービスデスクの要員管理</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input checked="" type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>サービスデスクの管理者として、サービスデスクの要員管理を遂行できる能力を習得する。</p> <p>○ サービスデスクグループを管理する者として、サービスデスクの要員管理を遂行するために、要員管理、人材育成、メンタル管理などについての知識と方法を習得する。</p> <p>○ サービスデスク特有のスタッフィングに重点を置いた講義内容にする。</p>
<b>受講対象者</b>	サービスデスクグループのリーダーとしてサービスデスク業務の経験を持つ者。(運用管理の分野を目指す者)
<b>受講前提</b>	「サービスデスク基礎」、「要員管理」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 0.5日(クラスルーム)、または 標準時間 3時間(eラーニング 1日 6時間×0.5日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	要員管理に関する知識を有し、サービスデスクグループを管理する者として、サービスデスクの要員管理をすることができる。

対象スキル項目	関連する知識
要員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>－要員計画</li> <li>－要員の雇用と配置 採用条件決定、募集、評価・採用</li> <li>－スキル管理 技術知識、業務経験、実績、専門分野知識</li> <li>－仕組み作りと人材配置</li> <li>－人材育成、研修計画 OJT、OFFJT、人間性の醸成</li> <li>－メンタルヘルス 特有のストレス、カウンセリング、ストレスの発見と対策、ストレスが原因の病気と対応、メンタルケア</li> <li>－コーチング プレコーチング、ゴールの設定、現状の明確化、ギャップの分析、行動の決定、フォローと振り返り</li> </ul>
スタッフینگ	<ul style="list-style-type: none"> <li>－要員の品質・スキルの維持 育成計画、スキル管理、教育講座開発、教育実施</li> <li>－勤務スケジュール管理 コール量の予測、必要スタッフのレベル・人数の決定、出勤スケジュールの作成</li> </ul>

コース名 研修コースの内容	<b>サービスデスクの管理指標</b>
<b>講座分類</b>	<input type="checkbox"/> 入門講座 <input type="checkbox"/> 基礎講座 <input checked="" type="checkbox"/> 上級講座 <input type="checkbox"/> 特別講座
<b>対象専門分野</b>	<input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント共通 <input type="checkbox"/> 運用管理 <input type="checkbox"/> システム管理 <input type="checkbox"/> オペレーション <input checked="" type="checkbox"/> サービスデスク
<b>コース概要</b>	<p>サービスデスクの管理者として、サービスデスクの管理指標に基づく業務管理ができる能力を習得する。</p> <p>○ サービスデスクグループを管理する者として、サービスデスクの管理を遂行するために、各種管理指標を設定して、モニタリングできる知識と方法を習得する。</p>
<b>受講対象者</b>	サービスデスクグループのリーダーとしてサービスデスクの業務の経験を持つ者。(運用管理の分野を目指す者)
<b>受講前提</b>	「ITSM 基礎」、「サービスデスク基礎」コース群を修了していること、または同等の知識を有していること
<b>研修方法</b>	講義、またはeラーニング
<b>期間</b>	標準日数 2日(クラスルーム)、または 標準時間 12時間(eラーニング 1日 6時間×2日間)
<b>研修修了後の スキル修得目標</b>	サービスデスクの管理指標に関する知識を有し、サービスデスクグループを管理する者として、サービスデスクの管理指標に基づく業務管理を実施することができる。

対象スキル項目	関連する知識
サービスデスクの管理指標	-測定指標 平均応答時間、電話放棄呼率、通話時間、可用性、解決時間、解決率、顧客満足度、エスカレーション率、セルフヘルプ利用度、パフォーマンスレポート、従業員満足度 -モニタリング手法 モニタリング手法(コールモニタリング、インシデントモニタリング、ナレッジモニタリング)