



INFORMATION-TECHNOLOGY PROMOTION AGENCY, JAPAN



ITスキル標準®
プロフェッショナルコミュニティ®
ITサービスマネジメント委員会
2008年7月31日 Ver1

ITスキル標準®
ITサービスマネジメント
活用実態調査報告書

- 本報告書に記載されている「ITスキル標準®」および「プロフェッショナルコミュニティ®」は、独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）の登録商標です。また、社名および製品名は、それぞれの会社の商標です。なお、本文中では「™」、「®」は省略しています。
- 本報告書に記載されているWebページに関する情報（URL等）については、予告なく変更、追加、削除（閉鎖）等される場合があります。あらかじめご了承ください。

はじめに

独立行政法人 情報処理推進機構（IPA） IT人材育成本部 ITスキル標準センターでは、第一線で活躍しているハイレベルのスキルを持つ者同士が、社内や組織の論理に捕らわれずに建設的に情報交換や議論が行えるような場を通じて、ITスキル標準の改版、人材育成のあり方等、次世代ITサービスビジネスを担う後進人材のスキルアップに貢献するための諸活動を行う、「ITスキル標準プロフェッショナルコミュニティ」を創設しました。

ITサービスマネジメント委員会は2005年5月に、オペレーション委員会として設置された委員会であり、職種：ITサービスマネジメントに係わるITスキル標準の改版、人材育成のあり方等、次世代ITサービスビジネスを担う後進人材のスキルアップに貢献するための諸活動を行なっています。

現在の委員会メンバは下記の通りで、本書は、2007年度に行った、ITスキル標準におけるITサービスマネジメントの活用実態調査報告書です。

・ITサービスマネジメント委員会メンバ：

2008年7月現在におけるメンバ及び所属は以下の通りです。（五十音順、◎は主査、○は副主査）

き や お よしあき 木屋尾 良明	株式会社JALインフォテック
さ な ぎ しゆんじ 佐難 俊士	NECネクサソリューションズ株式会社
し お た さだお 塩田 貞夫	日本ヒューレット・パカード株式会社
し ま だ ひろゆき ◎ 島田 洋之 ◎	東京海上日動システムズ株式会社
し み ず けん 清水 健	株式会社野村総合研究所
と り い ひでひろ 鳥居 秀弘	株式会社日立情報システムズ
な か や ま こういち ○ 中山 孝一 ○	富士通エフ・アイ・ピー株式会社

ITサービスマネジメント委員会 URL http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/activity/ITSM_com.html

目次

はじめに.....	1
1. 背景.....	3
2. 調査方法.....	4
3. アンケート調査結果.....	5
(1) 調査対象企業プロフィール.....	5
(2) ITスキル標準（職種：ITサービスマネジメント）活用状況.....	7
(3) 情報処理技術者試験との関係.....	12
(4) アンケート結果総括.....	15
4. 訪問インタビュー.....	16
5. 今後に向けて.....	19
付録.....	21

1. 背景

ITスキル標準プロフェッショナルコミュニティITサービスマネジメント委員会（旧オペレーション委員会）では、2005年度の発足以来、主に次のような活動を行なってまいりました。

【2005年度】

- 今日のシステム運用業務の明確化
- 上記を前提とした職種、専門分野の見直しの提言

【2006年度】

2005年度の提言内容を踏まえ、次のような成果物を作成しました。

- 「オペレーション」から「ITサービスマネジメント」への職種名変更
- 専門分野の見直し
- キャリアフレームワークの策定
- ITスキル標準V2の策定
- 研修ロードマップの策定
- 人材育成ハンドブックの策定

この間も、技術進化に伴い各ビジネスのシステムへの依存度は高まり、システムの安定性、安全性の維持・確保などITサービスマネジメントの重要性についての社会的認識はますます高まり、各企業においてはITサービスマネジメントの整備・構築が焦眉の急の課題となってきました。それを実現させるためにも、ITサービスマネジメントを司る人材の育成が重要であり、そこに本スキル標準が有効に活用されることが期待されました。

本スキル標準が本職種の人材育成やプロフェッショナルのスキル向上に寄与できるかどうかは、単に策定・公開されているというだけでなく、いかに広く活用されるかにかかっていると認識しています。このため、社会動向を把握しながら継続的に利用者の声を収集し反映していくことが重要であると考えています。

そこで、本プロフェッショナルコミュニティでは、本年度は、社会動向の把握を行いながら、また、ITスキル標準：職種「ITサービスマネジメント」の認知度を高められるように、他団体との意見交換やフォーラムなどで本職種に係わる講演や刊行物への記事掲載などに取り組み、さらに、「ITサービスマネジメント」のITスキル標準が、どれほど／どのように利用されているのか、利用されているとしたら何が良いのか、利用されていないとしたら何が課題でそれを解決するためにはどうすべきなのかを把握するべく、活用実態の調査を試みました。

2. 調査方法

ITスキル標準全般の活用実態については、既にIPAにより何回か調査が行なわれています。

- ①「ITスキル標準と研修ロードマップの活用状況調査」(H17.3.3.1)
- ②「ITスキル標準の活用動向に関する調査」(H18.7.31)
- ③「IT人材市場動向予備調査」(H20.1-2)

しかしながら、これらの調査はITスキル標準全般の活用実態の把握を目的としたもので、特定の職種についての活用状況を調査するものではありませんでした。

そこで、本調査では、職種ITサービスマネジメントに関するITスキル標準の活用実態や人材育成に特化して行ないました。調査を行なうにあたっては、より進んだ活用状況が確認でき、先進的な取り組み状況を把握出来るように、当委員会との意見交換会などでつながりもある日本情報システムユーザー協会（JUSAS）のシステム運用研究会参加企業などに対してアンケートを依頼しました。

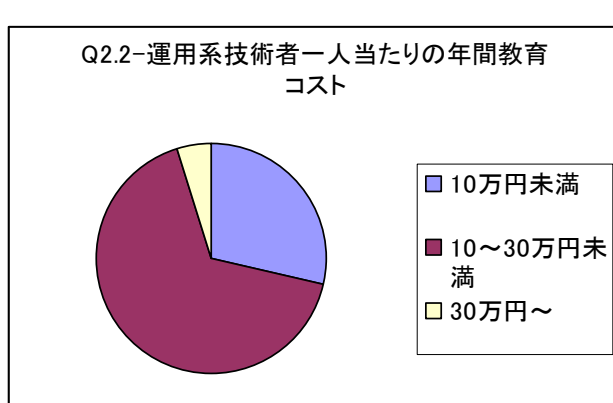
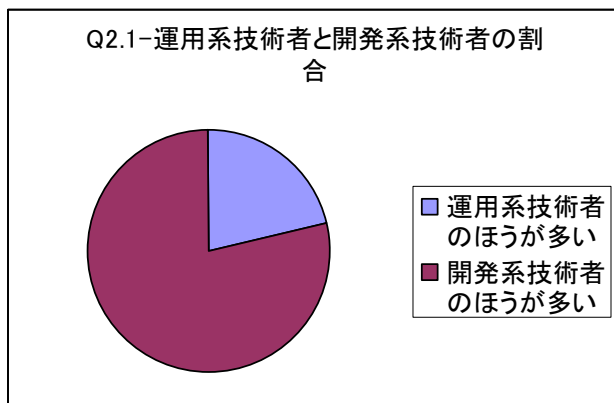
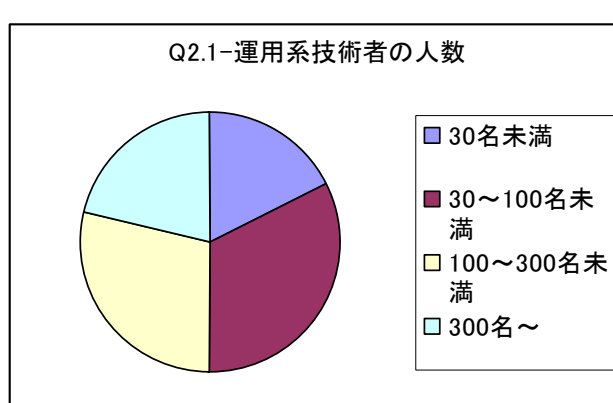
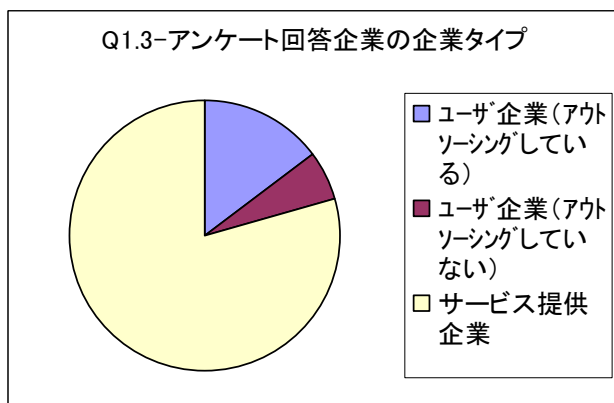
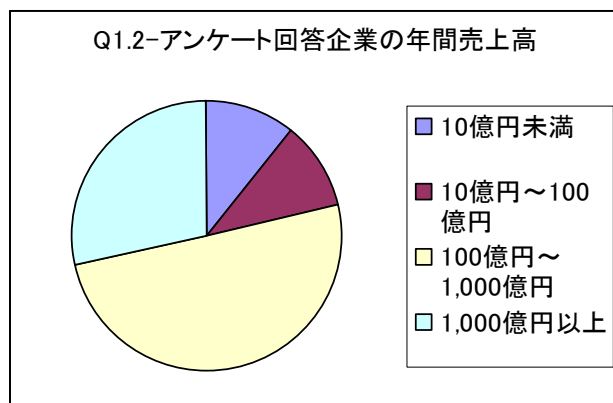
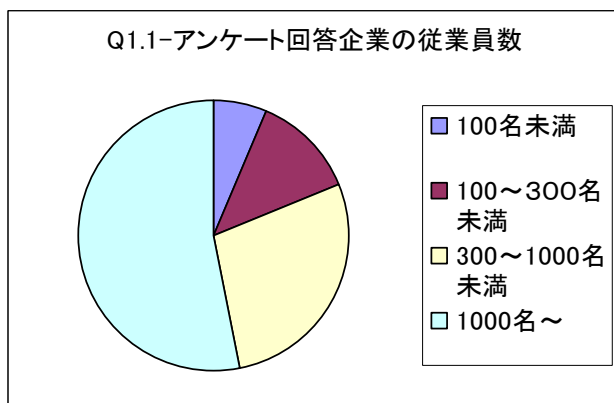
その結果、30数社から貴重な回答を得ることが出来ました。なお、具体的なアンケートの質問内容は付録に示す通りです。

また、アンケート回答企業のうち、職種ITサービスマネジメントにおいてITスキル標準を積極的に活用している2社について、訪問インタビューを行ってより具体的な活用状況や課題をうかがい、それらの内容を基に本報告書をまとめました。

3. アンケート調査結果

(1) 調査対象企業プロフィール

以下に示す Q1～Q2 の結果からわかるように、調査対象は IT サービスを提供する大企業を中心としたものとなっています。既に行なわれている IT スキル標準全般の活用実態調査からは、中小企業における認知・活用が課題であることが判明しており、本職種についても同様の傾向があると思われます。本調査結果は比較的活用が進んでいる大企業に関するものであることを認識した上で評価する必要があります。



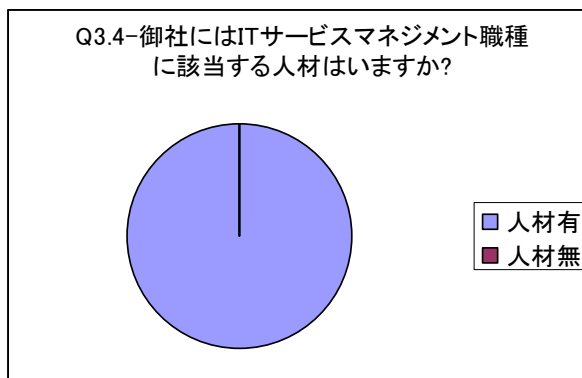
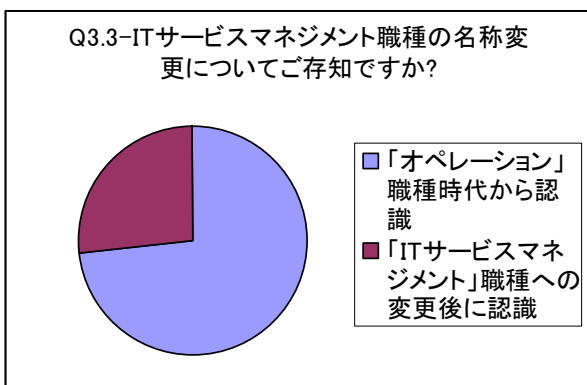
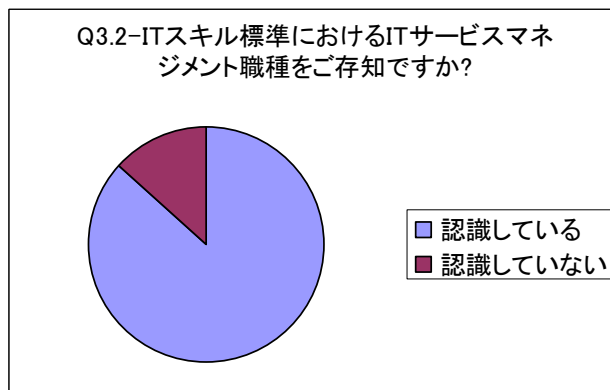
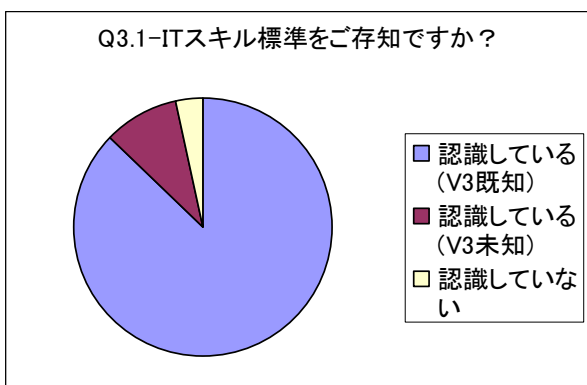
運用系技術者が受講している研修についての設問では、次のように種々の研修がなされているとの回答でした。各社、担当する業務によっていろいろ工夫が行なわれていることがうかがわれます。

Q2.3-運用系技術者が受講している主な研修内容

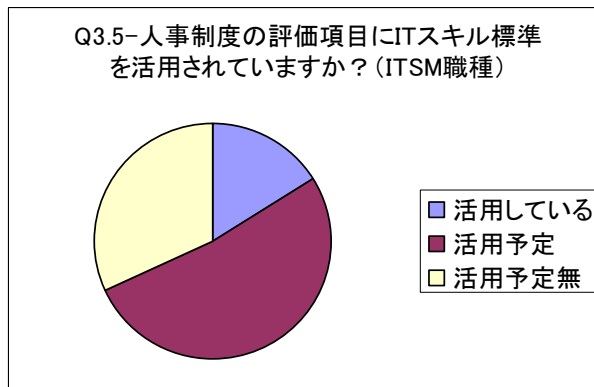
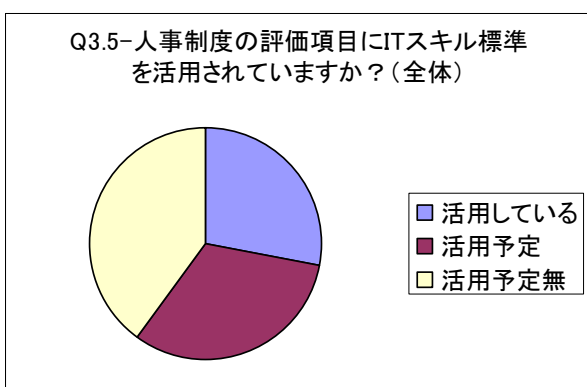
社内研修	社外研修
運用対象業務システム・業務知識	業種・業界知識取得研修
システム運用	ITIL(ファウンデーション・マネージャ)
オペレーション	ISO9001関連(内部監査など)
サービスデスク	Fisc、JUASなどのセミナー・研究会
シフト管理	品質管理技術
使用する運用管理ツール	運用管理ツール
ITIL	開発言語・OS使用方法など基本的なITスキル
ISMS関連	ネットワーク(シスコなど)
社内講師による運用業務系セミナー	サーバ(Windows/Unix, 各ベンダー)
ネットワーク	ホスト(IBM・富士通)
サーバ	データベース(オラクルなど)
データベース	セキュリティ
アプリ開発	PMP
設計・構築実技	社会人マナー・モラル研修
セキュリティ	ビジネススキル(会計など)
個人情報保護	英語
内部統制	情報処理技術者試験対策
プロジェクトマネジメント	
ヒューマンスキル	
ビジネス基本スキル	
階層別	
情報処理試験受験者向け集合教育	

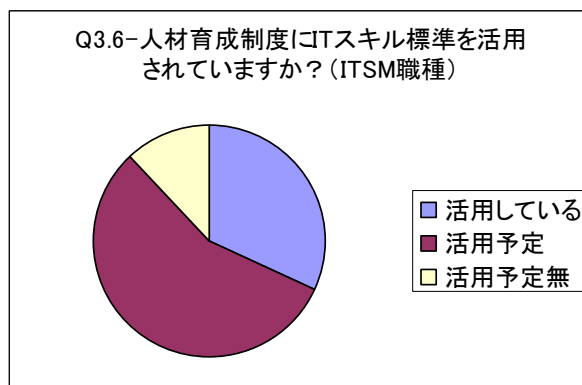
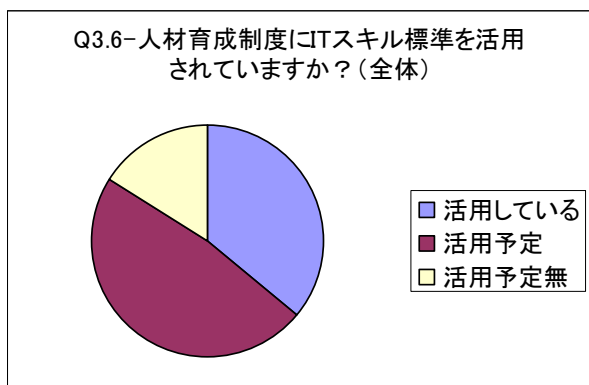
(2) ITスキル標準（職種：ITサービスマネジメント）活用状況

Q3.1～Q3.4の回答結果より、本調査回答企業は職種ITサービスマネジメントに関するITスキル標準をよく認知しており、実際にITサービスマネジメント職種の人材を有する企業であることがわかります。



職種ITサービスマネジメントに関するITスキル標準の活用については、Q3.5-3.6の円グラフからわかるように、人材育成面では大部分の企業が、人事評価面においても多くの企業が、活用中あるいは活用予定ありとしており、職種ITサービスマネジメントについてはITスキル標準全般より若干普及に遅れがある（「活用している」と「活用予定あり」の差）傾向が見られるものの、今回調査対象範囲では概ね受け入れられているといえます。





活用している／活用予定がある場合の内容と、活用予定が無いとしている場合の理由を、下表に示します。本職種の重要性を認識しながらも具体的な人材像の確立に苦勞しており、ITスキル標準を参考として活用しようとする姿勢がうかがわれます。活用しない場合の理由としては、自社に固有の業務が多く標準のあてはめが難しいというものがありました。これは、Q3.7の活用するにあたって障害になったことの回答でも見られました。

Q3.5-人事評価における活用事例

- ITスキル標準のフレームを流用して高度系技術者の認定、格付け、処遇を人事制度に反映。
- 全体の制度の中で、社内の専門職種の1つとして位置づけ。
- 昇給・昇格・業務アサイン時の際の参考情報としている。
- 社員のキャリアパス制度の中にもモデルを組み込んでいる。
- ITスキル標準をそのまま利用するだけでなく、自社向けにカスタマイズして人事評価に利用。
- 人事制度上「プロ認定」（「専門知識」「スキル評価」「総合評価」）の評価指標の一部として活用している。（スペシャリスト系）
- 役割の評価基準や専門職の評価基準に一部使っている。（ただし、V1のまま）

Q3.5-人事評価における活用予定

- UISS/ITSS を活用した人材ポートフォリオを推進予定。
- 開発・保守と運用のメンバを分離したのが最近であり、まだ職種として確立するに至っていない。昨今サービスマネジメントが重視されてきており、担う人材について制度整備が必要に感じている。
- ITスキル標準を参考とし、当社人材として必要なIT専門性やスキル、知識を網羅したマップを作成中。昇格タイミングで当マップを用いてスキル習得状況をチェックする予定。（数年に1度）
- 人事評価、ジョブローテーションの一環として今後活用する予定。
- 現在、初代ITスキル標準を使用しており、今年度中にV3導入予定のため、それ以降活用したい。
- 活用事例、標準化が示されれば活用したい。
- ITサービスマネジメント職として、評価制度が整っていないため現状は活用していないが、将来的には利用する予定。
- ITサービスマネジメント職種を現状の「プロ認定」上どう位置づけるのかを今後検討する。
- 現在は自社独自のスペシャリスト制度を主としているが、今年度以降から自社制度の改正をきっかけとしてITスキル標準をベースとした方式に変更する予定である。

Q3.5-人事評価で利用しない理由

- 親会社の評価基準と共通であり、技術面のスキル基準ではなく、業務目標の達成度で評価しているため。
- ITスキル標準の評価基準が人事制度評価項目として妥当性があると社員に認識され、活用の基準が明確になった時点で検討したい。当面は、ITスキル標準を人材育成のためのスキルアップ、キャリアアップの参考指標として活用していく。
- 具体的な活用予定は無いが、活用しない特別な理由があるわけではなく、社内認定制度における評価基準の検討時に参照するなど、必要に応じて活用を検討していく。
- 個人のスキルそのものが業務実績と直結しないため、評価に取り入れるのは難しい
- ITスキル標準そのものを取り入れていないので該当職種がない。

- ユーザ系IT企業では、ITスキルのみならず、ビジネススキル、親会社の業務に特化した業務知識等が必要と認識しており、ITスキル標準は社員育成の目標にしつつも、現在のところ人事評価制度に活用するとは考えていない。
- 人事考課はコンピテンシー評価で行っており、スキルの要素を人事考課に入れる計画は現時点ではない。
- 人事部門の立場としては、将来的に評価項目として活用したいと考えているが、例えば内外販で受注案件のサイズや難易度等が異なり、一律に評価できない現状がある。従って現時点では、あくまでも世間のスタンダードと比較した当社社員の実力を確認し、スキルアップのマイルストーンとして活用したい。
- 人事評価と育成を分けて考えている。ITスキル標準はあくまでも育成の視点で活用している。今後も人事評価と結びつけることは考えていない。Q3.8の回答によれば、ITサービスマネジメント職種にレベルの概念を取り入れているところはまだ多くありません。

Q3.6-人材育成における活用事例

- 社員のキャリアおよびレベル把握やスキルの棚卸し実施、その結果より個人が育成計画を行う。
- ITサービスマネジメント職種の内容が当社の業務内容と合致する。
- 技術者の人材育成制度全般についてITスキル標準のフレームを流用。
- 人材育成制度全体の中で、社内の専門職種の1つとして位置づけ。
- 社内のスキル基準（目標レベル）を作成する際に参考とした。
- "ITスキル標準を人材育成の為にスキルアップ、キャリアアップの参考指標として活用している。
- また、人材育成推進担当による社内体制確立して教育研修の活用を推進中である。"
- 運用業務担当者については、ITSM職種の運用管理とサービスデスク適用分野で認定しているが、適用する運用業務範囲について、社員の共通認識が定着されていない状況である。認識の定着された段階で、一般業務まで適用していきたい。
- 社員のキャリアパス制度の中にモデルを組み込んでいる
- スキル標準ならびに研修ロードマップを参考に、社内能力基準を作成し、技術者教育ならびに社内認定を実施している。
- 従業員のスキル向上、教育計画の策定
- プロフェッショナル人材像の明確化、育成に対する指針
- 能力開発目標設定およびレビュー時の指針として、ITスキル標準の参照を推奨している。
- ITスキル標準に対応した自社内の人材育成体系（認定制度）として活用している。
- キャリアデザイン制度の中で、ITスキル標準を参考にスキルマップを作成している。

Q3.6-人材育成における活用予定

- 運用に携わるメンバのスキルについて、明確にされていないまま現在に至っている。昨今サービスマネジメントが重視されてきており、今後定義する予定。
- 運用技術者を自社及びパートナーと連携して実現するときと同じ物差しで評価できる可能性がある。
- ITスキル標準を参考とし、当社専門人材として必要なIT専門性やスキル、知識を網羅したマップを作成中。目標管理運営の中で活用する予定。
- 親会社との役割を明確にするところから整理しようとしており、UISSからのアプローチを考えているが、担う人材のスキル要件を深掘りする際にITスキル標準を参考にしようと考えている。
- 人材育成の具体的な目標、あるいはキャリアパス策定の一環として有効と考えており、今後は活用の方向で検討したい。
- 現在の運用体系を見直している途中にある。その中で各職種と専門分野、あるいは要するスキルを具体化したいと考えており、その基礎資料として活用する予定。
- 従業員のキャリアプラン達成に向けた教育受講／資格取得の指針。
- IT内部統制に対応した、開発／保守／運用部隊の職務分掌のための体制整備／人材確保
- 当社の教育体系（メニュー）とITスキル標準が必ずしも連携できていないので、研修ロードマップに準拠した教育体系への見直しを図り、人材育成に活用したいと考えている。
- レベルに合わせた人材育成プランを検討予定。
- ITサービスマネジメント職として、評価制度が整っていないため現状は活用していないが、将来的には利用する予定。
- 目下作成中のキャリアプランについてはITスキル標準をベースにしている。
- IT技術に関わる社員に関するキャリア育成の考え方としてITスキル標準を取り入れる予定。
- 今後の育成カリキュラムの基礎データとする。

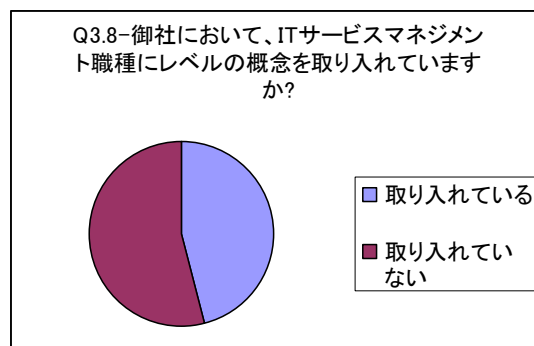
Q3.6-人材育成で利用しない理由

- ▶ 当社の人材およびビジネスに合致していない。（例えば、ITスキルで定義されている職種の複数の役割を担うことを求められるため、単純に活用できない。）
- ▶ 親会社の業務特性から一般的なIT業界の標準はフィットしない部分が多く、ITスキル標準をベースに独自の職種や基準を定めている。

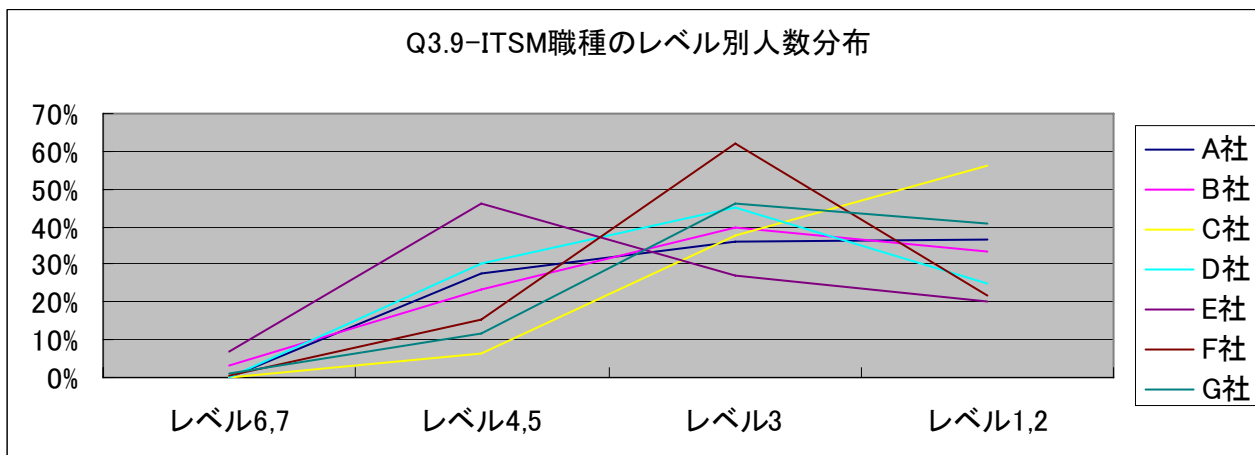
Q3.7-活用するにあたって障害になったこと

- ▶ レベル6以上の認定方法について、職種別コミュニティへの参加など現実的には無理がある。独自の認定制度をしくにしても社内には有識者がいない。
- ▶ 外部機関による書類審査や面接など、審査代行的なサービスがあれば便利かと思われる。
- ▶ スキルアセスメントを行う労力と妥当性について、社内に説得性を持ってやっていかないと一時的なものになってしまう。
- ▶ ユーザ系企業は一般のベンダー系エンジニアにない「強み」として深い業務知識が上げられ、この部分が評価に反映されないと、納得感がないものになってしまう。その辺の特殊要素についてどう取り込んでいくのか、スキル部分と知識部分の整理。
- ▶ レベルの定義が明確に定義しにくい。
- ▶ 試験制度との同期がとれていなかった点が問題になるだろうと思っていたが、今回の情報処理試験の改訂によって問題は回避される方向へと動いているという認識。
- ▶ 対応する業務内容が、例えばシステム管理などは、ITスペシャリストのシステム管理と業務的に区別がつかないことや、コールセンター業務はITサービス範囲を定義していない為サービスデスクの位置付けで適用できるか職種適用分野としての認識に戸惑った。特にコールセンター業務については、職種認定対象から除外した。
- ▶ ITスキル標準の定義と業務実態との関係性をひも解くのに時間を要している。
- ▶ 既に定義されている自社のキャリア開発プランとの整合性を保った活用の仕方。（職種の分け方、レベルのきり方など）
- ▶ 当初はITスキル標準導入も検討したが、職種の分類やレベルの定義があまりに実態と合わない部分が多く、制度をそのまま取り入れることは断念した。結果的に独自のスキル定義を行う際の参考程度に参照したに過ぎない。純粋IT業界ではないユーザ系の情報子会社にはフィットしない部分が多すぎる。
- ▶ 運用について20数年悩んでいることはどうすれば定着する仕組みが作れるか。
 - ・ 経験測一何をやったか、技術測一何ができるか、目標測一何をどうやってやるのか。
 - ・ 必要な社員が配置されていない。
- ▶ ITスキル標準そのままの評価基準であると、会社規模から上位レベルでの評価がなかなか出来ない。
- ▶ 検討中のため具体的な障害は顕在化していないが、ITサービスマネジメント職種を適用した場合、職位任用との調整が今後の課題。
- ▶ ITSSのレベル設定が難しく、適切なレベルに設定しきれているのが課題。
- ▶ 若い社員は、ITSSのレベルの低いところに集中している。レベルが低い層ほど、弱みを補強したいが、現行のITSSのレベルの段階だと若い層を見る場合には粗すぎる。
- ▶ ITSSのバージョンアップがあまりない方が良い。経年変化を追う場合、条件が変わると少なからず、分析に影響が出るため。
- ▶ すでに構築済みの制度、研修体系などと新しいITスキル標準の整合性をどのようにとるのか。また検討する仕組みづくりや移行措置をどうするのか。
- ▶ レベル1～4のレベル感が社内の感覚とマッチしない。大多数の技術者はレベル4以下であるにも関わらず、中～下位階層のレベル数が少ない。

Q3.8 の回答によれば、ITサービスマネジメント職種にレベルの概念を取り入れているところはまだ多くありません。



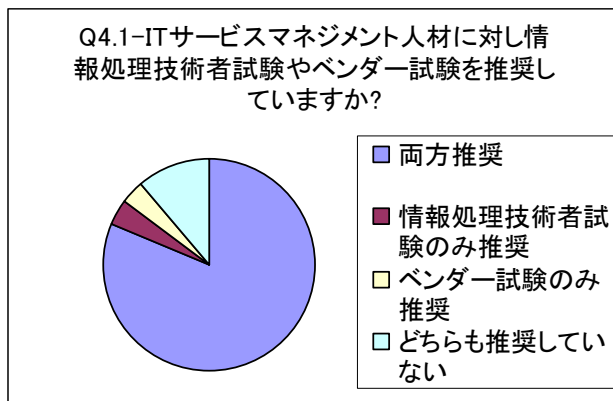
また、回答数はそれほどありませんでしたが、Q3.9でレベル別人数分布について回答のあったものを参考に図示します。各社の担当する業務範囲やアウトソーシングの仕方、また、レベル認識の仕方などにより回答状況がまちまちになっているようです。この回答から何かの傾向を見出すことは難しい状況です。



(3) 情報処理技術者試験との関係

Q4.1の回答結果より、ITサービスマネジメント人材に対しては現時点でも大多数の企業が情報処理技術者試験を推奨していることが確認できました。2009年度からITスキル標準レベル1～3の評価を基本的に情報処理技術者試験の合格をもって判定することについては、Q4.2より多くの企業（今回の調査対象企業の中の）が認識しており、Q4.3より半数程度は活用しやすくなると回答しています。

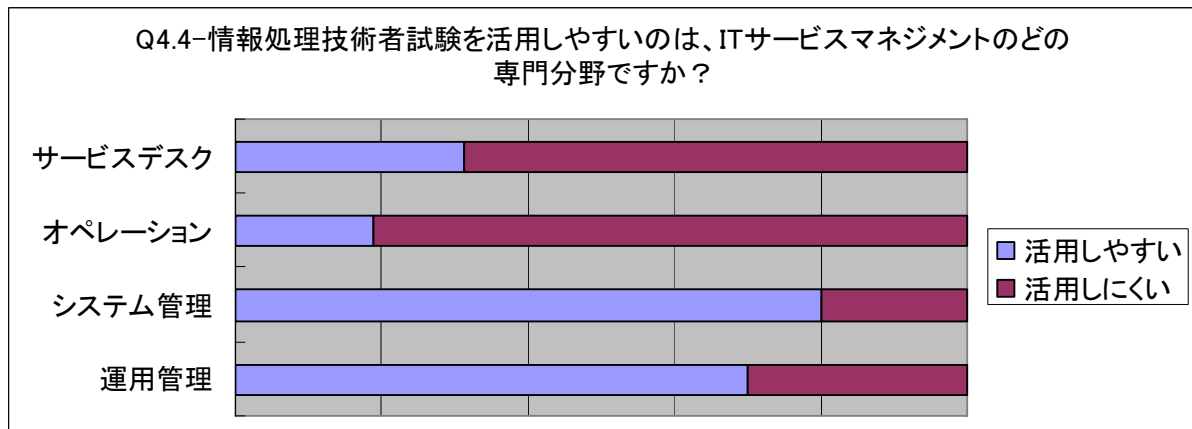
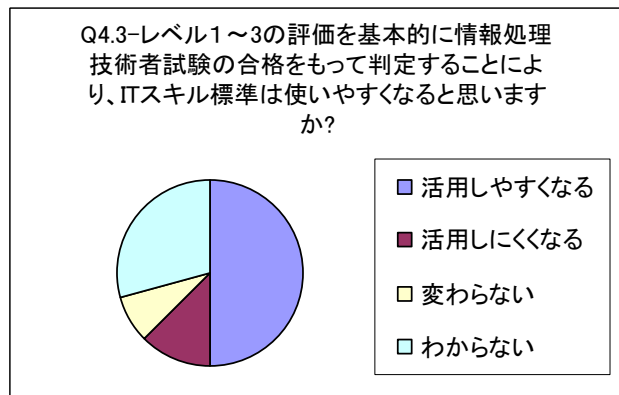
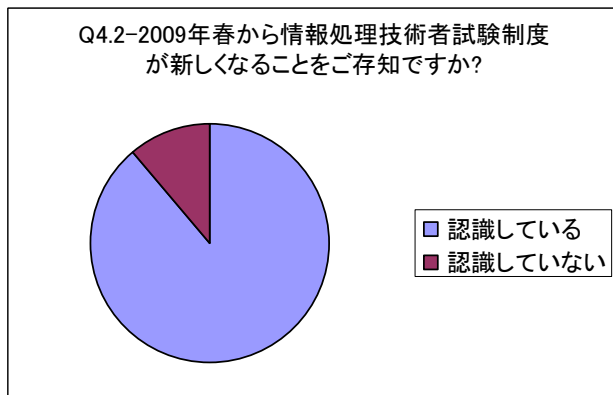
職種ITサービスマネジメントの専門分野別では、サービスデスクやオペレーションでは情報処理技術者試験を活用しにくいという意見が大半をしめました。その理由としては、そのような専門分野が自社に存在しないため（アウトソースしているなど）というほか、各社固有の実務に関するスキルを標準的なペーパーテストでは評価しにくいと受け止められているように見受けられました。



Q4.1-ITサービスマネジメント人材に受験を推奨している試験

情報処理技術者試験(全種類)	マイクロソフト認定技術資格
ITIL認定資格	VMware認定技術者(VCP)
COBIT認定資格	ソラリス認定
技術士	IBM技術者認定制度
ITコーディネータ	ロータス認定技術者
PMP	HP認定プロフェッショナル・プログラム
JHDC	コンパック認定
Java認定	アップル認定資格
XML技術者認定	JP1認定資格
CompTIA認定資格	ノベルネットワーク技術者
インターネット技術者認定資格(CIW)	シスコ技術者認定試験
ドットコムマスター	オラクルマスター
Linux技術認定資格	サイベース認定技術者
Red Hat認定資格	SAP認定技術者
TURBOLINUX認定技術者	EMG E-PROVEN TRA

(順不動)



Q4.4-活用しやすい理由

- ▶ 社員が担うべき職種として、基礎知識の習得に有用。
- ▶ やるべきこと、必要とされるレベルが明確にしやすいと思われる。
- ▶ 当社では上記定義の人材が業務を遂行しているため。
- ▶ 自社での対象は運用管理とシステム管理のみなので、この専門分野が活用できる。
- ▶ 対応製品技術に関する知識レベルが明確になり、評価指標として判断できる。
- ▶ 運用管理とシステム管理の専門分野で必要なスキルは情報処理技術者試験の出題範囲とおおむね合致するから。
- ▶ システム管理では、純粋なテクニカルスキルが業務内容の優劣に反映しやすい。
- ▶ 運用管理とシステム管理の分野においては、リスクとサービス管理もしくは高度な技術的知見を要する。これらは、バランスのよい広範囲な専門的知見を要するものであり、その一助として基礎的なITスキル、ビジネススキルが習得できる情報処理技術者試験は活用しやすいと考えている。
- ▶ ITサービス提供部門として幅広い資質を要求される。対ユーザとのやりとりの全面を取り仕切り、問題管理/変更管理も要求される。
- ▶ 情報処理技術者試験はIT技術者として必要な基礎的・汎用的知識を問う試験のため、全ての職種で活用可能。
- ▶ ITサービスマネージャ試験の内容にもよるが、新試験制度ではITサービスマネジメント分野が新設され、ITスキル標準と連携することでITサービス技術者の評価上有効と考える。
- ▶ オペレーションやサービスデスクは実務をアウトソーシングしているため、専門職種が存在しない。当該業務を一時的に担うことはあるとしても、最終的には運用管理にたどり着く。
- ▶ 運用管理は、ITSM全般とサービスマネジメントの知識が必要なため。
- ▶ ITサービスマネージャ試験としてより専門性が高くなったため。

Q4.4-活用しにくい理由

- ▶ オペレーション・サービスデスクは現状では主にアウトソーシングしている職種
- ▶ 必要な項目やレベルを段階的に定義しにくいのではないかと。
- ▶ 当社ではオペレーション・サービスデスクの人材は存在しない。
- ▶ 業務の総合的な達成度や遂行度合いが環境によって変化する為、評価しにくい。
- ▶ IT技術者としての共通的な(ベースとなる)知識やスキルを保有することを、国家資格として保障して頂けることは大歓迎。しかし、合格のみをもってレベル1~3の評価とすることは、社内制度との関係上、活用する上で難しいと考える。
- ▶ オペレーション・サービスデスクの専門分野では情報処理技術者試験の出題範囲より狭く特殊なスキルや経験で評価されてきた経緯があるから。
- ▶ 運用管理・オペレーション・サービスデスクでは、会社・業種により類似の職務でも内容が大きく異なる
- ▶ オペレーションは、極めて固有性が高いうえに「ITスキル標準」によると、「定められた手順の実行」であり、情報処理技術者試験で得られる知見が、やや活用しにくい分野と考えている
- ▶ オペレーションは、FAQ/マニュアル/手順書/管理・連絡体制の整備で、一定水準のレベルを確保できる。
- ▶ オペレーション・サービスデスクについて、ITパスポート試験はともかく、基本・応用技術者試験については、出題内容に実務で携わる。
- ▶ システム管理では、サービスマネジメントのみではなく、他の専門分野と異なるスキル・知識も必要となるため
- ▶ レベル4の水準では、オペレーション・サービスデスクの専門分野では、ITSM全般の知識が得にくい
- ▶ システム管理とオペレーションは、該当する技術者試験の範囲が広範囲であるため

Q4.5-レベル1~3の評価を基本的に情報処理技術者試験の合格を持って判定することに関する要望

- ▶ ITSS上の“スキル”の定義は、『ITSSにおけるスキルとは実務能力を指している。ITSSではスキルは単に個別の要素技術を束ねたものではなく、要素技術をいかに選択し、いかに適用して課題解決の実現ができるかを実務能力として捉えている。』≒顧客のビジネスを成功させる能力、となっている。定義自体は大いに納得できるが、レベル1~3とはいえ、その実務能力を試験の合格だけで判定することには無理があると感じている。試験に加えて、実務能力が客観的に担保できるレベルの「インベントリチェック」等が必要と考える。
- ▶ レベル1~3の範囲限定であれば、それ程の弊害は無いと思います。上位レベル(4以上)にも適用されるのであれば、レベル定義と必要要素を客観的に説明出来ることが大前提となると思いますので、難しいと思います。ただ、目安のひとつとしては、有るとありがたいです。

- 前提知識を規定する為には、基本的には必要な対応と理解している。課題は、ITSMは現場規模と製品環境の経験値の総合的力量判断を取り入れることが必要である為、受験時に口頭試問の実施や問題に業務別、規模別の職場環境を想定した障害対応法や、情報伝達法の選択肢問題を設けることも必要と考える。
- サービス提供や運用においては、ITスキル以外にヒューマンスキルも必要と思われるので、試験の可否だけでレベルを評価できないと考える。
- 基本・応用技術者試験に相当するITサービスマネジメント人材向け（特にオペレーション・サービスデスク分野に対するITILサービスサポート関連など）の試験を新設していただきたい。
- システム運用の業務は、業務に携わる経験や業務知識などが強く求められる分野です。レベルで定義することによって必要最低限の基本動作を技術者の技術水準、品質水準として担保したいという意図はわかりますが、実際の業務でどこまで歯が立つかは疑問です。国家試験に合格したからレベル認定するのではなく、経験年数や適用業務を決めてレベル1～3に認定するほうが、実体にあった制度ではないでしょうか。
- 試験問題の範囲度や範囲が、IT業界及びユーザ業界において、納得感のあるものにして頂きたいと思います。また、スキル判定に活用する場面が多くなると思いますが、年1～2回の試験では少ないと思います。できれば年4回程度まで増やして頂きたいと思います。
- レベル3の試験がアプリケーションに寄ってしまうとすると、インフラ技術者にはマッチしないので、システム管理の職種などではこの試験がボトルネックになってしまう心配があります。オペレーションやサービスデスクの職種が存在する場合（当社には無いですが）も、レベル3は業務と乖離してくることが考えられるので、難しい面があると思います。
- 当面、業界内で本制度を共通言語化することを目標に普及活動を積極的に行ってほしい。
- ITサービスマネジメントの人材に限らず、経験や人間的な特性が業務遂行の度合いに影響する部分がおおきいと考えています。したがって、レベル1～3の評価を基本的に情報処理技術者試験の合格を持って判定することに適切ではないと考えています。出来るだけ実務経験が反映できるような試験内容にしていただけで…と思います。
- 本来、ITSSはスキルや経験のたな卸しをするものと理解していました。情報処理技術者試験の難易度と関連付けをするのは、レベル感を理解しやすくてよいと思うが、「その合格を持って判定する」というのは、その判定にどういう意味があるのか理解に苦しむ。

(4) アンケート結果総括

上記の各社からのアンケート回答内容から、「ITスキル標準への関心・活用度」および「試験制度の活用」について、次のようなことが読み取れます。

■ITスキル標準への関心・活用度

今回の調査対象企業はITスキル標準への理解度、関心も高く、人事制度の評価項目にITスキル標準を活用中あるいは活用予定ありとする企業は6割を超えています。人材育成制度にITスキル標準を活用中あるいは活用予定ありとする企業の割合では8割を超える高さです。しかし、一方で、ITスキル標準のレベル設定を、そのまま自社の業務に適用していくことの懸念も見受けられます。職種ITサービスマネジメントを自社の業務にどのように整合させていくかが、活用フェーズにおける課題の一つといえます。

■試験制度の活用

調査対象企業の8割以上がITサービスマネジメントの人材に対し、情報処理技術者試験やベンダー試験を推奨しています。とりわけ、運用管理とシステム管理の専門分野では活用しやすいと回答している企業が目立ちます。反面、サービスデスクとオペレーションの専門分野に関しては、情報処理試験との関連性に疑問を抱いている企業が多い結果となっています。この二つの専門分野は、企業固有の特徴を有する職種と捉えられているために、企業が期待するスキルと情報処理試験への期待に開きが見られます。サービスデスクとオペレーションの情報処理試験の活用を促進するには、専門分野に対する企業の共通認識として納得できるスキルレベル設定をしていくことが必要という事でしょう。サービスデスクとオペレーションの専門分野はレベル1～3までの設定です。アンケートではレベル1～3の評価を情報処理技術者試験で合否判定することについては、半数の企業がITスキル標準を活用しやすくなると回答しています。企業の期待する共通スキルレベルを情報処理試験に反映し、改訂してゆくことが、ITスキル標準をより活用しやすくすることにつながると考えられます。

4. 訪問インタビュー

上記のアンケート回答企業の中から、特にITスキル標準を人材育成に活用している企業2社について、訪問インタビューを行い、具体的な活用状況をうかがいました。

その結果、両社いずれもITスキル標準を活用するにあたっては、概ね次のような手順を踏んでいることが確認できました。

- ① ITスキル標準の理解
- ② 活用目的の明確化
- ③ 適用範囲の確定
- ④ キャリアマップ・パスの明確化
- ⑤ 知識／スキル内容の明確化
- ⑥ 基本的研修ロードマップの作成
- ⑦ スキル診断表の作成
- ⑧ スキル熟達度診断の実施
- ⑨ 個人ごとのキャリア計画作成
- ⑩ 上記プロセスの継続的スパイラル構築

また、両社からお聞きできた主な意見は以下の通りであり、この訪問インタビューからは次の考察をするに至りました。

ITスキル標準の資料は、共通的な表現を用いていることから抽象的な箇所がある。そのため、実際に企業にて活用する際には、より具体的なガイドやドキュメンテーションを作成する必要がある。このガイドやドキュメンテーション作成に手間を要する。中でも、知識／スキル内容とスキル熟達度調査資料の作成に大きな手間がかかっている様子である。

【両社から出された主な意見】

- ITスキル標準の職種が「オペレーション」から「ITサービスマネジメント」となり、専門分野に運用管理、システム管理、オペレーション、サービスデスクが表現され、現在の運用部門の実態にあってきた。また、レベル7まで示され、メンバのモチベーションが上がった。
- 会社独自の業務や組織・役割分担があるため、ITスキル標準で定義しているITSM知識・スキル項目をもとにカスタマイズし使用している。
- 個人の知識・スキル状況を確認し、今後のキャリア計画やロードマップを明確にした。
- 企業独自の個人のスキル熟達度調査表、及びキャリアロードマップの重要性と作成の困難さを再認識した。

なお、両社からお聞きできた「活用の手順」や「コメント」について次頁以降に記します。（本内容の開示にあたっては、それぞれ両社からご承諾を得たものです）

■ ITスキル標準（ITサービスマネジメント）活用手順概要

手順	概要
① ITスキル標準の理解	①職種と達成度指標 ②ITサービスマネジメントロードマップと研修コース説明 ③スキル領域とスキル熟達度 上記内容の理解。
②活用の用途／目的の確定	自社におけるITスキル標準ITサービスマネジメントの活用目的を明確にする。
③適用範囲の確定	自社の業務やスキル体系の、どの分野に活用するか（対象業務や人）を明確にする。
④キャリアマップの確定	自社キャリア体系とITスキル標準ITサービスマネジメントキャリア体系とのマッチングをする。（下記にイメージを示す） <div data-bbox="710 566 1428 1099" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">■キャリアフレームワーク</p> </div>
⑤知識／スキル内容の確定	ITスキル標準ITサービスマネジメントに示す必要知識／スキル項目から、自社として必要となる知識／スキル内容を表現し、一覧を作成する。
⑥基本的研修ロードマップの作成	自社キャリアマップを基に、ITスキル標準ITサービスマネジメントに示す必要知識／スキル項目、及び自社独自の必要知識／スキル項目から、基本的研修ロードマップを作成する。
⑦スキル診断表の作成	ITスキル標準ITSMに示すスキル熟達度から、自社として必要となるスキル熟達内容を表現し、スキル熟達度診断表を作成する。（下記にイメージを示す） <div data-bbox="702 1355 1444 1892" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">■スキル診断</p> </div>
⑧スキル熟達度診断の実施	対象者一人ひとりにスキル熟達度診断を実施し、結果を集計する。
⑨個人キャリア計画作成	上長と共に、数年先のキャリアを想定し、その実現に向け習得すべき知識／スキルや業務とその習得計画を明確にする。
⑩管理	個人キャリア計画の進捗を、定期的の上長と確認するプロセスを明確にする。

■訪問2社のコメント

会社	A社	B社
ITSM適用範囲	全社(約1000名)	システム運用本部(約400名)
ITSSへの意見・感想	<ul style="list-style-type: none"> ・ITスキル標準を理解するのに3ヶ月。大変であった。 ・ITSS V1(オペレーション職種)は実態に合わなかった。 ・メインフレーム主体からオープン系が増加したことで、顧客から運用への要求が変化。運用のスキルアップを求められ、ITSM V2で、やっと自社の人材にぴったり合ったものに出会えた。 ・ITSSの他に独自のセンタ運営スキル(センタ管理スキル、センタ立ち上げスキル)を設定している。 ・若年層には理解できない表現や用語がある。 ・運用管理レベル4以上に理解が難しい点がある。そのレベルの経験者が少ないため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITSSの知識・スキルレベルは必要であるが、ITSSの区分の通りには職種を分けられない。例えば、ITSM担当でもITスペシャリストも必要である。また、ITSS職種以外の職種も存在する。 ・ITSSそのままを導入している訳ではなく、コンピテンシーを重視している。 ・ITSSのITSMには、自社のITSM業務範囲と比べ以下の専門分野が不足している。 ファシリティーマネジメント/ハード・ソフト保守 ・ITSS V1(オペレーション職種)のときは、運用要員のモチベーションが低かったが、V2でITサービスマネジメントとなり、レベル7までできたことでモチベーションが向上した。
実施したこと/成果物	<ul style="list-style-type: none"> ・スキル熟達度診断表を作成。(社外コンサル) ・スキル熟達度診断表をもとにした診断ツールを作成。 ・全社員、スキル診断を実施し、上長と面談。 ・全社員の今後のロードマップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・PMについてはキャリアモデルが出来上がっているが、ITSMについては人材像までである。 ・資格調査を実施。 内容は、成果と能力で、能力にはコンピテンシー、キャリア、スキル、知識の4項目で表現。 ・キャリア計画(3年後、5年後)を作成し、上司と面談。 ・資格認定プロセス ・上級レベルについては経営層の判断等による選抜的育成を実施。
実施項目への意見・感想	<ul style="list-style-type: none"> ・各自が自身の現状を把握できた。 ・今後の育成計画が明確にできた。今後何をすべきかをメンバは把握できている。 ・運用はITスキルが必要であるが、サービス業務でもある。よって、パーソナルスキルも重要である。 ・メンバに浸透させるのに時間を要した。刷り込みが必要。 ・メンバの意識が高まり、スキル診断結果やロードマップを持参し、自分の将来像を相談しに来るようになった。 ・経営層からも高い評価を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自身のレベルを把握している。 ・研修ロードマップにより次のレベルへいくための業務や知識は明確になっている。 ・知識、スキルだけの診断では全体的にレベルが低かった。自社独自の知識、スキルやコンピテンシーを加味することで適当なレベルとなった。
今後の予定		<ul style="list-style-type: none"> ・資格と実業務に必要な知識をマッチングし、業績管理や報酬にも連動させる。
要望		<ul style="list-style-type: none"> ・ITスキル標準では、エントリーレベル(L1~3)を簡単に評価できるようにして欲しい。

5. 今後に向けて

アンケートの結果にもみられるように、回答企業の多くがITスキル標準を自社の人材育成に利用したいと考えています。また、実際にITスキル標準を自社のIT部門に展開中の先進的活用企業における聞き取り調査の結果から、次のような共通項が見受けられます。

“ITスキル標準をそのまま適用としているわけではなく、自社の環境に合わせて利用している。”

これは、多くの企業がITサービスマネジメントに関しては、固有の環境を有していることを窺わせます。

一方で、この自社環境との擦り合わせに大きな労力を必要としていることも窺え、この労力が障害となって活用が進まない企業もあることも否定できません。IPAによる過去の調査において、100名未満の企業では60%以上が「必要性は感じているが、検討に至っていない」、「特に利用しておらず、今後も利用の予定はない」と回答していますし、100～300名未満の企業でも47%程度となっています。

ITサービスを提供するために必要不可欠なITサービスマネジメントを支える4つの専門分野のそれぞれに、各企業は固有性を持っていると考えても良いかも知れません。しかし、そこには業種、業態を問わずに、横串にすることのできる共通となる標準もあるはずで

す。今後も常に視点を利用する各企業において、その実態を継続して調査しながら、活用事例をご紹介すると共に、多くの企業にとって有効活用できる、現場に実装に役立つITスキル標準の提供を目指していく所存です。

また、共通フレームワークとしての有用性を失わないよう、世の中の各種ガイドなどをリファレンスとして（注）ウォッチし、継続的に適切な改訂も行なっていきたいと思っています。

(注) ITサービスマネジメント委員会でウォッチしているリファレンス

関連フレームワーク		
1	ITIL	
2	CobiT	
3	CMMI	
4	PMBOK	
5	ISO/IEC 20000 (サービスマネジメント)	
6	ISO/IEC 27000(セキュリティ)	
7	ISO9000(品質マネジメント)	
8	ISO/IEC 25999(事業継続管理)	
9	ISO/IEC38500 (ITガバナンス)	
10	ISO/IEC 19770(ソフトウェア資産管理)	
11	JIS Q 10002 (品質マネジメント-顧客満足)	
12	シックス・シグマ	
13	ITバランススコアカード	
14	MOF(Microsoft Operations Framework)	
ガイドライン		
15	FISCガイドライン	
16	システム管理基準	
17	情報セキュリティ管理基準	
18	JIS Q 15001(プライバシーマーク制度)	
19	情報システムの信頼性向上に関するガイドライン 経済産業省 平成18年6月	
内部統制がらみのフレームワーク&ガイドライン		
20	COSOフレームワーク	
21	CobiT for SOX	
22	関連省庁の各種ガイド システム管理基準追補版 (財務報告に係るIT統制ガイダンス) (案) 経済産業省 平成19年1月19日など	
制度		
23	ITIL Foundation	
24	ITIL Service Manager	
25	ITIL Practioner	
26	PMP	
27	CobiT Foundation	
28	CISA/CISM	
29	MCP(マイクロソフト認定プロフェッショナル)	
30	MCSE (マイクロソフト認定エンジニア) オープン系 Windows	
31	RHCE (Red Hat Certified Engineer)	
32	Oracle Master Platinum (データベース)	
33	Oracle Master Gold (データベース)	
34	Oracle Master Silver (データベース)	
35	CCNA/CCDA/CCENT(シスコ技術者認定資格)	
36	CCIE(シスコ技術者認定資格エキスパート)	
37	CISSP(セキュリティの認定資格)	
38	HDI国際認定(コールセンター要員の認定資格)	
個人 向け 認定	39	ITSMS(ISO20000)認証
	40	ISMS認証
	41	ISO9000認証
組織 向け 認証	42	HDIサポートセンター国際認定
	43	COPC-2000(コールセンター業務)
その 他 手法	44	KT法(ケプナー・トリゴ分析)
	45	石川ダイアグラム(フィッシュボーン図)
	46	CFIA(コンポーネント障害インパクト分析)
	47	FTA(故障の木解析)
	48	CRAMM(CCTAリスク分析と管理手法)

付録

（「ITスキル標準におけるITサービスマネジメント活用実態調査」アンケート）

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

「ITスキル標準におけるITサービスマネジメント活用実態調査」
（アンケート調査）へのご協力をお願い

拝啓 ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

ITスキル標準センター プロフェッショナルコミュニティではITスキル標準の改訂、人材育成のあり方等、次世代ITサービスビジネスを担う後進人材のスキルアップに貢献するために、職種毎の委員会活動を含む諸活動を行っております。

現在、ITサービスマネジメント委員会において、標題の通り、ITスキル標準におけるITサービスマネジメントの活用実態調査を実施しております。本調査は、ITサービスマネジメント職種における活用実態を把握し、その結果を踏まえて、ITスキル標準の活用促進のために、ITスキル標準の改善提案を行うことを目的としております。

この度、活用実態調査の一環として、各社におけるITサービスマネジメントの活用実態の概要把握を目的として、アンケート調査を実施させて頂く運びとなりました。

つきましては、ご多用の折、大変恐縮ではございますが、御社におかれましても、本調査の趣旨をご理解頂き、ぜひともご協力賜りますよう、お願い申し上げます。

敬具

Q1. 御社の概要について**Q1.1 従業員数について**

100名未満 100名以上 300名未満 300名以上 1,000名未満 1,000名以上

Q1.2 年間売上高について

_____百万円

Q1.3 企業タイプについて

ITサービス利用会社（ユーザ企業）

- コンピュータシステム運用業務をアウトソーシングしている
- コンピュータシステム運用業務をアウトソーシングしていない

ITサービス提供会社（運用サービスを含む）

Q2. 会社における運用系技術者の状況について**Q2.1 運用系技術者と開発系技術者のおおよその人数をご記入ください。**

運用系技術者：_____名 開発系技術者：_____名

Q2.2 技術者一人当たりの年間教育コスト（2007年度実績）をご記入ください。

運用系技術者：_____円 開発系技術者：_____円

Q2.3 運用系技術者が受講している主な研修内容をご記入ください。

御社にて実施している研修：

他社にて実施している研修：

Q3. 御社における IT スキル標準の活用状況について**Q3.1 ITスキル標準をご存知ですか。**

- 認識している 認識していない (→アンケートは終了です)
- 2008年3月31日に IT スキル標準 V3 が公開されたことを認識している
 - 2008年3月31日に IT スキル標準 V3 が公開されたことは認識していない

Q3.2 ITスキル標準における ITサービスマネジメント職種をご存知ですか。

- 認識している その職種は認識していない (→アンケートは終了です)

Q3.3 ITサービスマネジメント職種の名称変更についてご存知ですか。

- ITスキル標準 V2 まではオペレーション職種であったことを認識している
- ITスキル標準 V2 2006にて ITサービスマネジメント職種に変更されてから認識した

Q3.4 御社には ITサービスマネジメント職種に該当する人材はいますか。

- 該当する人材がいる 該当する人材はいない

Q3.5 人事制度の評価項目に ITスキル標準を活用されていますか。また、ITサービスマネジメント職種についてはいかがですか。活用しているあるいは予定がある場合は具体的な活用内容、活用予定がない場合は、活用しない理由も合わせてご記入ください。

<<ITスキル標準全体として>>

- 活用している
- 今後活用する予定
- 活用予定はない

具体的な活動内容 または 活用しない理由：

<<ITサービスマネジメント職種について>>

- 活用している
- 今後活用する予定
- 活用予定はない

具体的な活動内容 または 活用しない理由：

Q3.6 人材育成制度に IT スキル標準を活用されていますか。また、ITサービスマネジメント職種についてはいかがですか。活用しているあるいは予定がある場合は具体的な活用内容、活用予定がない場合は、活用しない理由も合わせてご記入ください。

<<IT スキル標準全体として>>

- 活用している
- 今後活用する予定
- 活用予定はない

具体的な活動内容 または 活用しない理由：

<<ITサービスマネジメント職種について>>

- 活用している
- 今後活用する予定
- 活用予定はない

具体的な活動内容 または 活用しない理由：

Q3.7 活用するにあたって、何か障害になったことがあればご記入ください。

[]

＜ご参考＞ ITスキル標準V3より

【ITサービスマネジメントの専門分野について】

運用管理： ITサービスマネジメントの全般に関わり、リスクに対する予防処置を施し、サービスを安定提供するための各プロセスを実施することを担う。また、その実施に関わる関係者を指揮し、サービスレベル管理をはじめとするサービス提供の責任を担う。上位レベルの技術者は運用管理の責任者として、顧客に対してITサービスマネジメントの統括責任を負う。また、運用ガイドラインの策定、およびその遵守の徹底を図る。

システム管理： 共通運用基盤と位置づけられる部分について、IT基盤の設計・構築・維持管理を担う。(IT基盤とは、ネットワーク/LAN、運用管理ツール、メインフレームおよびサーバのハード/OS/ミドルウェア、アプライアンス製品)また、IT基盤に関するシステム受入れ基準を策定する。

オペレーション： ITシステムを安定稼働させるため、定められた手順に沿って、ITシステムの監視・操作・状況連絡を実施する。実施内容は全て記録・保管する。

サービスデスク： 対象となるITサービスのユーザからの問い合わせ・申請等に対して窓口機能を担う。対応内容については全て記録・保管する。

【レベルについて】

レベル6,7：世界で通用するプレーヤー、または、国内のハイエンドプレーヤー

レベル4,5：企業内のハイエンドプレーヤー

レベル3：上位者の指導がなくても、独力で業務を遂行できる人材

レベル1,2：上位者の指導の下で、業務を遂行できる人材

Q3.8 御社において、ITサービスマネジメント職種にレベルの概念を取り入れていますか。

取り入れている 取り入っていない (→Q4.1へ)

Q3.9 御社におけるITサービスマネジメント職種の分布について想定される人数等をご記入ください。

	運用管理	システム管理	オペレーション	サービスデスク	合計
専門分野全体の 人数	人	人	人	人	人
レベル6,7の 人数	人	人			人
レベル4,5の 人数	人	人	人	人	人
レベル3の 人数	人	人	人	人	人
レベル1,2の 人数				人	人

Q4. ITスキル標準と情報処理技術者試験について

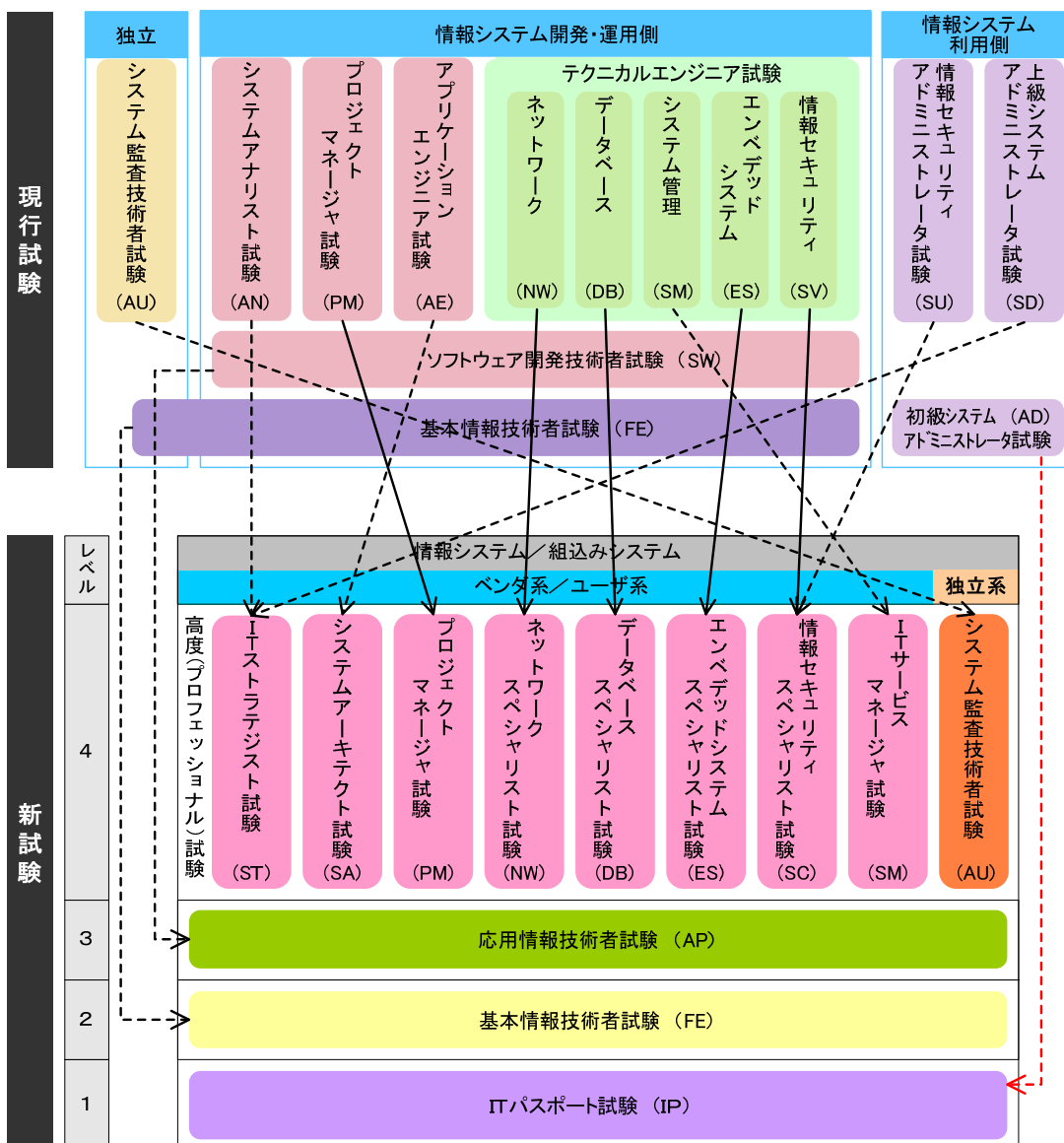
<ご参考>

【ITスキル標準 V3 の改訂について】

レベル 1、2 の職種については、各専門分野の基礎知識を共通化し、指標を統一しました。また、客観的な人材評価メカニズムの構築を可能にするため、レベル 1~3 の評価手段として、情報処理技術者試験の位置づけを明確にしました。(レベル 1~3 に IT パスポート試験、基本情報技術者試験、応用情報技術者試験をそれぞれ対応付け、各レベルに対応する試験の合格をもって該当するレベルの入り口に立ったと見做すこととする。)

【情報処理技術者試験 新試験制度について】

新試験と現行試験の対応関係はおおむね以下の通りです。



- ・ ———> : 現行試験区分と新試験区分は、試験の対象範囲・レベル感においておおむね相当することを示す。
- ・ - - - -> : 現行試験区分と新試験区分は、試験のレベル感においておおむね相当するが、新試験区分において出題範囲の一定の拡大や技術面の部分的な補完などがあることを示す。
- ・ - - - -> : 現行試験区分と新試験区分の対象範囲はほぼ同様であるが、現行試験区分が新試験区分のレベルを包含する関係にあることを示す。

詳しい情報については以下の URL よりダウンロードしてご覧ください。

http://www.jitec.jp/1_00topic/topic_20080422_shinshiken.html

Q4.1 御社では、現在、ITサービスマネジメント人材に対し情報処理技術者試験やベンダー試験を推奨していますか。

＜＜情報処理技術者試験＞＞

推奨している 推奨していない

- 理由：
- 初級シスアド試験
 - 基本技術者試験
 - ソフトウェア開発技術者試験
 - テクニカルエンジニア試験
(システム管理)
 - その他の試験

推奨している試験名：

＜＜ベンダー試験＞＞

推奨している 推奨していない

推奨している試験名：

Q4.2 2009年春から情報処理技術者試験制度が新しくなることをご存知ですか。

認識している 認識していない (→アンケートは終了です)

Q4.3 レベル1～3の評価を基本的に情報処理技術者試験の合格をもって判定することにより、ITスキル標準は使いやすくなると思いますか。

活用しやすくなる 活用しにくくなる 変わらない わからない

Q4.4 情報処理技術者試験を活用しやすいのは、ITサービスマネジメントのどの専門分野ですか。

＜＜活用しやすい専門分野＞＞

運用管理 システム管理 オペレーション サービスデスク

理由：

＜＜活用しにくい専門分野＞＞

運用管理 システム管理 オペレーション サービスデスク

理由：

Q4.5 レベル1～3の評価を基本的に情報処理技術者試験の合格を持って判定することに関して、要望があればご記入ください。（社内のITサービスマネジメント人材を想定してご回答ください。）

[]

ITスキル標準 ITサービスマネジメント
活用実態調査報告書

2008年7月31日 初版

著作・監修

ITスキル標準 プロフェッショナルコミュニティ
ITサービスマネジメント委員会

発行者

独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）
ITスキル標準センター

〒113-6591 東京都文京区本駒込 2-28-8
文京グリーンコート センターオフィス 15階
TEL：03-5978-7544/FAX：03-5978-7516

<http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/index.html>

©2008 IPA All Rights Reserved