

2010.3.31

BCMニュース <2009 No.12>

BCM 実践のための IT サービスマネジメント

— BCM における ISO/IEC 20000 の活用 —

BCMに取り組む組織が増加しており、かつ多くの企業において業務のIT依存度が高まっていることから、ITサービスの継続性に対する問題意識が高まっている。かつてこのInterRisk Reportにおいても、ITサービス継続性マネジメントに関するガイドラインとして『BS 25777』を紹介したがⁱ、今回は少し違った観点から、ITサービスマネジメントの国際規格であるISO/IEC 20000を紹介したい。

この規格は、外部顧客に対してITを用いたサービスを提供する組織を主な対象としている。したがってIT業界以外の方々にとっては、あまり馴染みの無い規格かもしれないが、IT業界以外の組織においても利用価値の高い規格である。本稿では、まず規格の内容について解説した後に、BCMへの活用方法について述べたい。

IT サービスマネジメントと ISO/IEC 20000

IT サービスマネジメントを正しく理解するために、まず「IT サービス」という言葉の意味を確認しておきたい。規格の中では「IT サービス」という用語が明確に定義されていないが、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)の『ITSMS ユーザーズガイド』や、経済産業省の『IT サービス継続ガイドライン』での説明によると、IT サービスとは、ITを用いて提供されるサービスであり、ITとそれに関連する体制との組み合わせによって提供される機能である。電子メールシステムを例にとれば、メールシステムを稼働させるためのハードウェア、ソフトウェア、ネットワークだけでなく、システム管理やユーザーサポート等などの人員までが組み合わさることによって、ユーザーに電子メールというITサービスが提供されると考える。そしてIT サービスマネジメントとは、組織の業務に必要なITサービスが、適切に提供される状態を維持するための取り組みである。

このITサービスマネジメントに関する国際規格として、ISO/IEC 20000が制定されている。この規格はITサービスマネジメントのベストプラクティス集として、1989年に英国の政府機関から発行されたITIL (Information Technology Infrastructure Library) をベースとして、2005年に制定されたものであり、パート1が仕様(認証規格として用いられるのはこちらである)、パート2が実践規範(ガイドライン)という構成になっている。なお日本においては、2007年にこれを日本語訳したものがJIS Q 20000として日本の国家規格となっており、この規格による認証制度も2007年から本格運用が開始されているⁱⁱ。

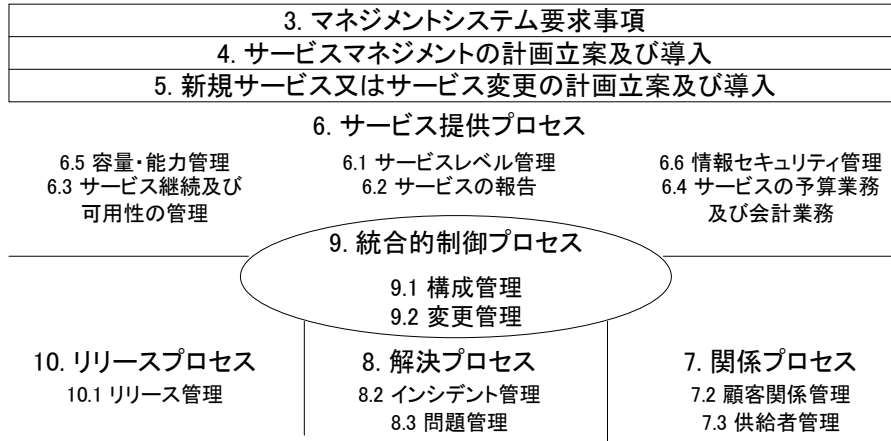
ISO/IEC 20000 における管理プロセス

ISO/IEC 20000では、ITサービスの質を維持するために、ITサービスの提供者が実施すべき管理策を13の管理プロセスに整理している。図1はISO/IEC 20000の項目構成であるが、この中で「6.1 サービスレベル管理」から「10.1 リリース管理」までの13項目がその管理プロセスとなっており、それぞれの管理プロセスにおいて、P-D-C-Aサイクルで改善していく仕組みを定めている。

例えば「6.1 サービスレベル管理」という管理プロセスについては、サービスレベルの管理のために必要な活動と、これに対するインプット、活動の結果としてのアウトプットが記述されている。これらをまとめると図2のようになる。外部の顧客に対して何らかのITサービスを提供している企業が、顧客との間でSLA (Service Level Agreement) を締結しようとする場合を例にとると、SLAは「サービスレベル管理」という管理プロセスのアウトプットであり、このアウトプットを得るために行う活動が、提供するサービスの範囲やレベルに関する顧客との間での合意形成や、これを文書化する作業ということになる。そして、顧客からの要求事項が、これらの活動に対するインプットとなる。

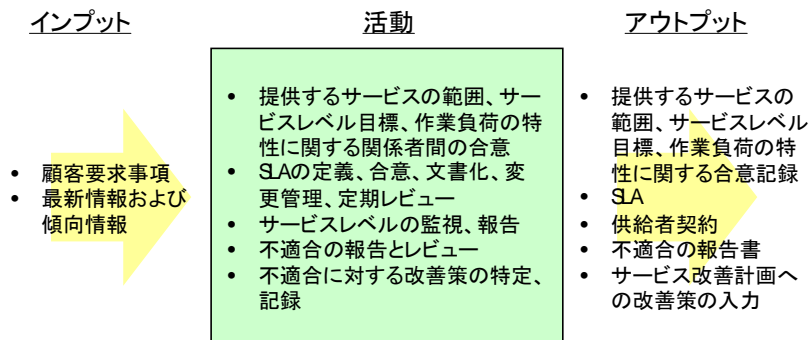
ISO/IEC 20000では、図1にある個々の管理プロセスに対して、ITサービスを適切な状態に保つため

の活動がこのような形で整理され、網羅的に記述されている。したがって、この規格に記述されている内容と、自組織における IT サービス管理の現状とを比較すれば、今後新たに実施すべき管理策や、充実させるべき管理策が分かる。



(出所：JIS Q 2000-1 をもとに弊社作成)

図 1 ISO/IEC 20000 の項目構成



(出所：JIS Q 20000-1 をもとに弊社作成)

図 2 「6.1 サービスレベル管理」における管理プロセス

BCM への活用

BCM に取り組む組織においては、次のような観点で ISO/IEC 20000 を活用することができる。

- (1) 利用する IT サービスプロバイダの評価
- (2) 自組織内における IT サービスの継続性及び可用性の向上

(1)の背景としては、IT システムの運用をアウトソーシングしていくというトレンドがここ数年続いており、特に近年は SaaS (Software as a Service) やクラウド・コンピューティングといった形態が増えてきている状況がある。このような形で提供される IT サービスを取り入れることで、コスト削減とレジリエンス向上の両立を期待する向きもあるが、アウトソーシングの形態によっては、実際の運用管理の状況は把握しにくくなる場合がある。たとえ SLA を締結したとしても、これを本当に守れる体制が出来ているのかどうか、分かりにくい場合もあるであろう。

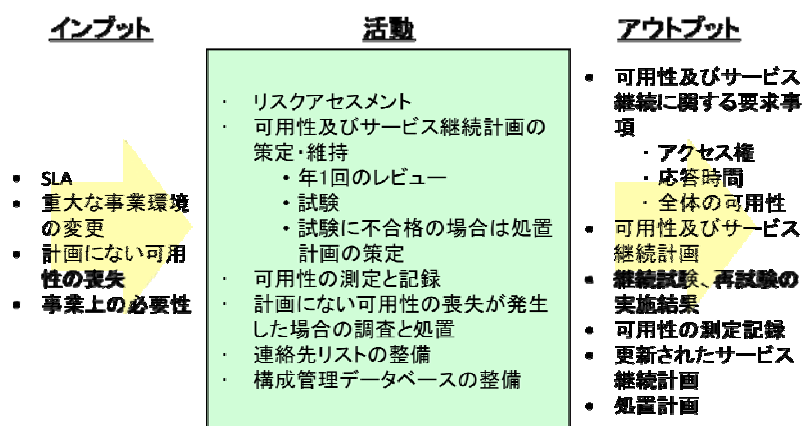
このとき、もしそのプロバイダが ISO/IEC 20000 の認証を取得済みであれば、SLA を守るための体制がある程度整備されていることが分かる。もし複数のプロバイダのうち、ISO/IEC 20000 で認証を取得した企業と取得していない企業があれば、当然ながら取得した企業の方が、社内での管理体制が比較的しっかりしていると推測できる。

また、利用している(あるいはこれから利用しようと検討している)IT サービスプロバイダが ISO/IEC 20000 の認証を取得していない場合は、この規格を参考にして、プロバイダにおける内部管理状況を評価するためのチェックシートや質問票を自ら作成し、これを使ってアンケートやインタビュー等の方法で確認するという方法も考えられる。

このような使い方が考えられるので、組織の BCM を担当されている方には、たとえ自組織で IT サービスマネジメントに取り組むことがないとしても、IT サービスマネジメントの考え方や、ISO/IEC 20000 における記述内容について、概略だけでも理解しておくことをお勧めしたい。

次に(2)の観点で、自組織内における IT サービスの継続性および可用性の向上に ISO/IEC 20000 を活用する場合、「顧客」を社内ユーザーに置き換え、SLA を自組織内ユーザーに対して保証すべきサービスレベル目標に置き換えて考えれば、社内ユーザー向けのシステムにも適用できるであろう。もちろん認証取得を目的とせず、自組織内ということであれば、規格に記述されている活動を全て実施すべきとは限らないので、一般的に必要と考えられる管理策として、どのようなものがあるかを俯瞰的に把握した上で、自らの組織の現状に合わせて、簡略化して実施するものや、あえて実施しないもの等を取捨選択すればよい。

このような観点で ISO/IEC 20000 を活用する場合、この規格の中で最も BCM と関連が深いのは、「6.3 サービス継続及び可用性の管理」である。この管理プロセスに関して規格に記述されている内容を、実施すべき活動と、その活動に対するインプット、活動の結果得られるべきアウトプットに整理したものを図3に示す。ここで左側の「インプット」の部分に書かれている SLA は、「6.1 サービスレベル管理」のアウトプットである。そして社内ユーザーからの要求事項が「6.1 サービスレベル管理」におけるインプットとなっている。したがって、IT サービスマネジメントの枠組みの中では、「6.1 サービスレベル管理」と「6.3 サービス継続及び可用性の管理」との二つの管理プロセスの組み合わせによって、IT サービスに関する BIA (事業インパクト分析) や事業継続戦略の検討を行うことになると見ることができる。



(出所：JIS Q 20000-1 をもとに弊社作成)

図3 「6.3 サービス継続および可用性の管理」における管理プロセス

ところで、BCM の観点から注目すべき管理プロセスは、これら二つだけではない。「8.2 インシデント管理」では、IT サービスの中断やサービス品質の低下を引き起こすような事象が発生した場合の、検知、調査・診断、解決・復旧、記録等の管理策が記述されている。また他の管理プロセスも、トラブルの予防や管理情報の整備など、平常時の IT サービスの品質を支える重要なものばかりである。しかも、ある管理プロセスのアウトプットが別の管理プロセスへのインプットになるというような形で、

管理プロセスどうしが関わり合っている。例えば既に述べたように、「6.1 サービスレベル管理」のアウトプットの一つである SLA は「6.3 サービス継続及び可用性の管理」へのインプットとなっている。したがって、特定の管理プロセスだけに集中的・限定的に取り組むのではなく、複数の管理プロセスの状態を少しずつ向上させながら、IT サービスマネジメント全体をレベルアップしていくのが望ましい。

さらに進んだ取り組みのために

BCM に取り組む組織が、外部の IT サービスを利用しながら組織のレジリエンシーを高めていくためには、自組織が利用している IT サービスプロバイダが、IT サービスマネジメントへの取り組みを通じてレジリエンシーを高めているとともに、プロバイダ側の管理レベルがある程度分かるようになっていくことが望ましい。そのためには多くのプロバイダに、IT サービスマネジメントに取り組んでいただきたいものである。しかしながら、ISO/IEC 20000 は主な対象が IT 業界に限定されているためか、認証制度が運用されているマネジメントシステム規格の中では、まだ一般的な知名度が高いとは言えない。プロバイダ側としては、ユーザー側で規格の認知が進まない、インセンティブに欠けるため、取り組みが進みにくいであろう。したがって、まずはユーザー側が IT サービスマネジメントを勉強し、プロバイダに対して取り組みを求めていくよう提案したい。

以上

株式会社インターリスク総研 主任研究員 田代 邦幸

[参考文献]

- 1) 『IT サービス継続ガイドライン』 経済産業省、2008年9月
- 2) 『対訳 ISO/IEC 20000-1/2000-2 情報技術 -- サービスマネジメントの国際規格』(財)日本規格協会 編、2007年12月10日
- 3) 『ISO/IEC 20000 活用ガイドと実践事例』、ISO/IEC 20000 活用ガイドと実践事例 編集委員会 編著(編集委員長 大畑 毅)、(財)日本規格協会、2008年1月28日
- 4) 『ITSMS ユーザーズガイド — JIS Q 20000 (ISO/IEC 20000)対応』(財)日本情報処理開発協会、2007年4月20日 <http://www.isms.jipdec.jp/itsms/doc/JIP-ITSMS111-10.pdf>

i BCM ニュース <2008 No.4>『BCM を支える情報通信技術の継続性マネジメント —— 英国規格 BS25777 の概要 ——』(2009.02.16)

http://www.irric.co.jp/risk_info/bcm/pdf/bcm_news0804.pdf

ii 日本では 2010 年 3 月 26 日の時点で 118 の組織が認証を取得している。

株式会社インターリスク総研は、三井住友海上グループに属する、リスクマネジメント専門のコンサルティング会社です。

お問合せ先

(株) インターリスク総研 コンサルティング第二部 BCM第一チーム

TEL : 03-5296-8918 <http://www.irric.co.jp/>

不許複製 / Copyright 株式会社インターリスク総研 2010