

## 先端技術キーワード解説

## 知っておきたい最新の動き

## [ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ]

「ITIL (Information Technology Infrastructure Library)」という用語を聞くようになりました。似ていますが、ISIL (イシステム国) とは違います。

企業における IT 運用は、企業の競争力、ビジネスの効率性などを左右する重要な業務です。ITIL は、その運用を IT サービスとして扱い、その IT サービスマネジメントのベストプラクティスなどの方法論を提供するものです。規格などとは違い、「虎の巻」のようなものです。

発端は、1980 年代における英国政府の活動です。英国政府は専門家チームを組織し、IT 利用の先進企業における IT 運用ノウハウを調査しました。そして、これを体系化し、1986 年、ガイドラインとしてまとめました。その後、2001 年、ITIL V2 がまとめられました。そして、2011 年、最新版が制定されましたが、今も、IT の現場での主流は、この V2 になっています。

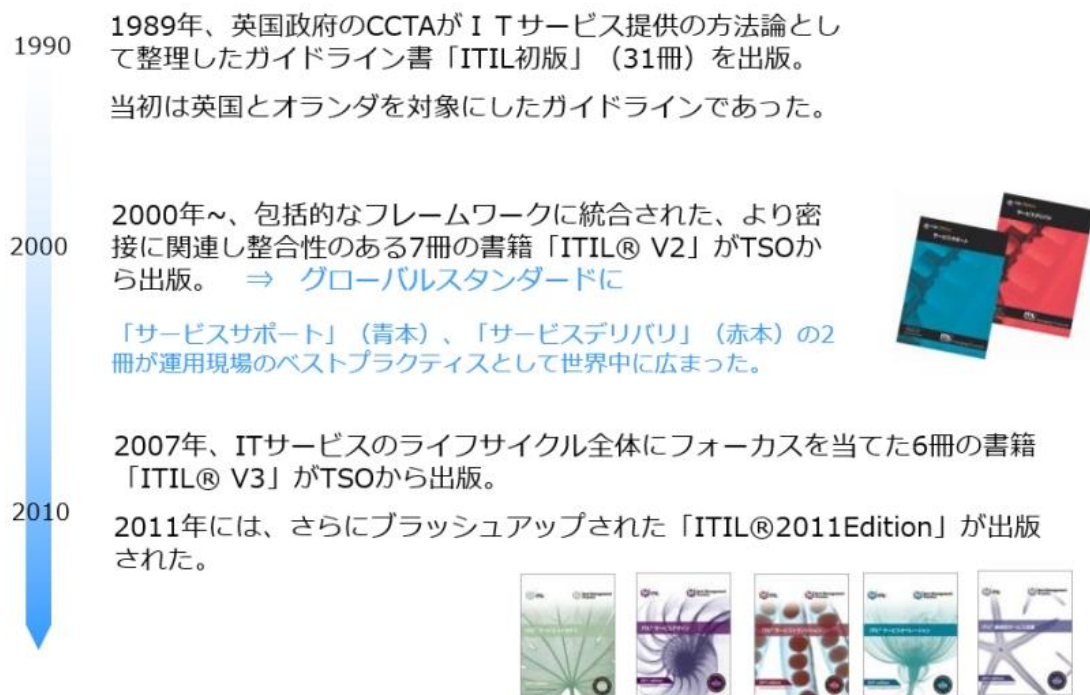


図 ITIL の歴史 (文献 2) より引用)

ITIL は、8冊の書籍にまとめられています。それは、日常的な運用管理作業を対象とした「サービスサポート」(青本)、そして中長期的な運用管理計画の策定を扱った「サービスデリバリ」(赤本)の二つの大きな柱から成り立っています。それぞれの概略は、

#### (1) サービスサポート

IT 運用における障害やユーザーからの要求について、原因を探索し、必要な措置を講じ、ユーザーにフィードバックするという一連の作業を行うための組織体制、手順、手法を示しています。

このプロセスには、以下があります。

- ・インシデント管理－インシデントによる IT サービスの停止を最小限に抑えるようにします。
- ・問題管理－インシデントそのものの発生を将来に渡って減少させるようにします。
- ・変更管理－問題の解決、要件変更への対応によるシステム変更を管理します。
- ・リリース管理－変更管理で承認された変更依頼をもとに変更作業を行います。
- ・構成管理－IT システムの構成管理を最新・完全な状態に保ちます。

#### (2) サービスデリバリ

主に中長期的な観点に立った IT サービスの計画立案と改善手法について説明がなされています。

このプロセスには、以下があります。

- ・サービスレベル管理－サービス提供者と利用顧客の間で合意したサービスレベルを管理します。
- ・可用性管理－IT サービスの提供に必要なシステムとマンパワーに関する可用性を管理します。
- ・キャパシティ管理－要求されるサービスレベルに対し、将来必要とされるリソースを管理します。
- ・IT サービス財務管理－IT サービスの提供に必要なコストと利用による収益性を管理します。
- ・IT サービス継続性管理－IT サービスの提供が停止した場合の顧客への影響を最小限に防ぎます。

なお、ITIL では、プロセス (Process)、ピープル (People)、プロダクト (Product) の「3つのP」の重要性を指摘しています。それぞれがバランスよく配置されなければ、大きな効果は期待できないとしています。

IT システム、サービスなどについて、運用のノウハウなどは、企業の中で抱え込まれ、なかなか水平展開されないようです。今後、このような動きの中で運用管理が進化していくことを期待したいと思います。

#### (参考文献)

- 1) Itil Books IT SERVICE MANAGEMENT BOOKSHOP <http://www.ital.org.uk/>
- 2) 日経コンピュータ、IT 運用の王道、ITIL は日本に根付いたか－ITIL を「知っている」企業は7割  
<http://itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/column/15/043000109/043000002/?ST=system&P=1>

#### (注)

本解説は、執筆当時の状況に基づいて解説をしております。ご覧になる時には、状況が変わっている可能性がありますので、ご注意をお願いします。

Copyright (C) Satoru Haga 2016, All right reserved.

<b>技術・経営の戦略研究・トータルサポータ</b>	
<b>ティー・エム研究所</b>	
工学博士 中小企業診断士 社会保険労務士(登録予定) 代表 <b>芳賀 知</b>	
E-Mail: <a href="mailto:info_tm-lab@mbn.nifty.com">info_tm-lab@mbn.nifty.com</a>	URL: <a href="http://tm-lab@a.la9.jp/">http://tm-lab@a.la9.jp/</a>