

4.1

JIS Q 20000 (ISO/IEC20000)
の適用範囲と用語の定義

本節では、JIS Q 20000 (ISO/IEC20000) の適用範囲や用語の定義について解説します。この規格の要求事項について勉強する前に、目的や基本的用語について理解しておくことが重要です。

4.1.1 JIS Q 20000 (ISO/IEC20000) の適用範囲

本書では「IT サービス」という表現が多く用いられています。本書の3.1.3「JIS Q 20000 (ISO/IEC20000) Part-1 の構成」でも解説したように、JIS Q 20000 (ISO/IEC20000) : 2007 (以降「本規格」と表記) の第1章には、本規格の適用範囲＝目的や活用方法とも読める内容が記述されています。

そもそも本規格は、IT サービス提供組織が顧客に受け入れられる（＝顧客要求を満たす）品質でIT サービスを提供できるよう、その実現を目的として、IT サービス提供組織に対する要求事項を客観的に規定したものです。そこで、本規格の第1章【適用範囲】では、本規格を利用できる事業体、組織、用途を次のように規定しています。

- (a) サービス調達を入札に付そうとしている事業
- (b) サプライチェーンに属するすべてのサービス提供者に対し、一貫した取り組みを求める事業
- (c) 自らのサービスマネジメントを比較評価するサービス提供者
- (d) 独立したアセスメントのための基盤
- (e) 顧客要求事項を満たすサービスを提供する能力を持つことを実証する必要がある組織
- (f) サービス品質の監視・改善プロセスを効果的に適用することによって、サービスの改善を目指す組織

※ JIS Q 20000-1:2007 より引用

◆ (a) サービス調達を入札に付そうとしている事業

顧客がサービスを調達する際、入札者がすでに本規格を認証取得していれば、信頼できるサービス提供のプロセスを有していることの証明となります。顧客から見ても、客観的な第三者のお墨付きを有しているため、その評価が容易となります。

◆ (b) サプライチェーンに属するすべてのサービス提供者に対し、一貫した取り組みを求める事業

複数のサービス提供者が提供するサービスを組み合わせて利用する場合、各サービスの品質が一定水準をクリアしていないと困ります。そのためには、顧客が求めるサービス品質の達成の度合いを評価する仕組みや尺度が必要です。本規格はサービスの内容が異なる複数のサービス提供者に共通して適用できる、サービス品質を評価する基準を提供します。

◆ (c) 自らのサービスマネジメントを比較評価するサービス提供者

内部のサービス提供部門によるITサービスマネジメントについて、サービス提供者が自らが比較検討する際、その基準として利用できます。同様に、外部のサービス提供者などによるITサービスマネジメントとの比較評価に用いることも可能です。

◆ (d) 独立したアセスメントのための基盤

本規格は独立したアセスメント…すなわちITサービスマネジメントに関する改善のためのギャップ分析や、ITサービスマネジメントの網羅性や有効性を客観的に診断する際、評価基準として利用できます。

◆ (e) 顧客要求事項を満たすサービスを提供する能力を持つことを実証する必要がある組織

本規格は、独立した中立的立場の認証機関による審査の基準として利用されます。認証機関による審査では、本規格の要求事項に対する適合性と有効性という2つの視点で実施され、審査に合格すると認証を取得できます。認証を取得することにより、サービス提供組織は顧客要求事項を満たすサービスを提供する能力を持つことを実証できます。

◆ (f) サービス品質の監視・改善プロセスを効果的に適用することによって、サービスの改善を目指す組織

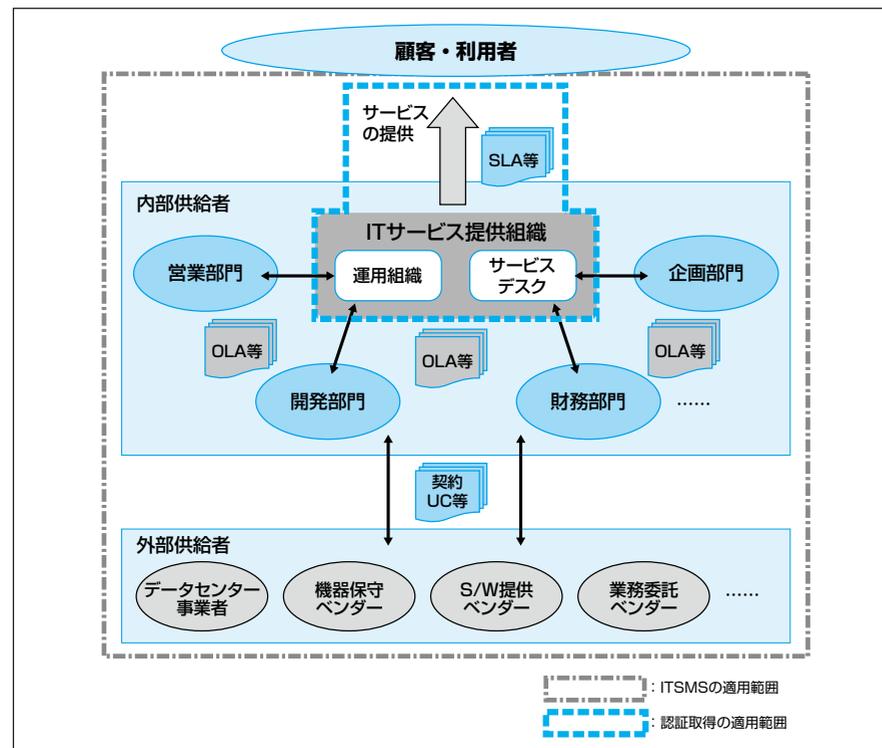
本規格によって、サービス品質の監視や改善に関するプロセスを効果的に適用できます。このサービス品質の監視と改善の仕組みを採用してサービス改善を目指す、あらゆる組織で利用することが可能です。

4.1.2 「適用」の意味

ここまで、本規格の目的や活用方法としての適用範囲について解説しました。この「適用範囲」にはいくつかの意味があります。

本規格の第1章に記載されている「適用範囲」は、規格の目的、用途、位置づけなどを意味しています。それに対して、「ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) の適用範囲」や「認証取得の適用範囲」などという表現が用いられる場合があります。例えば図4-1に示すように、「ITSMSの適用範囲」と「認証取得

図4-1 適用範囲の考え方



の適用範囲」はそれぞれ別の意味を持ちます。「ITSMSの適用範囲」は本規格が規定するITサービスマネジメントシステムのフレームワーク、すなわち仕組みやルールを適用する範囲を指すのに対して、「認証取得の適用範囲」は認証取得を目指す組織と提供するサービスを特定する際に用いられます。

なお、図4-1はあくまでも一例であり、外部供給者を利用せず、内部供給者も含めて認証取得を目指すような場合には、「ITSMSの適用範囲」と「認証取得の適用範囲」が同一になる場合もあるので注意して下さい。

ここで、認証取得の適用範囲についてももう少し補足しておきましょう。認証取得を目指す組織は、次のような基本条件を満たす必要があります。

●基本条件

- ①本規格の要求事項をすべて満たしていること
- ②本規格で規定しているプロセスをすべて実装していること
- ③プロセス活動およびサービス提供に責任を持っていること

このうち①と②は、認証取得を目指すには本規格の要求事項をすべて満たすこと、および本規格が規定しているサービスマネジメントプロセスのすべてが網羅されている必要があるという意味です。他の規格とは違い、適用除外は認められないということです。

一方、ISO9001やISO/IEC27001などの規格では、一部の事項に適用除外が認められる場合があります。適用除外の考え方を採用することにより、認証取得を目指す組織の能力や性質、置かれている状況や立場などを考慮することができます。

筆者の個人的見解としては、組織の規模やサービスの性質などで、本規格でもこの適用除外の考え方を採用するべきだと思います。これについては規格改定のワーキング・グループなどでも検討が進められているようですが、賛否両論があるため、採用までにはもう少し時間がかかるかもしれません。

基本条件の③は、サービスを提供する組織がそのサービス提供に責任を持つことはもちろん、本規格が規定するプロセスの活動についても、認証取得を目指す組織の責任の下で実現することを求めています。例えば、認証取得を目指す組織が本規格で規定するサービスマネジメントプロセスをすべて実装しても、一部のプロセス活動を外部に丸投げしているようでは、責任を負っているとは言えません。