

Q 1.3

「IT組織」とは、どんな組織ですか？

[IT組織] [サイロ化] [ビジネス部門の観点]

A ITサービスを提供する部門のほか、それに関連する部門やグループ、外部サプライヤなどを含めた集合です。

IT組織は集合体

一般に、IT組織は複雑な縦割り構造をしていることが多いようです。パソコン本体やネットワークのサポート部門、データベースやセキュリティなどのテクノロジーに特化した部門、地域や国ごとの部門、ビジネスアプリケーションの開発・提供・変更を担当する部門などに分かれています。

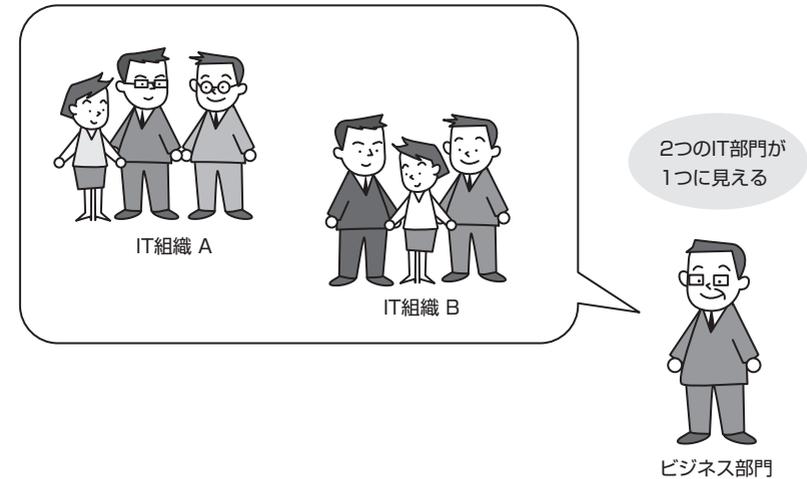
このような構造は「サイロ化」と呼ばれます。現実の企業でも、自分が属するIT組織がサイロ化されており、その環境で効率的なIT活動を実践することの難しさを感じているIT要員は少なくないでしょう。

ここで大切なのは「ビジネス部門の観点」です。IT組織がどんなに複雑でサイロ化していても、ITサービスを楽しむビジネス部門からは全体が1つに見えるのです。

例えば、ネットワークの不具合でビジネスアプリケーションが使用できなくなり、商品の受注が停止したとします。IT組織の観点では、ユーザーはこの件に関して、ネットワーク部門に問い合わせをするだろうと考えます。しかし、このような状況であっても、ビジネス部門はまずアプリケーションのサポート部門に対して復旧を要求するかもしれません。これは、ネットワークの管理を外部のベンダーに委託している場合でも同様です。

ITIL V2からV3へのバージョンアップで、「サービス・ライフサイクル

▼ ビジネスの視点からはIT組織は1つに見える



マネジメント」という概念が強調されました。サービスマネジメントを実現してビジネスとITの融合を推進し、ビジネス戦略とIT戦略の整合性を高めるためには、IT組織は部門どうしの関係を強化する必要があります。それによってITリソースを価値へと変換し、サービスとして提供するのです。

👉 スキルアップのポイント！

IT組織がどのような構造であっても、ビジネス部門の観点から見れば1つです。IT組織は部門間の関係を強化し、1つの組織としてビジネスに貢献できる体勢を作る必要があります。

Q 1.4

ITILではわかりにくい用語が使われるのはなぜですか？

[ITILの用語] [顧客] [OGC]

A 英語の原本を直訳したため、一般的でない用語や通常とは意味が異なる単語が使われています。

直訳ゆえのわかりにくさ

ITILは英国のOGC*によって策定されています。このため、ITILの原本は英語で記述されています。現在は日本語化された書籍がありますが、翻訳の許可を得る際、ITILを発行するOGCより「原本を直訳すること」

▼ ITILはわかりにくい用語が多い



という条件が課せられたのです（現在は意味を伝えるための意識も行われるようになってきているようです）。

例えば、ITILでは「顧客」という用語が使われています。ビジネスの世界では自社の製品を購入してくれる人＝お客さんのことを顧客と呼びます。このため、ビジネスの顧客は社外に存在します。

一方、ITILでは「ビジネス部門の管理職」（ITサービスを使用する部門の責任者）を顧客と呼びます。このため、ITILの顧客は社内に存在します。顧客はビジネスに責任と権限を持っており、サービスを受けてビジネス活動で利益をあげます。また、顧客は享受するサービスの費用を実質的に負担する人でもあります。

この「顧客」という用語は、ITILの原本に記述されている「Customer」という単語を直訳したものです。英語圏では「何かの手助けをしてあげる」「よりよい結果になる仕組みを提供してあげる」「アイデアなどを助言してあげる」などの状況で、それらを提供する側から享受する側に対して「You are my customer」と表現するのです。これは社内か社外かを問わず、また普通の友人に対しても同じです。

このほか、「変更」「イベント」「問題」「機能」「課金」「有用性」など、一般によく使われているけれど、ITILでは独特の意味を持つ単語はたくさんあります。それらの単語が何を意図しているのか理解することが、ITILを実践するうえで重要です。

👉 スキルアップのポイント！

ITILは英語から直訳されたため、わかりにくい用語が使われています。ITILで独特の意味を持つ用語を理解しましょう。

●用語解説

※OGC Office of Government Commerce。ITILの発行元であるイギリス商務局の略称。