

ITサービスマネジメント

～高品質なITサービスを支えるITIL[®]適用事例～



ITサービス本部
岸 正之

Chapter 1

システムサービスとシステム構成
ITガバナンスの強化

Chapter 2

経営期待の再確認
国際規格による証明
ビジネスマネジメント・サービスマネジメントのストーリー

Chapter 3

組織マネジメントの考え方
ITIL[®]と人材育成
攻めのITサービスマネジメント
itSMF japanとともに





損保ジャパン日本興亜システムズ

損保ジャパン日本興亜グループのブランドスローガン「保険の先へ、挑む。」

損保ジャパン日本興亜グループ所属のIT機能会社から、グループ会社、代理店及びそのお客様のニーズにあった最高品質のITソリューション・ITサービスを主体的に提供する戦略的IT企業へ進化することにより、グループ経営理念を実現し、社会に貢献します。

設立 1984年4月

事業内容 コンピュータおよび関連機器による情報処理サービスの受託業務
ソフトウェアの開発受託および販売業務 等

資本金 7,000万円

売上高 475億円

従業員 1,382名

事業所 本社(立川)、中野、新宿、江戸川橋



損保ジャパン日本興亜グループの ブランドスローガン「保険の先へ、挑む。」

グループ
経営理念

経営基本方針“**Our Way**”

“**Our Way**”はその実現に向けて、
グループIT企業の社員である私たちの「共通の価値観」と
「とるべき行動」を示したものです。

サービスマネジメント
ITIL® / Process

経営の8原則

人材育成の3原則

行動の10原則

損保ジャパン日本興亜Gのリアルユーザーに対して
最高品質のITサービスを継続的に提供すること

テクノロジー
Product / Technology

「**安心・安全・健康のテーマパーク**」の実現に貢献

お役立ちコンテンツのご紹介

あんしんを携帯しよう！

損保ジャパン日本興亜のスマートフォン向けアプリ(一例です)

 安全運転サポートアプリ

Safety Sight

セーフティサイト

損保ジャパン日本興亜が提供する
ドライバーを事故から守る無料アプリ



ドライバー必携


 万が一のトラブルでも
安心のトラブル解決アプリ

トラブルCh

無料アプリ




詳細はこちら

 「安心」「安全」「快適」
運転ナビゲートアプリ

PORTABLE SMILING ROAD

ポータブルスマイリングロード

サービスの対象になる方 | 「THE クルマの保険」
「SGP」のノンフリート



無料アプリ

 いつでももしもの
家族の安心

ほけんアプリ

ほけんアプリ
代理店へ連絡
事故・トラブル連絡
契約一覧
ユーザー・マイページ
詳細はこちら

 海外旅行の言葉の不安に
役立つアプリ

らくやく

楽訳たびカメラ

無料アプリ



対応言語 英語、中国語(簡)

 エコドライブパートナー

エコドライブパートナー

iPhone版
Android版
無料アプリ



詳細はこちら



【Introduction】

ITガバナンスのさらなる強化

✓ ビジネス

- 自動車、火災、傷害、積立、海上 などの各種保険
- 再保険、401K、個人融資、投資信託 など

✓ 利用者

- お客さま
- 代理店さま
- 社員、コールセンター

✓ 業務プロセス

- 契約管理(保険料見積もり、満期ご案内、契約変更 など)
- 保険金サービス(事故受付、途中経過管理、お支払い など)
- 精算(保険料収納、代理店手数料 など)
- 主管(経理、決算、人事 など)
- 社内情報共有(メール、グループウェア など)

システム構成概要

自社センター

メインフレーム



マスターファイル、ビジネスロジック
100万トランザクション／時間、
28万ジョブ／月
プリント: 15百万ページ／月

サーバー群



プレゼンテーションロジック
仮想: 約1,300VM、
オンプレ: 約100台

アウトソースセンター

サーバー群



Cloud
クラウドサービス

コールセンター、メール、
社内ワークフロー など

社内系システム 約40,000台(シンクライアント)
代理店システム 約800,000ID
顧客向け 約16,000トップページアクセス／日

ビジネスを提供

社員



コールセンター



代理店様

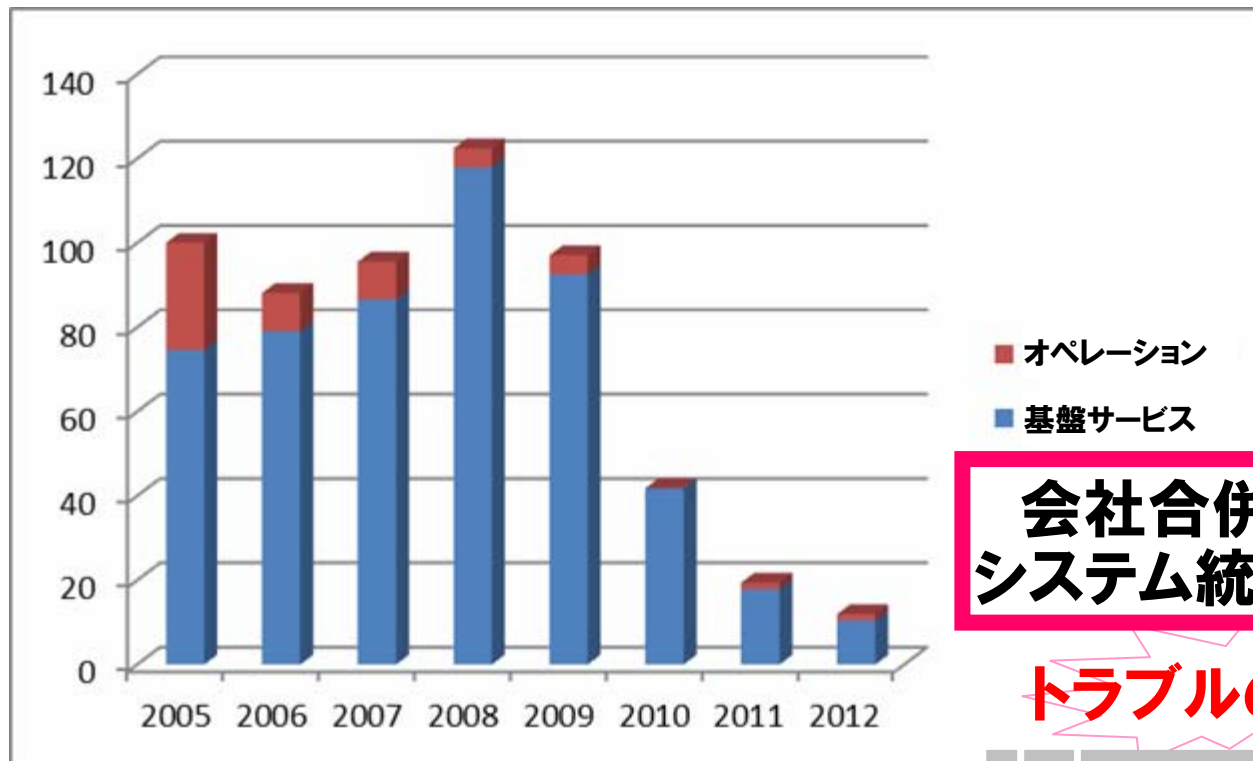


お客様



運用品質 ～ITILは進化している～

ITIL® v3によるITガバナンスの強化へ



会社合併
システム統合

トラブルの再来？

ITIL® v2

ITIL® v3へ

ゴールではなかった

世界で伍して戦うために「IT品質」「IT生産性」の両面において
国際水準に適合したIT部門として国際規格準拠を推進

プロジェクトS³による推進

コンセプト「プロセスをシンプルにスリム化して笑顔になろう！」

(Simple × Slim × Smile)

国際標準規格への対応

COBIT

CMMI

ITSMS
(ITIL[®])

ISMS

IT-CMF

EMS

戦略(SS)

(何をどうやって提供するのか、
提供するために何が必要か)

ITサービス戦略管理

ITサービス財務管理

サービスポートフォリオ管理

需要管理

事業関係管理

設計(SD)

(方針に沿って、提供するサービスについて詳細化し、
安定してサービスを提供するための管理体制を構築する)

キャパシティ管理

ITサービス継続性管理
情報セキュリティ管理

可用性管理

サービスレベル管理

サービスカタログ管理

サプライヤ管理

移行(ST)

(計画/設計に沿って、サービスの提供及び管理を開始できるように準備する)

変更管理

移行計画及び支援

妥当性確認テスト

リリース及び展開管理

評価

構成管理

ナレッジ管理

運用(SO)

(合意されたレベルでサービスを提供する)

運用監視

オーナー部

イベント管理

インシデント/サービス要求管理

問題管理

アクセス管理

ITSMプロセス改善(CSI)

【Create it (service management)】

ITサービスマネジメント [実装の段階]

経営期待の再確認

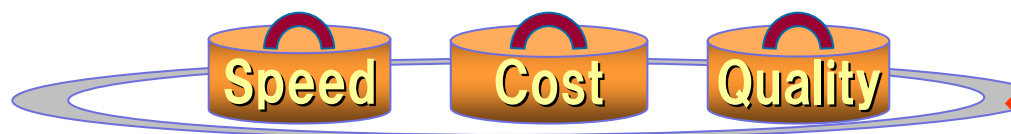
経営とシステムは両輪の関係

ITサービスなくしてSOMPOグループのビジネスは成立しない

品質が安定しない
(IT依存度の高まり・新技術)

コスト適正化が難しい
(ランニングコストの削減)

投資効果が見えない
(使ったお金は見える)



経営に重要な3つの側面

ITIL®の原点に立ち返る

～ITをマネジメントする仕組みと強い組織の姿 ToBeが不可欠～



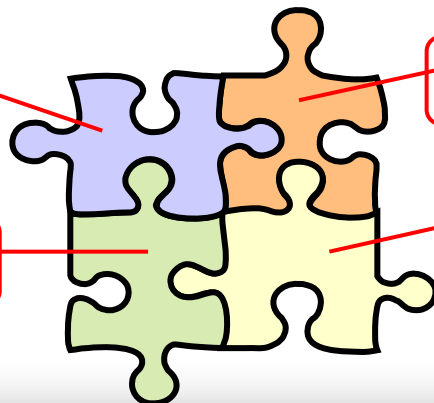
Product

People

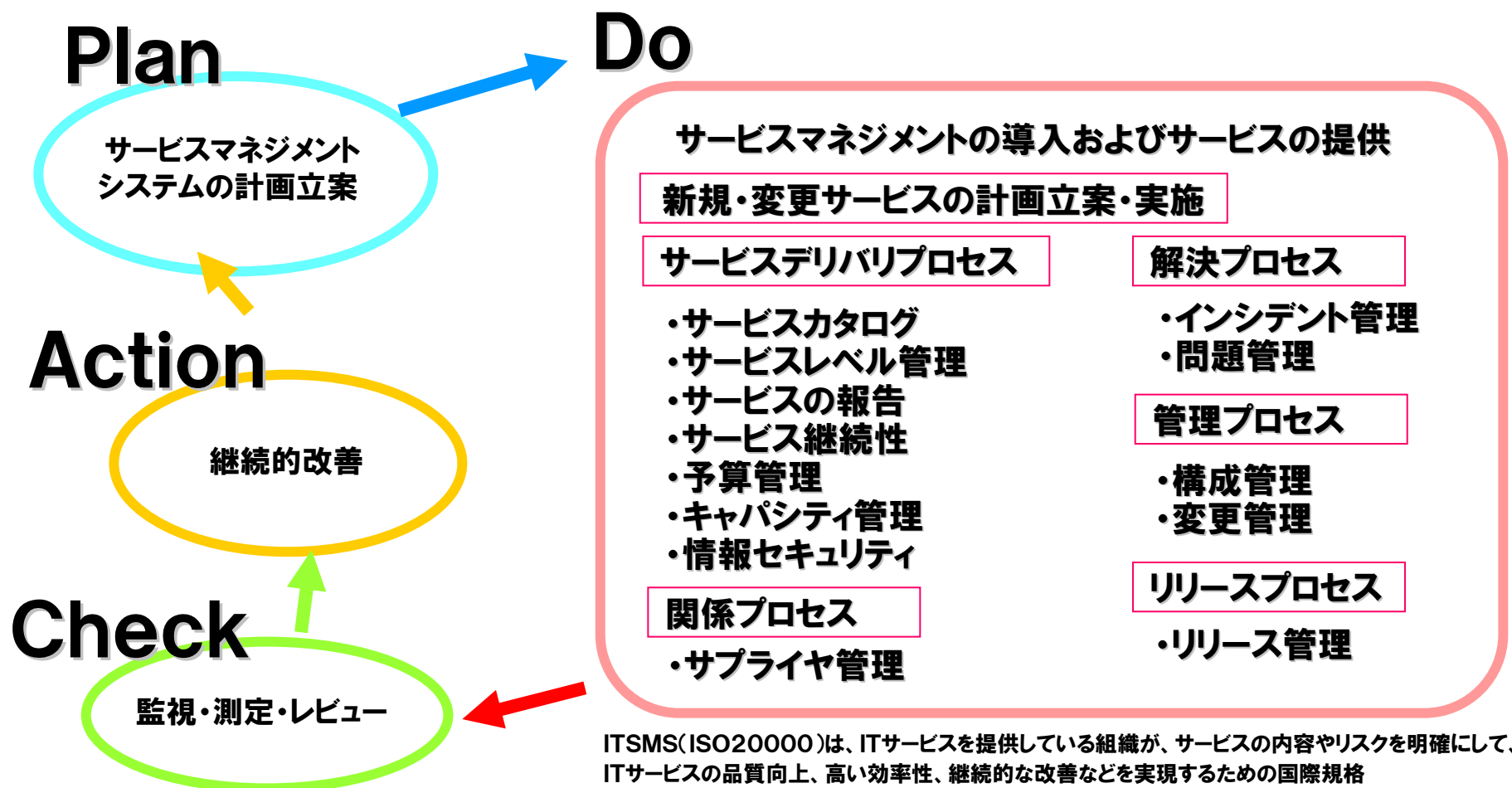
Process

Partner

4つの「P」の最適化
マネジメントシステムの活用



私たちの仕事を ITサービスマネジメントの国際規格[ISO20000]で証明したい



最適な活動に導く「2つのストーリー」

Story1 : ビジネスマネジメント

顧客にサービスを保証する

顧客との約束



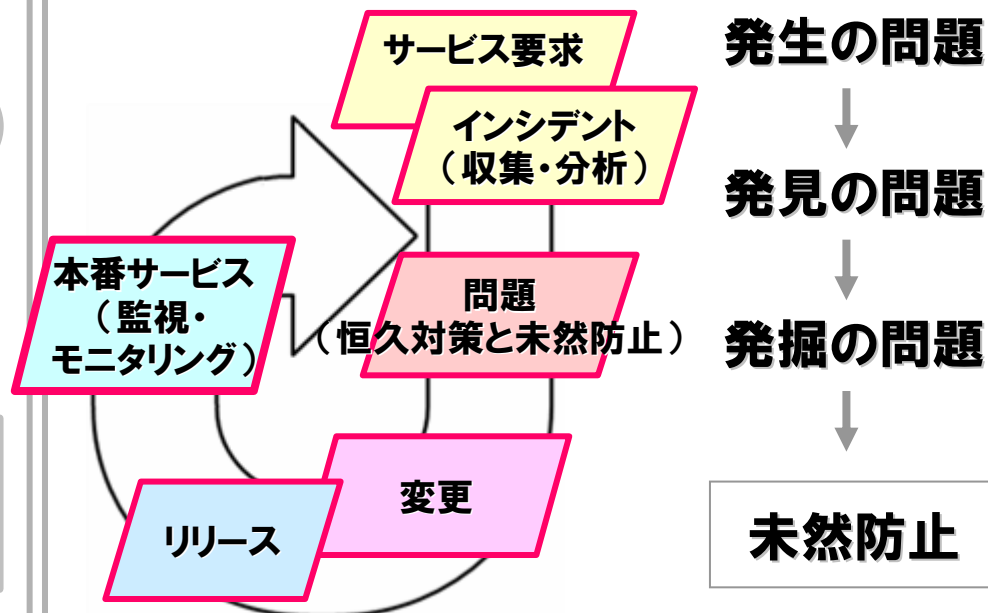
説明責任の履行

経営報告
(KGI・KPI)

サービス
レポート

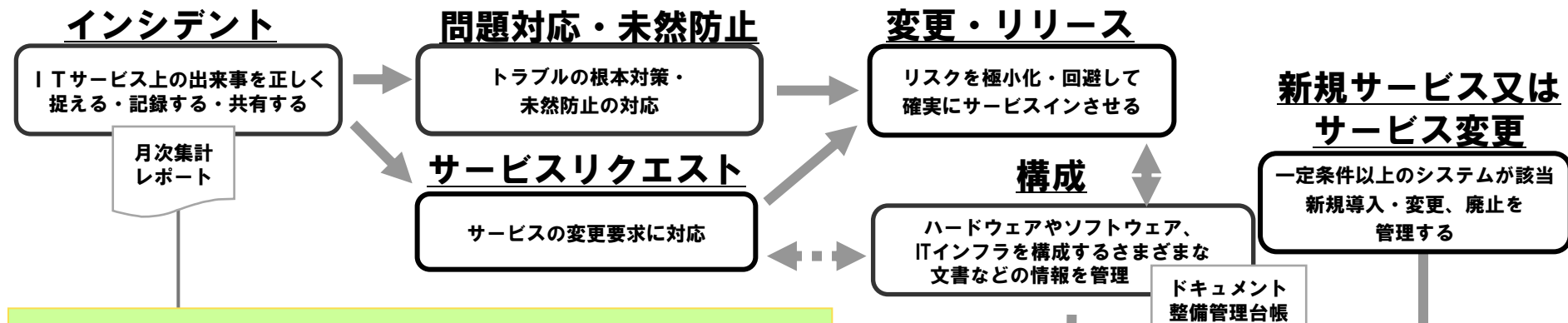
Story2 : サービスマネジメント

トラブルを発生させない活動を実践する

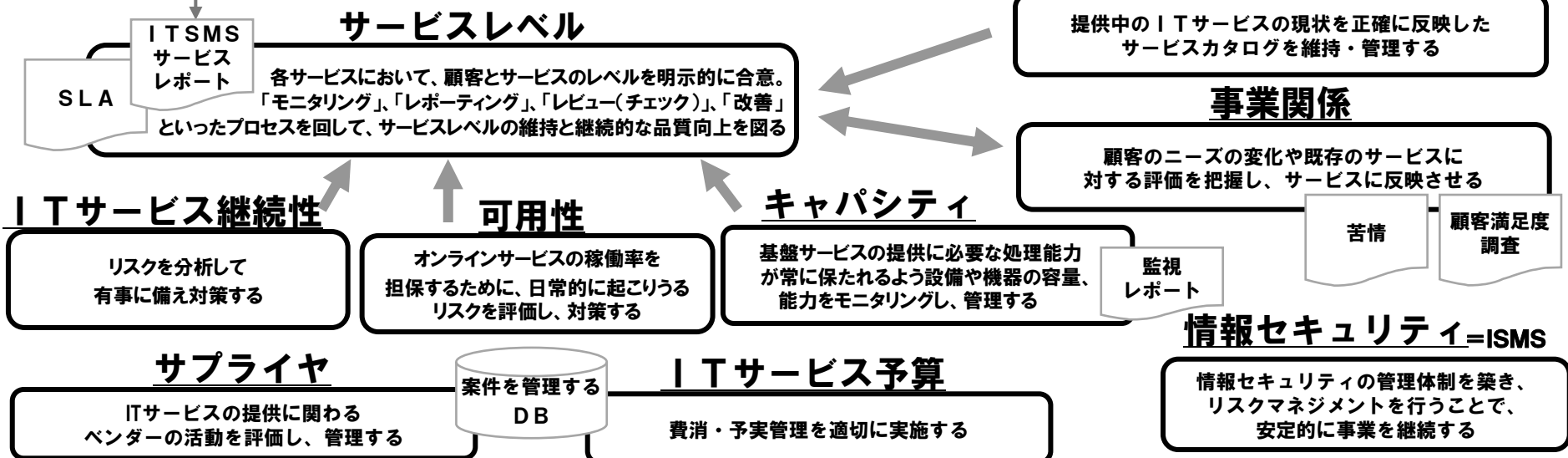


ISO20Kー主要要求事項プロセス

サービスマネジメント（品質向上）



ビジネスマネジメント（サービス保証）



サービスカタログ～サービスレベル管理

・サービスカタログとは？

顧客・オーナー部門に対して提供中のサービスについて、わかり易く記載したもの



【サービスのバイブル】

サービス名称や内容、特徴、適用範囲、
連絡窓口や責任の所在、要求の手続き、
制約事項等を一覧化した文書

サービスカタログ(サービス仕様書)

サービスの種類／サービスの対象範囲(社外・社内…)
サービス時間／可用性(二重化／信頼性基準…)
性能(ギャランティ:ベストエフォート)
災害対策／

・サービスレベル(SLA=Service Level Agreement)とは？

サービスの品質標準を示したもの

顧客／オーナー部門とのサービス内容に関する保証(＝約束)

導入効果:

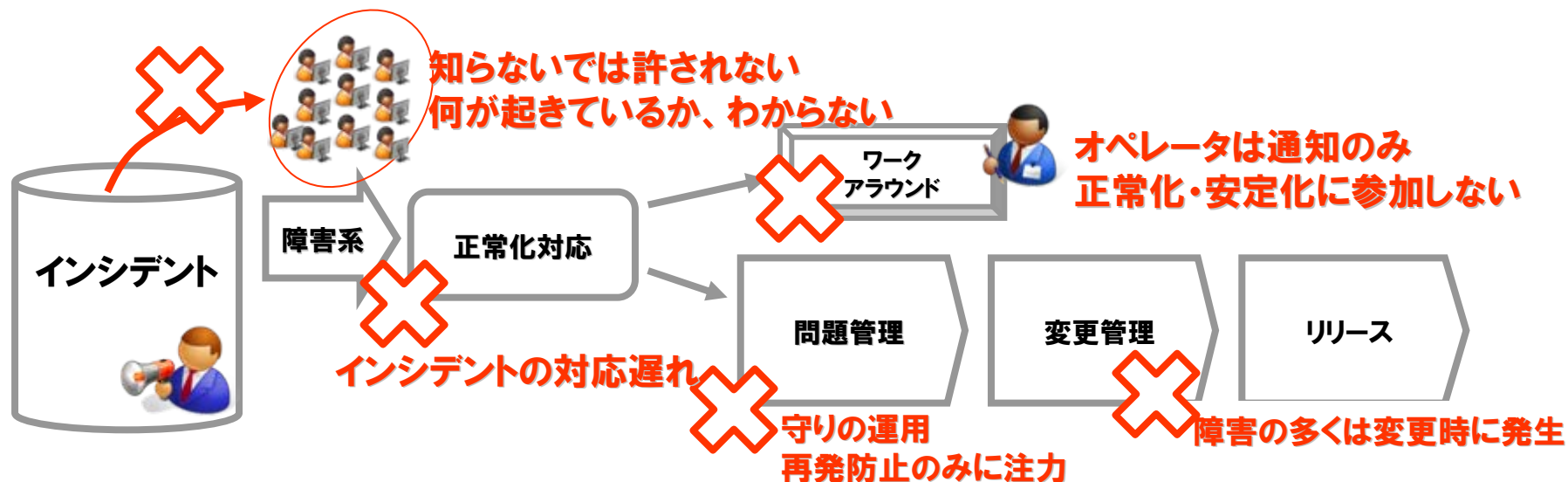
サービスを指標化できる(何を守ればよいのか＝存在意義が共有できる)
顧客、オーナー部門とのコミュニケーション／説明責任が果たせる
無駄なシステム投資の抑制(需要管理と合わせれば効果はさらに高まる)



インシデントを収集・分析、正常化とともに障害未然防止



インシデント～問題～変更管理②



導入効果：インシデント～問題

品質の向上 障害を発生させないという「攻めの運用」 未然防止の徹底
役割と責任の明確化(特にオペレーション部門のモチベーションアップ)

人材育成機会の創出

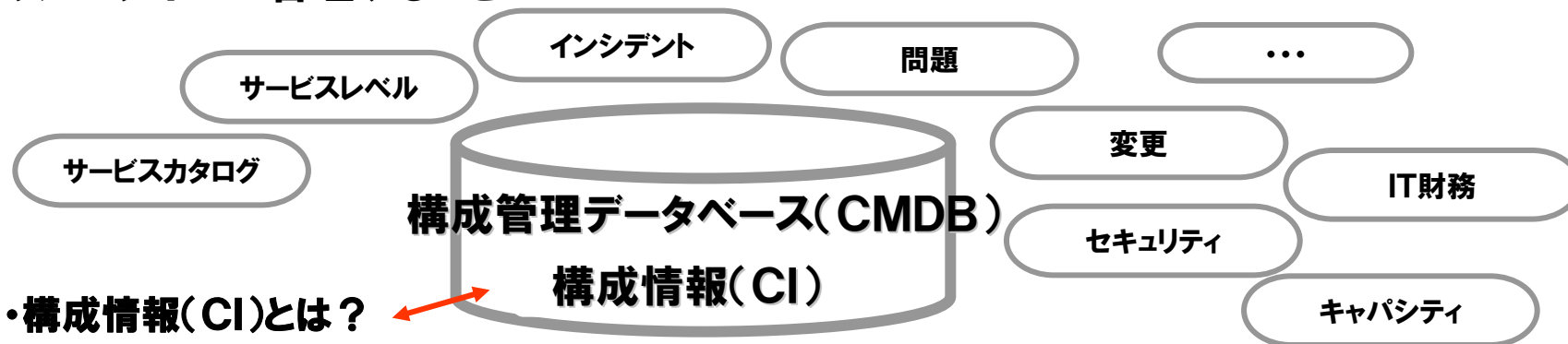
導入効果：変更／リリース

変更リスクの極小化 (障害の多くは変更時に発生している！)

事前の準備 (特に障害発生への身構えは重要！)

・構成管理とは？

ITサービスを効果的に提供するために各プロセスと関係してIT構成を正確にリアルタイムに管理すること



・構成情報(CI)とは？

ITサービスを適切に管理するために必要な情報のこと

管理対象は、ハードウェア、ソフトウェア、仕様書・設計書、契約書、運用マニュアルなど

散在して行方不明！？ では困りますが、詳細すぎても・・・

導入効果：

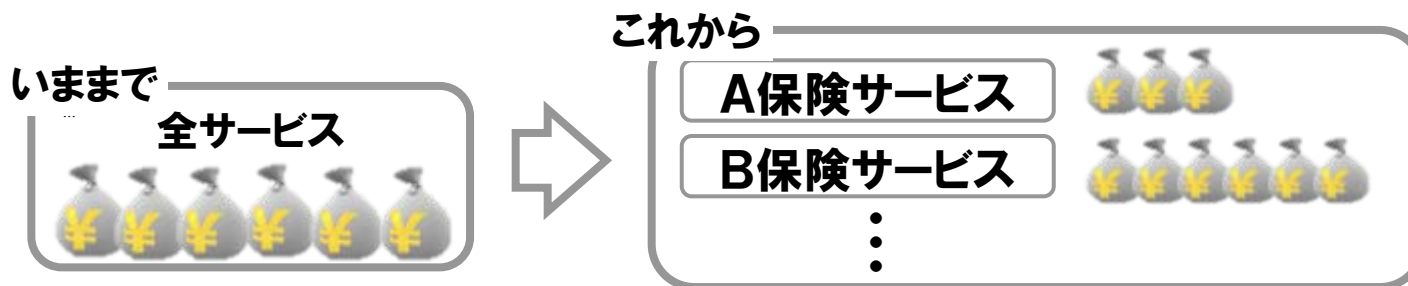
サービスカタログとの関係 ⇒ IT資産の正確な維持・管理

インシデントとの関係 ⇒ 障害時の影響分析や範囲の即時特定

変更管理との関係 ⇒ 変更リスクの分析や影響に関する評価

・ITサービス財務とは？

財務的な観点からITサービス提供に関するものの価値を定量的に評価すること
視点として、サービスのライフサイクルをベースにコストを管理



導入効果:

サービス単位のコストの見える化を促進

サービス単位の価値を評価し、IT投資に対するコストの最適化を促進

・サプライヤ管理とは？

委託先のベンダや協力会社などとの関係を管理(健全な運営の確保)

パフォーマンスを評価
⇒サービス品質向上

SLA守れた？

もちろん！？

サービス
レポート



バランススコアカード＝BSCの活用
ファクトブックや決算情報などを活用
企業リスク管理を徹底

High-qualityマネジメントサービス



自らのサービスを維持・向上するための実行計画を立案し、全員参加の改善活動を計画的に展開する仕組みと取り組み

地道・継続・全員参加



KPI視点	重要業績評価指標
お客様	インシデント削減率：原因への働きかけ
	サービスイン遵守率：実行までの日程遵守
	ワークアラウンド：実現数／提案数
学習と成長	スキルレベル別要員比率
	インセンティブ表彰回数

導入効果：

ITサービスの提供に関するオペレーショナルリスクを極小化
サプライヤとのより良い関係性の構築と現場モチベーションの向上

褒める文化＝インセンティブ表彰

【Key to Success】

仕組みの構築のみが
めざすべきGOALではない

～itSMFjapanとともに～

ITサービスマネジメントの実効性を高めるためには組織も強くあるべし

組織マネジメントとは

組織が健全に機能し「高質化」を促し

構成するメンバーが「働きがい」を感じるもの

組織マネジメントの主要素

組織 の視点

Way
ミッション
ビジョン
目標
設計
人材育成
プロセス改善
インセンティブ

強い結びつき
(創る・造る・作る)

生き方
役割
将来像
目標
分担
能力開発
業務遂行
評価

個人 の視点

IT人材なくして価値向上はありえない

最大の部門経営資源は「IT人材」



時間・機会の創造
公平・最適な投資

IT人材の育成⇒市場価値の向上

ITIL®の要素を
活かしていく

独自

ITスキル標準に対応した
IT人材のベーススキル

人材像関連

スキル関連

研修関連

効果的に
機能させる

一般的な人材育成フレームワーク

高度 IT人材	スーパー ハイ
	ハイ
ミドル	
エントリ	

レベル7	世界で通用するプレーヤー
レベル6	国内のハイエンドプレーヤー
レベル5	企業内ハイエンドプレーヤー
レベル4	高度な知識・技能
レベル3	応用的知識・技能
レベル2	基本的知識・技能
レベル1	最低限求められる基本知識

[ITIL®]

エキスパート
インター ミディエイト
ファンデーション

[IPA]

高度試験
ミドル試験
基礎試験
エントリ試験

ITIL®はマネジメントサイクル全体を成長させる
そして変化は『人』を育てる

～ITIL®プロセスは人材育成の貴重な機会～

【基本的な考え方】

全員が参加できる

成果が共有できる

『人』が成長できる

★ITIL®のポイント

- ⇒ サービス基本方針の制定
- ⇒ 規程・体制の整備
- ⇒ 役割と責任の付与
- ⇒ サービス目標の可視化・数値化
- ⇒ 関係者横断によるSLO・SLA

【人事施策との連動】

Ourway: 人材育成の3原則
スキルフレームワーク & 20の人材像
ジョブチャレンジ & マイキャリア
Learning50
Skill Improvement Award

CSの成果

常に高い競争力を有し 顧客から選ばれる組織

顧客満足度(CS)の向上

ESの成果

達成感と業務遂行への自信と誇り

～喜ばれること 感謝されること
⇒ 好循環サイクル～

メンバー満足度(ES)の向上

組織マネジメントと人材育成

ITサービスマネジメント・人材育成施策の効果的な連動

リアクティブからプロアクティブを実践するスキーム

P-D-C-Aのマネジメントサイクルで 有益な成果と要員の成長を促進

Plan

【プロ・アクティブ実現のための目標管理】

ITサービスの数値目標化・実施計画の立案

【現状把握と目標設定】

インシデント・問題・課題・業務プロセスの成熟度から目標を設定

目標管理(業績)と連動:要員育成計画の立案

Do

【目標達成のための日常的な活動】

サービスサポート・業務プロセス改善の実行、記録・報告

【実行計画と推進】

実行計画(マネジメントプログラム)の実行

個人別役割・目標、育成計画の実行

Action

【サービスレベルの実績報告・フィードバック】

顧客・経営への実績報告と体制の見直し

【評価とフィードバック】

経営による投資バランスの評価、次期活動へのフィードバック

組織体制・運営における健全性の検証

Check

【サービスレベルの実績管理】

サービス数値目標達成状況の確認と未達成事項の是正

【確認と是正】

関係者横断で取組状況を確認、問題時に正常化是正処置を実施

人材育成面のフォロー(面接・フィードバック等)

ITサービスと
人事育成のサイクル

ITサービスマネジメントの最適化と
組織・個人の役割・目標と連動することが望ましい

攻めのITサービスマネジメント

リアクティブからプロアクティブへの変革

ITサービスマネジメントの追求と挑戦

組織マネジメントと人材育成

攻めのITサービス
『無形から有形の財産へ』

さらなる進化のために

ISO20Kの動向

新規格への対応準備

新規格要求事項の情報収集 ⇒ 現行規格との差異、調査を継続

ITIL®資格の動向

人的側面の強化⇒ITIL®資格への期待

Foundation ⇒ あたり前基準:各プロセスの役割 言葉の共有・理解

Practitioner ⇒ 高度な実務ベースの知識やノウハウの獲得

ITIL®の効果は品質向上・最適化のみに留まらない 個人の成長機会の創出に効果



★分科会、講演資料に価値あり

★ 세미나、カンファレンスも有用性あり

一番の価値は 会員同士の交流機会の創出



組織と人の成長がもたらす強いITサービス部門へ

変化を楽しむ組織と個人

人に「誇れる」、「喜ばれる」、
そして「記憶に残る」仕事をしよう

ITサービスマネジメント

～高品質なITサービスを支えるITIL[®]適用事例～

ご清聴ありがとうございました



損保ジャパン日本興亜システムズ

ITサービス本部

岸 正之

Mkishhi@sjnk-sys.com

2016年10月

SOMPOシステムズ 誕生

SOMPOホールディングスと一体となった

挑戦にご期待ください