



CIO Advisory

ITサービスマネジメント
IT Service Management

ITサービスマネジメントの高度化に向けて

ITサービスマネジメントの重要性

ビジネスにおけるITの活用が日々重要性を増している昨今において、ビジネスユーザーや顧客の期待値を正確に理解することは、企業価値を向上させるうえで重要な要素です。

多様化するビジネスユーザーや顧客の要求に対し、グローバルで活用されている最新技術を融合し、競合よりいち早くITサービスを提供することに優先的に取り組んだ結果、ITシステムの構造やIT組織が、場所や時間の垣根なく複雑化したことにより、その運営状況が正確に把握しづらく、非効率な運用が続くという傾向が高まり、ビジネスの競争・変革を支えるべきITの機能が弱まりつつあるのが現状です。

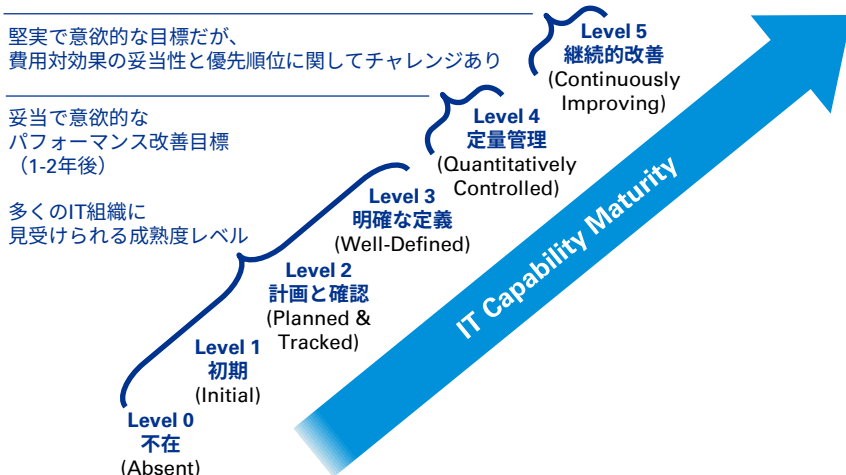
ITサービスマネジメントは、複雑化するITオペレーションを顧客のニーズという観点から成果を可視化し、業務部門への貢献とIT管理の効率性を最適化させる取組みを指します。IT部門が継続的にビジネスユーザーや顧客に良いサービスを提供可能な仕組みを持つことはIT部門の使命であり、企業全体の競争力の源泉となります。

過去事例を用いたITサービスマネジメント高度化の推進

ITサービスマネジメントをIT部門に定着、向上させるには、IT業界の過去事例を元にしたフレームワークやモデル (APM - Application Performance Management、ITIL、CMMIなど) の活用を推奨しています。各フレームワークやモデルにはそれぞれIT組織における活用の成熟度を測る基準が定義されており、KPMGではこの基準をIT成熟度診断レベルと呼んでいます。

これらのフレームワークやモデルを用いてIT部門の組織力を包括的に把握することで、IT部門の現状の能力を理解し、目標とする将来の姿を目指すにあたり、各ステップで求められる対応を把握し、優先度を意識しながら改善のための施策を推進することが重要です。

IT成熟度診断レベル

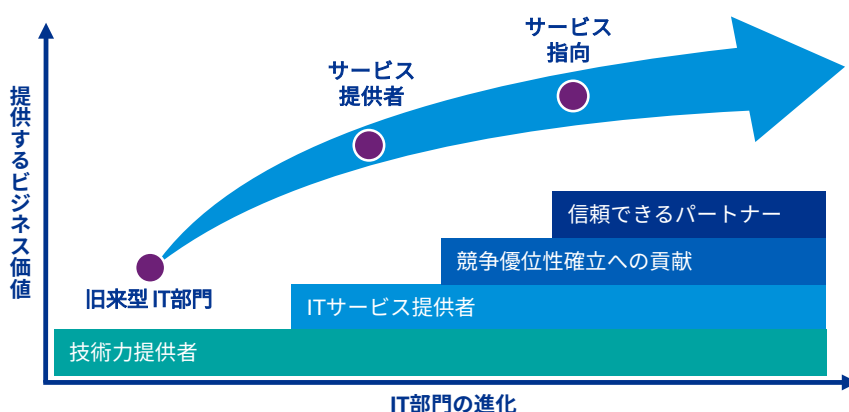


精査基準と典型的な特徴

- 0=不在 (Absent) - プロセスが存在 (機能) しない
- 1=初期 (Initial) - 非公式、受動的
- 2=反復可能 (Repeatable) - 基礎、制限的、限られた文書
- 3=定義済み (Defined) - 文書あり、実行済み、一般的に一貫して実施
- 4=管理できている (Managed) - 良く管理されており、一貫性の高いパフォーマンスを発揮、測定、メトリックス主導
- 5=最適化 (Optimized) - 総合的、予測可能、継続的向上

ビジネスの価値を高め信頼できるパートナーへ

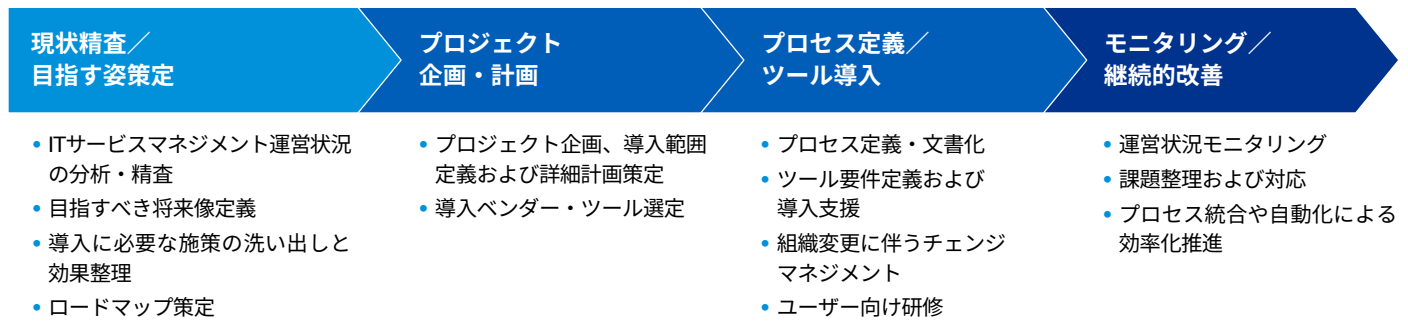
IT部門が旧来の技術力やITサービスの提供に留まらず、ビジネスを変革させるパートナーになるためには、IT部門の変革を推進し、機能とサービスを向上させることが極めて重要となります。正確に現状を把握し、将来目指す目標を明確にしたうえで、必要な対応を洗い出し、1つ1つ着実に実行することが重要です。



ITサービスマネジメントの進化を加速させるKPMGの支援サービス

KPMGの支援サービス

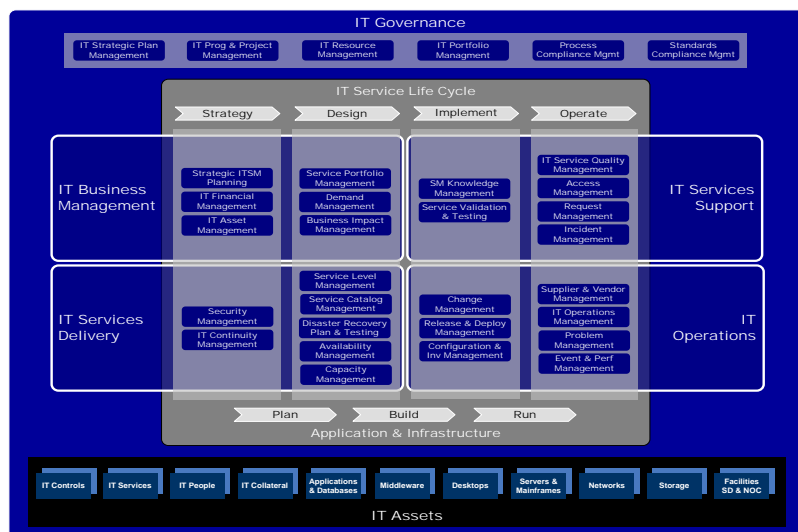
ITサービスマネジメントをまだ導入していない、または現在運用しているがM&Aや海外展開などのビジネス環境の変化に伴い見直しが必要であるなど、さまざまな課題の解決に向けて支援します。



経験を基に確立されたKPMGの知見とアセット

多くのクライアントにITサービスマネジメントの診断、ツール導入を支援してきた経験を基に整備されてきたKPMGの知見とアセットを活用することで、最適なサービスを提供します。

ITサービスマネジメントの汎用的なモデルを始め、プロジェクト推進のフェーズに合わせ、現状精査・将来像策定やプロセス・ツール導入における導入方法論およびさまざまなアセットを活用します。



KPMG ITサービスマネジメントモデル

Why KPMG ?

KPMG CIOアドバイザーではGlobal CoE (Center of Excellence) を設置し、ITサービスマネジメントのケイパビリティの向上と、それに伴うビジネス価値向上への継続的な貢献の仕組み作りなど、数々のクライアントビジネスの変革を支援してきました。

この経験を基にしたノウハウを活用することで、クライアントが抱えているさまざまな課題の解決を支援します。

- KPMG Global CIOアドバイザーにおけるITサービスマネジメント専用のコミュニティ運営と200名以上の関連資格 (ITIL, COBIT, eTOM, ITSM technologiesなど) 保有者が在籍
- 15年以上のITサービスマネジメント関連サービスをグローバルで提供。特にITILをベースにしたオペレーション関連では多くの成功事例を保有
- プロセス・組織・テクノロジーを跨ぎ、かつインダストリーのリーディングベストプラクティスにて繰り返し利用し、確立された方法論とテンプレートを活用
- 継続的なR&Dによる次世代ソリューションの策定を通じたThought Leadershipの情報発信

お問合せ先

KPMGコンサルティング株式会社

〒100-0004
東京都千代田区大手町1丁目9番5号
大手町フィナンシャルシティ ノースタワー
TEL : 03-3548-5111
FAX : 03-3548-5114

kpmg.com/jp/kc

松本 剛 / Go Matsumoto
パートナー、CIOアドバイザー
go.matsumoto@jp.kpmg.com

尹 暢模 / Changmo Youn
シニアマネジャー、CIOアドバイザー
changmo.youn@jp.kpmg.com

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供するよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2016 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Company Law and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. 16-1279

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.