



ITIL4 ファンデーション試験対策 e-ラーニング研修コース

重要ポイントノート

株式会社 IT&ストラテジーコンサルティング

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.

The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Copyright (c) AXELOS Limited 2021. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

本資料は株式会社 IT&ストラテジーコンサルティングの「ITIL4 ファンデーション e-ラーニングコース (AXELOS 認定研修)」の受講者のみに利用が許可されています。本資料の一部または全部を、複製、転載することを禁止します。

2021.6.4 Ver1.0

■はじめに

本資料は、ITIL4 ファンデーション試験対策 e-ラーニング研修コースの補助教材です。

e-ラーニングコンテンツの内容の重要なポイントを抜粋しております。

研修受講の際には、本資料を印刷、もしくは他の端末で表示させる等、併用しながら受講されることをお勧めします。

また、重要なポイント等をメモしたり、アンダーラインを引いたりしていただくことで、研修内容の振り返りや試験前の最終確認などにご利用いただけます。

認定試験受験後も、実務の参照等に活用ください。

(○-○) という表記は、e-ラーニングコンテンツのページです。

(最初の○は章を表しています)

株式会社 IT&ストラテジーコンサルティング

第1章 ITIL4 ファンデーションの概要

見本
研修内容の評価・確認
のみにご利用いただけます

Copyright (c) AXELOS Limited 2021. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

本資料は株式会社IT&ストラテジーコンサルティングの「ITIL4 ファンデーション e-ラーニングコース (AXELOS 認定研修)」の受講者のみに利用が許可されています。本資料の一部または全部を、複製、転載することを禁止します。

2021.6.4 Ver1.0

本コースの学習内容（1-3）

- 第 1 章 ITIL4 ファンデーションの概要（本章）
- 第 2 章 サービスマネジメントの主要概念
- 第 3 章 ITIL の主要概念 1（4つの側面、SVS、SVC）
- 第 4 章 ITIL の主要概念 2（従うべき原則）
- 第 5 章 ITIL プラクティス 1（概要、主要用語の定義）
- 第 6 章 ITIL プラクティス 2（プラクティスの詳細）
- 第 7 章 まとめ（重要ポイント確認・試験対策）

- 模擬試験 1
- 模擬試験 2
- 模擬試験 3
- 模擬試験 4

ITIL とは（1-4）

Information Technology Infrastructure Library

1980 年代後半に英国政府・CCTA が公開

IT サービスマネジメント（ITSM）フレームワークのベストプラクティスとして広く知れ渡っている

現在は AXELOS が知的財産権（IP）を所有

試験配信・認定は PeopleCert が担当

ITIL の歴史 (1-5)

ITIL(V1)1989:止まらない IT サービス

ITIL(V2)1996:ビジネス要件を満たすための IT サービス

ITIL(V3)2007:ビジネスに対して価値を提供する IT サービス

ITIL4 2019:ビジネスと IT の融合による新たな価値創造

これまでの ITIL と ITIL4 相違点 (1-6)

これまでの ITIL:IT 利用部門に対して IT 提供部門が提供する「IT サービスマネジメント」

ITIL4:IT とビジネスが価値共創する「サービスマネジメント」

ITIL4 の特徴 (1-7)

不確実性の高い現代のビジネス、デジタルトランスフォーメーション (DX) に対応

サイロ化の解消、スピード化、分権化

サービス・バリューチェーンでのサービス改善

全体論的なアプローチ

価値の共同創造

プロセスからプラクティス

他のプラクティスや新しい働き方と融合

ITIL の目的 (1-8)

ITIL4 の目的は、デジタル経済において「IT 対応サービス」を管理するための包括的ガイダンスを組織に提供すること。

ITIL の体系と資格認定制度 (1-9)

ファンデーションをベースにモジュール化された構成
コア書籍と認定資格を統一



推奨トレーニング時間及び試験（試験はすべて択一式）

- ・ファンデーション 12 時間（認定トレーニング受講推奨） 26/40 問 60 分間
- ・スペシャリスト・ストラテジスト 18 時間（認定トレーニング受講必須） 28/40 問 90 分間
- ・MP 移行 30 時間（認定トレーニング受講必須） 28/40 問 90 分間

サービスマネジメントの必要性 (1-10)

サービスドミナントロジック「すべての組織がサービス組織」

今日では、ほぼすべてのサービスが IT 対応

→サービスマネジメントという考え方はどのような組織でも必要。

サービスマネジメントとは、顧客にとっての価値をサービスの形で実現する、組織の専門能力の集まり。

ITIL サービスバリュー・システム (1-11)

ITIL サービスバリュー・システム (SVS) によって、組織のさまざまなコンポーネントおよび活動の統合と連携が促進され、組織に必要な強力で統一された価値重視の方針が提供される。