



ITIL4 ファンデーション試験対策 オンデマンド研修

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 underpermission of AXELOS Limited.

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

Copyright (c) AXELOS Limited 2023. 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 ファンデーション試験対策オンデマンド研修 (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。

2023.5.30 Ver1.1



■はじめに

本資料は、ITIL4 ファンデーション試験対策オンデマンド研修の補助教材です。

オンデマンド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。

(〇-〇) という表記は、オンデマンドコンテンツのページです。

(最初の〇は章を表しています)

【〇.〇】は、出典となっているコア書籍の項番です。

また、コア書籍内の関連する ITIL ストーリーのタイトルも紹介しています。

実務に役立つ具体的な知識としてITILストーリーも参照されることをお勧めします。

(試験合格のみを<mark>目的とする場合は、コア書籍はなくても問題ありません)</mark>

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

Copyright (c) AXELOS Limited 2023. 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 ファンデーション試験対策オンデマンド研修 (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。

2023.5.30 Ver1.1



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

ITIL4とは (1-4)

デジタル経済における IT 対応サービス提供のための包括的ガイダンス (サービスマネジメントフレームワークのベストプラクティス集)

元々は1980年代後半に英国政府・CCTAが公開

(ITIL: Information Technology Infrastructure Library)

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

構成:コア書籍・プラクティスガイド・認定資格

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



ITIL4 の必要性 (1-6)

2つのスピード化に対応できないビジネスは市場から淘汰される

2つのスピード化に対応するためには IT は不可欠 (IT がビジネスを行う)







ITIL4 で実現を目指す IT サービスの姿(1-7)

- 定型対応・運用・保守はすべて自動化
- 人間が行う作業は
 - 定型化できない顧客・ユーザ対応
 - IT も含んだビジネスモデル構築
 - 改善活動

ITではなくビジネス価値の最大化が目標

- ・前提となっている技法・手法
 - ・ 継続的デプロイメント (CD)
 - ・ ブルーグリーンデプロメント



ITILの特徴(1-8)

- ・ ヒューリスティックスアプローチ (発見的手法) によるマネジメント
 - 不確実性の高い(VUCA)現代のビジネスに対応したマネジメント手法
- · **サービス・バリューストリーム**でのサービス改善
 - ビジネスへの価値提供、迅速なサービス提供に注力
- ・ 全体論的なアプローチ
 - 顧客だけでなく利害関係者全員にとっての有益なサービス提供
- · 価値の共同創造(**価値共創**)
 - サービス・プロバイダを起点にサービス消費者に到達するまでに関係する役割が共同で 価値を作っていく
- · 34 のプラクティス
 - プロセスだけでなく役割、責任、人員、リソースを統合的に説明するプラクティス(実行、実践)を定義
- ・ 他のプラクティスや新しい働き方との融合
 - アジャイル、DevOps、リーン、IT ガバナンス、リーダシップ論等とフレキシブルに結合

ITIL の体系と資格認定制度(1-9)



※本体系は2023年5月現在のものです。今後変更になることがあります。



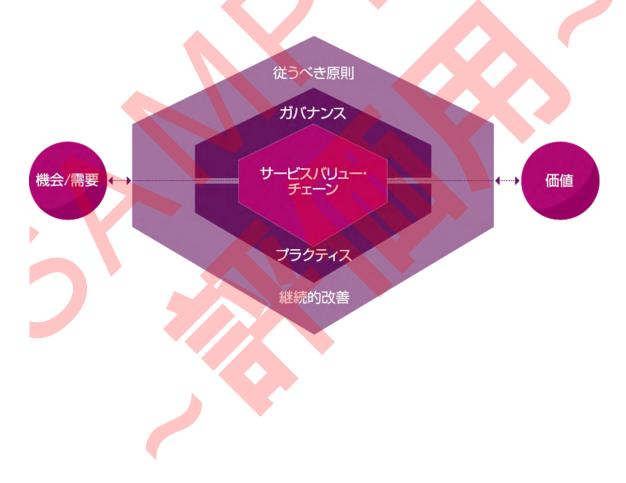
サービスマネジメントの必要性 (1-11)

サービスドミナントロジックの視点「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。 【2】

ITIL サービスバリュー・システム (1-12)

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。





第2章 ITILの主要概念

学習目標(2-1)

- ・価値とその利害関係者(組織、サービス・プロバイダ、サービス消費者、およびその他の利害関係者を 含む)の関係
- ・サービス消費者の役割(顧客、ユーザおよびスポンサ)の定義
- ・サービス関係(サービス関係管理、サービス供給およびサービス消費を含む)による価値の共創の主要概念
- ・製品、サービス提供物、およびサービスの間の関係について述べる
- ・サービスによる価値の創出(成果、アウトプット、コスト、リスク、有用性および保証を含む)の主要概念



価値の理解(2-2)(2)(2.1)

<u>サービスマネジメント</u>: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。 価値:認識されている便益、便利さおよび何らかの重要性

■ITIL ストーリー「Axles 社のサービス」「Axles 社の顧客」「価値」

組織が価値創出を促進(2-4) [2.2]

組織:自らの目的を達成するための、責任、権限および相互関係を伴う機能を持つ、個人または人々の 集まり。

価値はどのようにして生まれるか? (2-5) [2.1.1]

関連するサービス関係にある他の多くの組織と協働するだけでなく、プロバイダおよび消費者の積極的な協働を通じて価値の共創が行われるという認識は、ますます多くの組織に広がっている。

サービス・プロバイダ:サービスを提供する組織

サービス消費者:サービス提供を受ける組織

サービス消費者の役割(2-6) (2.2.2)

顧客:サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して実行責任を負う役割

ユーザ:サービスを利用する役割

スポンサ:サービスの消費の予算を承認する役割

価値創出に関わるその他の利害関係者(2-7) [2.2.3]

消費者およびプロバイダの役割に加え、価値創出にとって重要な利害関係者は多数存在する。