



ITIL ファンデーション（バージョン 5） 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(R) は PeopleCert Group の登録商標であり、PeopleCert Group の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

■はじめに

本資料は、ITIL ファンデーション（バージョン 5）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。

【○-○】という表記は、オンデマンド研修コンテンツのページです。

（最初の○は章を表しています）

（○.○）は、出典となっているオフィシャルブック（コア書籍）の項番です。

※オフィシャルブックにはページの概念がないので項番で表記しております。

※オフィシャルブックには講義で説明していない詳細な説明があります。講義と並行して閲覧いただきますとより理解度が深まります。

株式会社 IT&ストラテジーコンサルティング

第 1 章

ITIL ファンデーション（バージョン 5）研修の概要

■はじめに【1-1】

- ・ 本研修は、ITIL（バージョン 5）の概要を学び、ITIL ファンデーション（バージョン 5）認定試験の合格を目指す研修。
- ・ 教科書的な説明だけではなく、実務で活用するイメージをつかむことを目的とした事例演習もあり。
- ・ ITIL ファンデーション（バージョン 5）認定試験バウチャー・オフィシャルブック（コア書籍・電子版）バンドル。

■教材について【1-2】

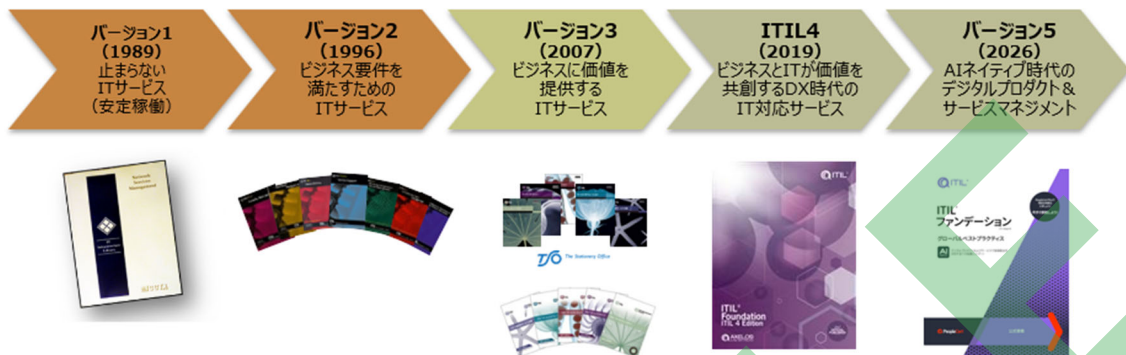
- ・ 講義動画・問題演習：オンデマンドで閲覧・学習（Web ブラウザで視聴・学習）
- ・ オフィシャルブック（デジタル版コア書籍）：PeopleCert ポータルサイト経由で閲覧
- ・ 重要ポイントノート（別途配布）
- ・ 公式トレーニング教材（本研修では使わない）

■ITIL とは【1-3】（1.1、1.2）

- ・ デジタルプロダクトおよびサービスを通じて価値を共創するためのベストプラクティスをまとめたフレームワーク。
- ・ ベストプラクティスとは、複数の組織で成功の実績がある業務の方法である。ただし、他組織の方法をそのまま移せば成功するという意味ではない。
- ・ ITIL は、組織の規模、業種、目的、状況に合わせて採用し、適応させるための共通言語と判断の基礎を提供する。
- ・ 特定のツール、組織図、手順の一律導入を要求するものではない。運用部門だけでなく、戦略からプロダクトの開発、提供、改善までを対象とする。
- ・ 1980 年代後半に英国政府 CCTA が策定、現在は PeopleCert グループが権利を保有・管理。
- ・ オフィシャルブック（公式書籍）・プラクティスガイド・認定資格

■ ITIL の歴史【1-4】（1.1、1.2）

- ・ ITIL は時代の変化（ビジネスと IT の関係性の変化）により、進化し続けている。



■ Industry 5.0 とデジタル活用【1-5】

- ・ ITIL（バージョン 5）はインダストリー5.0 が実現される産業構造を前提に策定されたマネジメントフレームワーク（インダストリー5.0 は、2021 年に欧州委員会が提唱した今後の産業の変革構造モデル）。
 - ・ Industry 5.0 の観点からは、効率化や自動化だけでなく、人間中心、持続可能性、レジリエンスを含めてデジタル活用を考える。
 - ・ テクノロジーの導入それ自体ではなく、誰のどのような成果を支援し、社会・環境や働く人にどのような影響を与えるかが重要である。
 - ・ 本研修ではこの問題意識を、ITIL の価値共創、サービス体験、持続可能性、包括的なマネジメントと関連付けて考える。
- ▶例：予約処理を完全自動化しても、例外に対応できず利用者が移動できなければ、目的を達成したとはいえない。



■ AI 時代にマネジメントを学ぶ意味 【1-6】

- ・ AI によって情報の検索、文書の生成、判断支援、作業の自動化が可能になる一方で、目的の設定と結果の評価が一層重要になる。
- ・ AI の出力を業務に利用するには、用語の意味、前提条件、関係者への影響、必要な品質とリスクを理解する必要がある。
- ・ ITIL は、AI を使うことを目的化せず、価値、ガバナンス、組織の能力、継続的改善と結び付けるための判断の基礎となる。
- ・ AI にタスクを委ねても、組織としての説明責任まで AI に移るわけではない。

■ ITIL 公式資格スキーム 【1-7】（1.2、7.2）

- ・ ファンデーションは、デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントに関する共通の用語と概念を理解するための基礎である。
- ・ その先の学習には、プロダクト、サービス、エクスペリエンス（体験）、ストラテジー（戦略）、トランスフォーメーションなどの領域がある。役割と解決したい課題に応じて学習を深める。
- ・ 管理プラクティスの詳細は、公式プラクティスガイドを参照する。資格の学習と、日々の業務で能力を形成する活動を組み合わせる。
- ・ 認定体系や受験条件の詳細は、受験時に適用される公式案内を確認する。

ITIL® 公式資格スキーム



出典：ITIL ファンデーション公式書籍 図 0.1

■ 本研修の全体構成【1-8】（1.3）

- ・ 第 1 章 ITIL ファンデーション（バージョン 5）研修の概要
- ・ 第 2 章 デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントの主要概念
- ・ 第 3 章 サービス関係とサービス品質
- ・ 第 4 章 プロダクトおよびサービスマネジメントの 4 つの側面
- ・ 第 5 章 プロダクトおよびサービスのライフサイクル
- ・ 第 6 章 ITIL バリューシステムと従うべき原則
- ・ 第 7 章 ガバナンス
- ・ 第 8 章 バリューチェーンと管理プラクティス
- ・ 第 9 章 継続的改善
- ・ 第 10 章 バリューストリームのマッピングと管理
- ・ 第 11 章 他のアプローチとの統合
- ・ 第 12 章 全体の振り返りと学習の仕上げ
- ・ 事例演習
- ・ 問題演習（4 種類）

■ 事例演習【1-9】

- ・ オフィシャルブック（コア書籍）に出てくる事例（ICR）をベースにした事例およびその他の事例による実践的学習。
- ・ 学習理解度を深めるためだけでなく、実務への活用のヒントを学ぶために行う。
- ・ 事例講義＋オンデマンドによる個人演習（シミュレーションツール）・対面もしくはオンラインでのグループ演習（ディスカッション）

■ 認定試験について【1-10】（シラバス・模擬試験）

- ・ 問題数 40 問
- ・ 試験時間 60 分
- ・ 合格基準 65%（26 問正解）。
- ・ 持ち込み不可
- ・ 多肢選択式（4 択）
- ・ ブルームレベル 1（記憶）40%、ブルームレベル 2（理解）60%

■ ICR 事例 ITIL レンタカーと主な登場人物【1-11】

ITIL 学習用のケーススタディ（上位試験では ICR を例にした出題がある）

アメリカ・シアトル発祥のグローバルなレンタカー企業

デジタルサービス主体のビジネスでサービスを拡張中

ライドシェアや自動運転など、新技術分野での競争

主要な登場人物



マックス（CIO）：新任の CIO。デジタルトランスフォーメーションを主導してきた実績を持つ経験豊富な経営幹部。DPSM への統合的なアプローチを重視している。



アンナ（プロダクトマネージャー）：ITIL レンタカーに 5 年在籍している。商業的な成功と継続的な B2C 開発に注力している。細部にまでこだわりを持ち、環境への意識が高く、全体的な顧客体験の向上に尽力している。



マリア（ビジネスアナリスト）：IT チームと事業部門の間の円滑な協働を実現する、主体的なコミュニケーションター。主に発見および計画の活動に取り組み、会社のデジタルプロダクトの継続的改善を支援している。多くの質問を投げかけることで知られ、パターンや傾向を見抜く優れた能力を持っている。



オマール（IT 提供マネージャー）：継続的なサービス提供を管理している。ITIL のプラクティスを適用することで、効率性と顧客満足度を向上させている。しかし、プロダクトおよびサービスマネジメントに対する混在型または協働型アプローチについての経験がほとんどない。



サム（プロダクト開発責任者）：モビリティおよび自動車イノベーションの分野において、10 年以上にわたり機能横断的なプロダクトチームを率いてきた経験を有している。ITIL レンタカーにおいて、プロダクトライフサイクル全体を戦略的ビジョンから提供に至るまで統括し、顧客のニーズ、市場動向、および持続可能性が適切に調和するよう徹底している。



アレックス（エンタープライズアーキテクト）：プロダクトデザインとテクノロジー戦略の整合性を保ち、それらが持続可能で将来にも対応可能な状態を保証する責任を担っている。チーム横断でアーキテクチャ指針を提供するとともに、システム全体に関わるリスクの特定に取り組み、急速に変化するデジタルエコシステムにおいて一貫性を維持している。高度な分析力を備え、パターンやリスクを見抜く鋭い直感力を持っている。