

IT サービスマネジメントの健康診断サービス

弊社オリジナルの「IT サービスマネジメント・セルフアセスメントシート」を活用し、現状のサービスについての課題や問題点を顕在化させ、今後の改善活動の方向性を明確にするためのアセスメント（IT サービスの健康診断）を実施しております

サービス品質は向上している？

役割分担は正しい？

業務ニーズに対応できている？

運用コストは適正？

スタッフのモチベーションは？

ユーザ満足度は？

協力会社との関係は？

内部統制への対応は？

弊社アセスメントサービスの特徴

- 1.ITサービスマネジメントに関するコンサルティング経験豊富なコンサルタントによる客観的な視点からの助言を低価格で受けることが出来ます
- 2.外部の人間が進行役を行うことにより、内部スタッフ同士の衝突や軋轢を避けることが可能です
- 3.サービスマネジメント組織を構築するにあたって最初の壁となる効果的なドメイン(適用範囲)設定についても助言いたします
- 4.単にスコアリングするのではなく、具体的な課題や問題点を抽出し、今後の改善計画策定に関するアドバイスまで行います
- 5.改善活動の実施やそれに伴うスタッフの教育まで、一貫したフォローアップが可能です。

標準的な進め方 ※参考価格 25 万円（税別）

事前調査・打ち合わせ

アセスメント実施（4 時間程度）

状況整理・レポート（報告書）

本アセスメントに利用する「IT サービスマネジメントセルフアセスメントシート」は、無料で配布しております。
(本資料の裏面に添付してございます)



IT&Strategy Consulting

株式会社 IT & ストラテジーコンサルティング
〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-42-9
浜町中央ビル4F
TEL03-5651-1755 e-mail: info@itstrategy.jp
<http://itstrategy.jp>

お問い合わせ・お申込は
TEL03-5651-1755 e-mail info@itstrategy.jp

セルフアセスメントシート

No.	設 問 内 容	回 答 (自社での実施レベル)				
1	情報システム部門の業務範囲、責任権限、達成目標が定義され、周知徹底されていますか？	5	4	3	2	1
2	情報システム部門の業務を評価するための指標を定め、有効性・効率性を計測する仕組みを持っていますか？	5	4	3	2	1
3	部門内またはチーム内で、品質向上のための継続的な改善活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
4	現場マネージャや現場スタッフのスキルアップを図るためのトレーニングなどの計画、定期的な実施を行っていますか？	5	4	3	2	1
5	情報システム部門の業務で属人的対応による人為的ミスを防止するための仕組み作りを行っていますか？	5	4	3	2	1
6	情報システム部門内およびチーム間において、情報共有を適切に行うための活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
7	日々の活動で得たナレッジや教訓を関係者で参照するための仕組み(ナレッジデータベース)を持っていますか？	5	4	3	2	1
8	部門長や利用者などの関係者に対する情報システムやサービスの品質に関する定期的な報告を行っていますか？	5	4	3	2	1
9	外部のITベンダの選定・契約の管理を行い、契約内容の定期的な見直しを行っていますか？	5	4	3	2	1
10	情報システム部門が提供しているITサービスの全体概要が把握できる文書を作成していますか？	5	4	3	2	1
11	情報システム部門内の全スタッフは、ITサービスに関連する利用者業務、利用者が求めるサービス品質について理解していますか？	5	4	3	2	1
12	業務上要求されるITサービス品質を維持するために、情報システム内部の部門間(またはチーム間)や、外部ベンダに対する達成目標などを設定していますか？	5	4	3	2	1
13	ITサービスに関する計画外の投資が起きないように、IT計画に基づいた適切な予算管理を行っていますか？	5	4	3	2	1
14	ITサービスの提供に関する一連のコスト(ソフトウェア・ハードウェア・人件費等)を把握する活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
15	今後の業務要件を見越したサーバやネットワークの二重化やデータベースのミラーリングといった可用性に関する分析や見直しを継続的に行っていますか？	5	4	3	2	1
16	今後の業務要件を見越した容量やネットワーク帯域といったキャパシティに関する分析や見直しを継続的に行っていますか？	5	4	3	2	1
17	災害時におけるITサービスのバックアップ対策や、復旧手順の策定、および定期的なトレーニングを行っていますか？	5	4	3	2	1
18	業務上必要とされるセキュリティ要件を満たすような検討(不正アクセスやデータ改ざん対策等)を継続的に行っていますか？	5	4	3	2	1
19	ITサービスに関する問い合わせ・障害連絡が発生した際の問い合わせ窓口がきまっており、利用者に明確にされていますか？	5	4	3	2	1
20	ITサービスに関する問い合わせ・障害連絡の一次対応者、二次対応者(部門内の他チーム、外部ベンダ)は明確になっていますか？	5	4	3	2	1
21	ITサービスに関する問い合わせ・障害連絡、その対応結果について記録し、管理する活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
22	利用者が発するITサービスの問い合わせや障害連絡に対し、利用者業務の優先度に応じた速やかな対応を実施していますか？	5	4	3	2	1
23	ITサービスの障害の根本原因の調査と根本原因を取り除く活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
24	ITサービスに発生するであろう障害を未然に防ぐ予防活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
25	ITサービスに関する全ての変更を一元的に管理していますか？	5	4	3	2	1
26	ITサービスに関する変更の費用対効果や必要性、影響度や緊急性などを事業部門などの関係者を含めて評価する活動を行っていますか？	5	4	3	2	1
27	ITサービスに対する変更を、本番環境にリリースする際に、第三者による確認を行っていますか？	5	4	3	2	1
28	ソフトウェアのメディアやソースコード、ライセンス証、ハードウェアの予備機などを保管・管理する仕組みを持っていますか？	5	4	3	2	1
29	ITサービス提供に必要な構成情報(ネットワークやハードウェア、ソフトウェア、手順書、設置場所など)を管理していますか？	5	4	3	2	1
30	ITサービス提供に必要な構成情報について、関係者で共有するためのデータベース(Excelシート等での管理を含む)を構築し、常に最新の状態で共有できるようになっていますか？	5	4	3	2	1

※回答は、設問内容に対しレベル1～5の間で回答してください。レベルについては以下を参照してください。

レベル5 : 完全にできている

レベル4 : ほとんどできているが、一部で改善の余地がある

レベル3 : 半分程度できている

レベル2 : 少しだけできている

レベル1 : まったくできていない、もしくは不明

Copyright © 2010 株式会社IT&ストラテジーコンサルティング <http://itstrategy.jp/> ※再配布厳禁

※本アセスメントシートは、利用範囲を自組織内部のみに限定することを前提に無償提供するものです。従いましてITベンダー、コンサルティング会社などがお客様のサービス評価のために使用することは、有償・無償を問わず禁止とさせていただきます。(別途有償によるコンサルティング契約もしくは使用許諾が必要です)