

JIS

情報技術－サービスマネジメント－第1部： サービスマネジメントシステム要求事項

JIS Q 20000-1 : 2020
(ISO/IEC 20000-1 : 2018)
(JIPDEC/JSA)

令和2年3月23日 改正

日本産業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本産業標準調査会標準第二部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	大崎 博之	東京大学
(委員)	青柳 恵美子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	伊藤 智	一般社団法人情報処理学会情報規格調査会 (国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構)
	岩淵 幸吾	一般社団法人電子情報技術産業協会
	内田 富雄	一般財団法人日本規格協会
	江崎 正	IEC/SMB 日本代表委員 (ソニー株式会社)
	住谷 淳吉	一般財団法人電気安全環境研究所
	高村 里子	全国地域婦人団体連絡協議会
	田中 一彦	一般社団法人日本電機工業会
	橋爪 弘	一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会
	平田 真幸	IEC/CAB 日本代表委員 (富士ゼロックス株式会社)
	藤原 昇	一般社団法人電気学会
	水本 哲弥	東京工業大学
	山根 香織	主婦連合会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 19.4.20 改正：令和 2.3.23

官 報 掲 載 日：令和 2.3.23

原 案 作 成 者：一般財団法人日本情報経済社会推進協会

(〒106-0032 東京都港区六本木 1-9-9 六本木ファーストビル TEL 03-5860-7551)

一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12 三田 MT ビル TEL 03-4231-8530)

審 議 部 会：日本産業標準調査会 標準第二部会 (部会長 大崎 博之)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 国際電気標準課 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1) にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも5年を経過する日までに日本産業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	2
1.1 一般	2
1.2 適用	3
2 引用規格	3
3 用語及び定義	3
3.1 マネジメントシステム規格に固有の用語	4
3.2 サービスマネジメントに固有の用語	8
4 組織の状況	12
4.1 組織及びその状況の理解	12
4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解	12
4.3 サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定	12
4.4 サービスマネジメントシステム	12
5 リーダーシップ	12
5.1 リーダーシップ及びコミットメント	12
5.2 方針	13
5.3 組織の役割, 責任及び権限	13
6 計画	13
6.1 リスク及び機会への取組み	13
6.2 サービスマネジメントの目的及びそれを達成するための計画策定	14
6.3 サービスマネジメントシステムの計画	15
7 サービスマネジメントシステムの支援	15
7.1 資源	15
7.2 力量	15
7.3 認識	15
7.4 コミュニケーション	16
7.5 文書化した情報	16
7.6 知識	17
8 サービスマネジメントシステムの運用	17
8.1 運用の計画及び管理	17
8.2 サービスポートフォリオ	17
8.3 関係及び合意	19
8.4 供給及び需要	21
8.5 サービスの設計, 構築及び移行	22
8.6 解決及び実現	24

	ページ
8.7 サービス保証	25
9 パフォーマンス評価	27
9.1 監視, 測定, 分析及び評価	27
9.2 内部監査	27
9.3 マネジメントレビュー	28
9.4 サービスの報告	28
10 改善	28
10.1 不適合及び是正処置	28
10.2 継続的改善	29
参考文献	30
解 説	32

まえがき

この規格は、産業標準化法第 16 条において準用する同法第 12 条第 1 項の規定に基づき、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）及び一般財団法人日本規格協会（JSA）から、産業標準原案を添えて日本産業規格を改正すべきとの申出があり、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が改正した日本産業規格である。これによって、**JIS Q 20000-1:2012** は改正され、この規格に置き換えられた。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

JIS Q 20000 の規格群には、次に示す部編成がある。

JIS Q 20000-1 第 1 部：サービスマネジメントシステム要求事項

JIS Q 20000-2 第 2 部：サービスマネジメントシステムの適用の手引

白 紙

情報技術—サービスマネジメント—

第 1 部：サービスマネジメントシステム要求事項

Information technology—Service management— Part 1: Service management system requirements

序文

この規格は、2018年に第3版として発行された **ISO/IEC 20000-1** を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある参考事項は、対応国際規格にはない事項である。

この規格は、サービスマネジメントシステム (SMS) を確立し、実施し、維持し、継続的に改善するための要求事項を規定するために作成された。SMS は、サービスの計画立案、設計、移行、提供及び改善を含むサービスライフサイクルの管理を支援するものであり、合意された要求事項を満たし、顧客、利用者及びサービスを提供する組織に対して価値を提供する。

SMS の採用は組織のための戦略的決定であり、組織の目的、経営陣、サービスのライフサイクルに関与する他の関係者、及び効果的で柔軟なサービスの必要性によって影響を受ける。

SMS の実施及び運用は、継続的な可視性、サービスの管理及び継続的改善を提供し、より高い効果及び効率化へとつながる。サービスマネジメントの改善は、SMS 及びサービスに適用する。

この規格は、意図的に特定の手引から独立している。組織は、一般的に受け入れられている枠組みと自身の経験とを組み合わせ用いることができる。この規格に規定する要求事項は、一般に使用されている改善の方法論と整合している。サービスマネジメントの適切なツールは、SMS の支援に使用できる。

ISO/IEC 20000-2 は、この規格に規定する要求事項をどのように満たすかという例を含む、サービスマネジメントシステムの適用の手引を提供する。**ISO/IEC 20000-10** は、**ISO/IEC 20000** シリーズの全ての部、便益、誤解及び他の関連規格に関する情報を提供している。**ISO/IEC 20000-10** は、この規格では使用していないが、**ISO/IEC 20000** シリーズの他の部で使用されている用語に加え、この規格に含まれている用語及び定義を一覧にしている。

箇条の構造 (すなわち、箇条の順序)、**3.1** の用語及び多くの要求事項は、マネジメントシステム規格の共通上位構造 (HLS) として知られる **ISO/IEC 専門業務用指針第 1 部の統合版 ISO 補足指針の附属書 SL** (以下、**附属書 SL** という。) から採用されている。HLS を採用することによって、組織は、複数のマネジメントシステム規格の整合を図る、又は統合することができる。例えば、SMS は **JIS Q 9001** に基づく品質マネジメントシステム、又は **JIS Q 27001** に基づく情報セキュリティマネジメントシステムと統合することができる。

注記 最新の 2019 年版の ISO/IEC 専門業務用指針第 1 部の統合版 ISO 補足指針では、附属書 SL が附属書 L となっている。

図 1 に、この規格の箇条の内容を示す SMS を図示する。これは、構造的階層、順序又は権限のレベルを