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

JIS Q 20000-2：2023

（ISO/IEC 20000-2：2019＋Amd 1：2020）

（JSA）

令和 5 年 2 月 20 日　改正

認定産業標準作成機関 作成・審議

（日本規格協会 発行）

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

一般財団法人日本規格協会 管理システム規格分野産業標準作成委員会 構成表

	氏名	所属
（委員会長）	勝　俣　宏　行	日本検査キューエイ株式会社
（委員）	上　野　貴　由	一般社団法人日本電機工業会
	大　野　昌　仁	一般社団法人日本建設業連合会
	齊　藤　俊太郎	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	細　谷　　恵	主婦連合会
	本　山　佳　奈	有限責任事業組合令和スキーム研究基盤
	都　築　元　樹	株式会社生活品質科学研究所
	和　田　一　仁	一般社団法人日本化学工業協会

主　務　大　臣：経済産業大臣　　制定：平成 19.4.20　　改正：令和 5.2.20
担　当　部　署：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）
官 報 掲 載 日：令和 5.2.20
認定産業標準作成機関：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）
素 案 作 成 者：特定非営利活動法人 itSMFJapan
（〒105-0013　東京都港区浜松町 2-5-3　リブポート浜松町）
審 議 委 員 会：管理システム規格分野産業標準作成委員会（委員会長　勝俣　宏行）

この規格についての意見又は質問は，上記認定産業標準作成機関又は素案作成者にご連絡ください。

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見直しが行われ速やかに確認，改正又は廃止されます。

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

目　次

ページ
序文 …… 1
1　適用範囲 …… 1
1.1　一般 …… 1
1.2　適用 …… 2
1.3　構造 …… 3
2　引用規格 …… 4
3　用語及び定義 …… 4
4　組織の状況 …… 4
4.1　組織及びその状況の理解 …… 4
4.2　利害関係者のニーズ及び期待の理解 …… 5
4.3　サービスマネジメントシステムの適用範囲の決定 …… 6
4.4　サービスマネジメントシステム …… 6
5　リーダーシップ …… 7
5.1　リーダーシップ及びコミットメント …… 7
5.2　方針 …… 9
5.3　組織の役割，責任及び権限 …… 10
6　計画 …… 11
6.1　リスク及び機会への取組 …… 11
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 …… 12
6.3　サービスマネジメントシステムの計画 …… 13
7　サービスマネジメントシステムの支援 …… 14
7.1　資源 …… 14
7.2　力量 …… 16
7.3　認識 …… 17
7.4　コミュニケーション …… 17
7.5　文書化した情報 …… 18
7.6　知識 …… 22
8　サービスマネジメントシステムの運用 …… 23
8.1　運用の計画及び管理 …… 23
8.2　サービスポートフォリオ …… 24
8.3　関係及び合意 …… 32
8.4　供給及び需要 …… 38
8.5　サービスの設計，構築及び移行 …… 41
8.6　解決及び実現 …… 49
8.7　サービス保証 …… 53

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

ページ

9　パフォーマンス評価 …… 57
9.1　監視，測定，分析及び評価 …… 57
9.2　内部監査 …… 58
9.3　マネジメントレビュー …… 58
9.4　サービスの報告 …… 59
10　改善 …… 60
10.1　不適合及び是正処置 …… 60
10.2　継続的改善 …… 61
附属書 A（参考）JIS Q 20000-1:2020 で必須の文書化した情報 …… 63
参考文献 …… 66
解　説 …… 68

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

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 14 条第 1 項の規定に基づき，認定産業標準作成機関である一般財団法人日本規格協会（JSA）から，産業標準の案を添えて日本産業規格を改正すべきとの申出があり，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 20000-2**:2013 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。

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

白　　紙

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

日本産業規格　　JIS
Q 20000-2：2023
(ISO/IEC 20000-2：2019＋Amd 1：2020)

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

Information technology—Service management—
Part 2: Guidance on the application of service management systems

序文

この規格は，2019 年に第 3 版として発行された **ISO/IEC 20000-2** 及び 2020 年に発行された Amendment 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。ただし，追補（amendment）については，編集し，一体とした。

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手引を提供する。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マネジメント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，サービスライフサイクルに関与する他の関係者，及び効果的かつ柔軟性のあるサービスのニーズの影響を受ける。この手引は，**JIS Q 20000-1**:2020 と整合している。この規格（**JIS Q 20000-2**）は，特定の種類のサービスのマネジメントのための手引から意図的に独立させている。組織は，一般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て用いることが可能である。サービスマネジメントに対する改善には一般的な改善の方法論を用いることができ，それらは SMS 及びサービスに適用可能である。SMS を支援するために，適切なサービスマネジメントツールを使用することが可能である。SMS の実施及び運用は持続的可視性，サービスの管理及び継続的改善をもたらし，より高い有効性及び効率性へとつながる。サービスマネジメントのための改善は，SMS 及びサービスに適用される。

この規格の箇条構造（すなわち，箇条の付番及び順序）は **JIS Q 20000-1**:2020 と整合しており，また，この規格で使用している用語は **JIS Q 20000-1**:2020 及び **ISO/IEC 20000-10**:2018 と整合している。

1　適用範囲

1.1　一般

この規格は，**JIS Q 20000-1** に基づくサービスマネジメントシステム（SMS）の適用についての手引を示す。この規格は，組織が，**JIS Q 20000**（**ISO/IEC 20000**）規格群の他の部及び他の関連規格を参考にする

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。