情報技術－IT を使用したビジネスプロセスアウトソーシング（ITES-BPO）ライフサイクルプロセス－第 1 部：プロセス参照モデル（PRM）

JIS Y 30105-1：2021

（ISO/IEC 30105-1：2016）

（IPSJ/JSA）

令和 3 年 1 月 20 日　制定

日本産業標準調査会 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。

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 木 真 理	川崎市地域女性連絡協議会
	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
	礒 敦 夫	一般社団法人日本電機工業会
	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 渕 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
	岡 本 正 英	株式会社日立製作所
	住 谷 淳 吉	一般財団法人電気安全環境研究所
	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）
	平 本 俊 郎	東京大学
	藤 原 昇	一般社団法人電気学会
	山 根 香 織	主婦連合会

主 務 大 臣：経済産業大臣　　制定：令和 3.1.20
官 報 掲 載 日：令和 3.1.20
原 案 作 成 者：一般社団法人情報処理学会
（〒105-0011　東京都港区芝公園 3-5-8　機械振興会館　TEL 03-3431-2808）
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。

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 …… 2
2　引用規格 …… 3
3　用語及び定義 …… 3
4　プロセス参照モデルの概要 …… 3
5　プロセス参照モデル …… 6
5.1　戦略有効化プロセス …… 6
5.2　リレーションシップマネジメントプロセス …… 7
5.3　ソリューションプロセス …… 8
5.4　トランジションイン（導入）プロセス …… 9
5.5　サービスデリバリプロセス …… 12
5.6　トランジションアウト（契約終了時の移行）プロセス …… 14
5.7　戦術有効化プロセス …… 15
5.8　運用有効化プロセス …… 19
附属書 A（参考）ISO/IEC 33004 への適合宣言 …… 24
参考文献 …… 26
解　説 …… 27

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 12 条第 1 項の規定に基づき，一般社団法人情報処理学会（IPSJ）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制定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，経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

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。

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
Y 30105-1：2021
(ISO/IEC 30105-1：2016)

情報技術－IT を使用したビジネスプロセスアウトソーシング（ITES-BPO）ライフサイクルプロセス－第 1 部：プロセス参照モデル（PRM）

Information technology—IT Enabled Services—
Business Process Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes—
Part 1: Process reference model (PRM)

序文

この規格は，2016 年に第 1 版として発行された **ISO/IEC 30105-1** 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。

IT を使用したビジネスプロセスアウトソーシング（ITES-BPO）サービスとは，サービス提供のために適切な技術を使用するサービスプロバイダに，一つ以上の IT を使用したビジネスプロセスが委託されることである。そのようなサービスプロバイダは，事前に定義された測定可能なパフォーマンス指標に従って，受託したビジネスプロセスをマネジメント，デリバリ，改善及び管理する。これは，金融，人事マネジメント，行政，ヘルスケア，銀行及び金融サービス，サプライチェーンマネジメント，旅行及び接客業，メディア，マーケットリサーチ，分析，通信，製造などの多様なビジネスプロセス分野を対象とする。これらのサービスは，世界中の顧客にビジネスソリューションを提供し，顧客の中核となるサービスデリバリチェーンの一部を形成する。

ISO/IEC 30105 シリーズは，次のように ITES-BPO 業界に関わるライフサイクルプロセスの要求事項を規定している。

－ アウトソーシングされたビジネスプロセスを実行するサービスプロバイダから見た，ITES-BPO 業界のあらゆる側面について，包括的な規格を提供する。これは，多様な業種の顧客に対して，契約を通じてサービスを提供する ITES-BPO サービスプロバイダに適用される。
－ アウトソーシングのライフサイクル全体を対象とし，優れた実践であると考えられるプロセスを定義する。
－ アウトソーシングしたビジネスプロセスを実行するサービスプロバイダのリスクの特定及び低減を可能にする。また，サービスプロバイダのためのプロセス参照モデルとしても役割を果たす。
－ アウトソーシングされたビジネスプロセスの，IT を使用したアウトソーシングサービスに焦点を当てる。
－ 汎用的であり，提供されるサービスの種類，規模及び性質に関係なく，全ての ITES-BPO サービスに適用可能である。
－ **ISO/IEC 30105** シリーズを使用して実施されるプロセス改善は，顧客及びサービスプロバイダに，明

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。