ITサービスマネジメントシステム ISO/IEC 20000-1改定

ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)　ISO/IEC 20000-1（以下ISO/IEC 20000）の改定が進められています。2017年11月1日には、DISが発行されていて、国際規格（IS）となるのは2018年秋から冬の見通しです。現在明らかになっている規格改定の概要と改定・移行のスケジュールを紹介します。

規格の構成が他のISOマネジメントシステム規格と共通化

ISO/IEC 20000は、ITを活用してサービスを提供する組織を対象に、組織が提供するITサービスの内容やリスクを明確にし、有効性および効率性につながるサービスの管理、継続的改善を実現するための枠組みを示す国際規格です。現在進められている改定のポイントは、規格にISOマネジメントシステム規格の共通要素が採用されることです。

従来のISO/IEC 20000:2011では、箇条4（サービスマネジメントシステム）に含まれていた要求事項が、DISでは共通要素の章立てに従って、箇条4（組織の状況）、箇条5（リーダーシップ）、箇条7（支援）、箇条9（パフォーマンス評価）、箇条10（改善）に分かれました。一方、従来の箇条5から箇条9に記載されていたプロセスの要求事項（5.新規サービス又はサービス変更の設計及び移行、6.サービス提供プロセス、7.関係プロセス、8.解決プロセス、9.統合的制御プロセス）は、箇条8（運用）で扱われます。

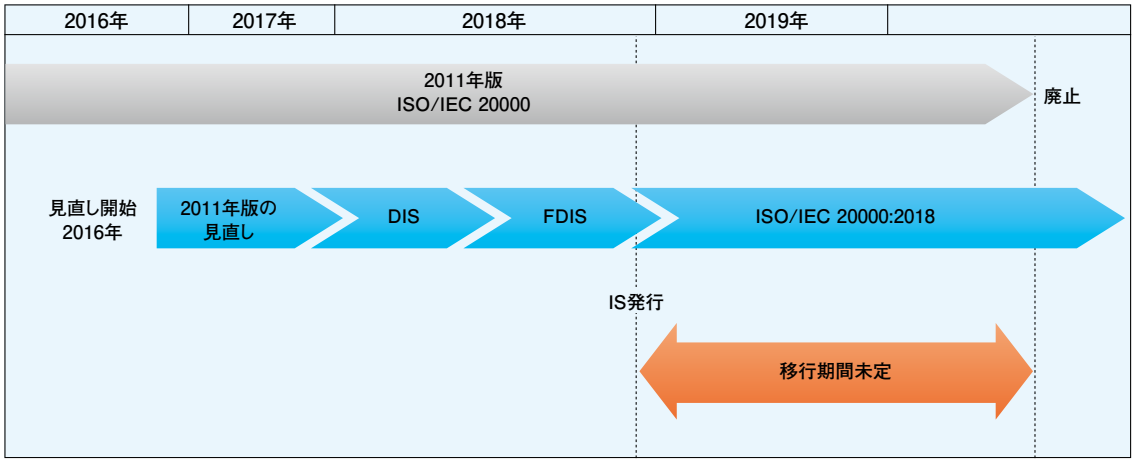
改定による変更は、上記のとおり規格の構成の変更が中心で、要求事項に大きな変更はない見通しです。

国際規格（IS）は2018年秋から冬頃に発行の見通し

改定版のISO/IEC 20000は、ISO/IEC 27001やISO 9001など、他のISOマネジメントシステムとあわせて運用しやすくなります。これまでISO/IEC 20000で認証を取得していた組織は、組織が取り組むべき内容に大きな変更がないため、大きな負担なく改定版への移行ができると考えられます。また、新たにISO/IEC 20000に取り組む組織にとっては、共通要素の採用によって規格の理解、運用が容易になると思われます。

ISO/IEC 20000は、2018年夏ごろに最終国際規格案（FDIS）、秋から冬にかけて国際規格（IS）化される見通しです。JQAでISO/IEC 20000の認証を取得されているお客さまには、Webやセミナーなどを通じて、明らかになった情報を逐次お届けしていく予定です。

■ ISO/IEC 20000の改定および移行スケジュール



この記事は、2018年2月末現在の情報に基づいています。