サービスインテグレーション
&マネジメント (SIAM™)
ファンデーション
Body of Knowledge

ライセンス情報の概要

本文書に適用される詳細なライセンス情報は、**付録 B** を参照してください。

あなたは次のことが許可されます。

- 共有 – 本資料を任意の媒体または形式で複製、配布することができます

ただし、次の条件のもとで可能となります。

- 権利の帰属— 適切な著作権表示、ライセンスへのリンクを提示し、変更があればそれを示さなければなりません。これについては、適切な方法で使用することができますが、ライセンス保持者があなた、またはあなたの使用を推奨していると示唆するような印象を与えないようにしてください

- 非営利 — 本資料を営利目的で使用してはいけません

- 派生物の禁止 — 本資料をもとに、編集、変換または追加した場合、修正された資料を配布することはできません

- 制限の追加の禁止 — 他の人がライセンスの許容する内容を実行することについて、制限する法的な条件を適用したり、技術的な対策を施したりしてはいけません

商用の再利用については、contact@scopism.com までメールでご連絡ください。

SIAM™ は EXIN Holding B.V. の登録商標です。
EXIN® は登録商標です
COBIT® は情報システムコントロール協会および IT ガバナンス協会の登録商標です。
ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。無断複写・複製・転載を禁ず
ISO® は国際標準化機構の登録商標です

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

目次

ライセンス情報の概要 1
この文書について 9
著者、貢献者の方々 9
文書の目的 9
日本語版に貢献した方々 10
1. サービスインテグレーション&マネジメント (SIAM) の概要 11
1.1. SIAM とは？ 11
1.1.1. SIAM エコシステム 13
1.1.2. SIAM のプラクティス 20
1.1.3. SIAM とプロセス 20
1.1.4. SIAM 機能 22
1.1.5. SIAM の役割 22
1.1.6. SIAM 構造要素 23
1.1.7. SIAM モデル 27
1.1.8. SIAM の契約およびソーシングに関する検討事項 29
1.2. SIAM の歴史 30
1.2.1. コンセプトとしての SIAM 30
1.2.2. 「SIAM」という用語の出現 30
1.2.3. SIAM の成長と採用 32
1.2.4. 最近の動き 35
1.3. SIAM の目的 37
1.4. SIAM の範囲 39
1.5. SIAM とビジネス戦略 43
1.5.1. なぜ変わるのか 43
1.5.2. SIAM の推進力 44
1.6. 組織に対する価値—SIAM ビジネスケース 58
1.6.1. サービス品質の改善 59

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

1.6.2. コスト最適化と価値の増大 60
1.6.3. ガバナンスとコントロールの改善 61
1.6.4. 柔軟性の向上 61
2. SIAM ロードマップ 62
2.1. ディスカバリ＆戦略 64
2.1.1. 達成目標 64
2.1.2. トリガ 64
2.1.3. インプット 64
2.1.4. 活動 65
2.1.5. アウトプット 70
2.2. 計画＆構築 71
2.2.1. 達成目標 71
2.2.2. トリガ 71
2.2.3. インプット 71
2.2.4. 活動 72
2.2.5. アウトプット 83
2.3. 実装 84
2.3.1. 達成目標 84
2.3.2. トリガ 84
2.3.3. インプット 84
2.3.4. 活動 84
2.3.5. アウトプット 88
2.4. 運営＆改善 89
2.4.1. 達成目標 89
2.4.2. トリガ 89
2.4.3. インプット 89
2.4.4. 活動 90
2.4.5. アウトプット 93
3. SIAM 構造 94

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

3.1. 外部調達サービスインテグレータ 95
3.1.1. 顧客がこの構造を使用するのはいつか？ 96
3.1.2. メリット 97
3.1.3. デメリット 98
3.2. 内部調達サービスインテグレータ 99
3.2.1. 顧客がこの構造を使用するのはいつか？ 100
3.2.2. メリット 101
3.2.3. デメリット 101
3.3. ハイブリッドサービスインテグレータ 103
3.3.1. 顧客がこの構造を使用するのはいつか？ 104
3.3.2. メリット 105
3.3.3. デメリット 105
3.4. リードサプライヤサービスインテグレータ 106
3.4.1. 顧客がこの構造を使用するのはいつか？ 107
3.4.2. メリット 109
3.4.3. デメリット 109
4. SIAM およびその他のプラクティス 110
4.1. IT サービスマネジメント 111
4.1.1. ITIL®とは？ 111
4.1.2. SIAM エコシステムにおける ITIL® 112
4.1.3. ISO/IEC 20000 とは？ 116
4.1.4. SIAM エコシステムにおける ISO/IEC 20000 118
4.2. リーン 121
4.2.1. リーンとは？ 121
4.2.2. SIAM エコシステムにおけるリーン 122
4.3. COBIT® 124
4.3.1. COBIT® とは？ 124
4.3.2. SIAM エコシステムにおける COBIT® 5 125
4.4. DevOps 126

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

4.4.1. DevOps とは？ 126
4.4.2. SIAM エコシステムにおける DevOps 126
4.5. アジャイル（アジャイルサービスマネジメントを含む） 129
4.5.1. アジャイルとは？ 129
4.5.2. アジャイルサービスマネジメントとは？ 129
4.5.3. SIAM エコシステムにおけるアジャイル 130
4.5.4. SIAM エコシステムにおけるアジャイルサービスマネジメント 133
5. SIAM における役割と責任 134
5.1. 役割と SIAM ロードマップ 134
5.1.1. 原則と方針の定義 134
5.1.2. 設計 136
5.1.3. 割り当て 136
5.1.4. モニタリングと改善 136
5.2. SIAM エコシステムで役割はどのように異なっているのか 137
5.2.1. 顧客組織の役割 138
5.2.2. リテインド能力の役割 138
5.2.3. サービスインテグレータの役割 138
5.2.4. サービスプロバイダの役割 139
5.3. 役割の説明：顧客組織 (リテインド能力を含む) 140
5.4. 役割の説明：サービスインテグレータ 142
5.5. 役割の説明：サービスプロバイダ 144
5.6. ガバナンスの役割 145
5.6.1. 戦略的ガバナンス：執行委員会 (エグゼクティブ委員会) 147
5.6.2. 戦術委員会 149
5.6.3. オペレーショナル委員会 151
5.6.4. オペレーショナル委員会：統合変更諮問委員会 153
5.7. オペレーショナルな役割 155
5.7.1. ナレッジ管理フォーラム 157
5.7.2. 継続的改善フォーラム 158

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

5.7.3. 重大インシデントワーキンググループ 159
5.8. SIAM エコシステムにおけるサービスデスク 160
6. SIAM プラクティス 162
6.1. 人材プラクティス：機能横断型チームのマネジメント 163
6.1.1. 機能横断型チームに関連する課題 164
6.1.2. 機能横断型チームのマネジメントプラクティス 166
6.2. プロセスプラクティス：サービスプロバイダ全体でのプロセス統合 171
6.2.1. サービスプロバイダ全体でのプロセス統合に関する課題 172
6.2.2. サービスプロバイダ全体でのプロセス統合プラクティス 175
6.3. 測定プラクティス：エンドツーエンドサービスの実現と報告 178
6.3.1. エンドツーエンドサービスの実現と報告に関連する課題 178
6.3.2. エンドツーエンドサービスの実現と報告のプラクティス 180
6.4. 技術プラクティス：ツール戦略の作成 183
6.4.1. ツール戦略作成に関連する課題 184
6.4.2. ツール戦略作成に関連するプラクティス 187
7. SIAM のカルチャに関する検討事項 189
7.1. カルチャ的なチェンジ 190
7.1.1. SIAM 環境において何を意味するか 190
7.1.2. これはなぜ重要なのか 191
7.1.3. どのような課題に直面するか 191
7.1.4. 課題を解決するには 192
7.1.5. カルチャ的なチェンジと SIAM 構造 193
7.2. コラボレーションと連携 194
7.2.1. SIAM エコシステムにおいて何を意味するか 194
7.2.2. これはなぜ重要なのか 195
7.2.3. どのような課題に直面するか 195
7.2.4. 課題を解決するには 196
7.2.5. SIAM 構造におけるコラボレーションと連携 202
7.3. サービスプロバイダ横断型の組織 203

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

7.3.1. SIAM エコシステムにおいて何を意味するか 203
7.3.2. これはなぜ重要なのか 203
7.3.3. どのような課題に直面するか 204
7.3.4. 課題を解決するには 204
7.3.5. サービスプロバイダ横断型の組織と SIAM 構造 205
8. 課題とリスク 206
8.1. 課題：ビジネスケースの作成 207
8.1.1. この課題が影響を及ぼす関係者 208
8.1.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 208
8.1.3. 関連するリスク 208
8.1.4. 潜在的な軽減 209
8.2. 課題：コントロールとオーナシップのレベル 210
8.2.1. この課題が影響を及ぼす関係者 210
8.2.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 210
8.2.3. 関連するリスク 210
8.2.4. 潜在的な軽減 211
8.3. 課題：レガシーな契約 212
8.3.1. この課題が影響を及ぼす関係者 212
8.3.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 212
8.3.3. 関連するリスク 212
8.3.4. 潜在的な軽減 213
8.4. 課題：商業上の課題 214
8.4.1. この課題が影響を及ぼす関係者 214
8.4.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 214
8.4.3. 関連するリスク 214
8.4.4. 潜在的な軽減 215
8.5. 課題：セキュリティ 216
8.5.1. この課題が影響を及ぼす関係者 216
8.5.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 216

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

8.5.3. 関連するリスク 216
8.5.4. 潜在的な軽減 217
8.6. 課題：カルチャ的な適合 218
8.6.1. この課題が影響を及ぼす関係者 218
8.6.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 218
8.6.3. 関連するリスク 218
8.6.4. 潜在的な軽減 219
8.7. 課題：ビヘイビア 220
8.7.1. この課題が影響を及ぼす関係者 220
8.7.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 220
8.7.3. 関連するリスク 220
8.7.4. 潜在的な軽減 221
8.8. 課題：成功の測定 222
8.8.1. この課題が影響を及ぼす関係者 222
8.8.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 222
8.8.3. 関連するリスク 222
8.8.4. 潜在的な軽減 223
8.9. 課題：信頼／マイクロマネジメントの除外 224
8.9.1. この課題が影響を及ぼす関係者 224
8.9.2. この課題が影響を及ぼすロードマップステージ 224
8.9.3. 関連するリスク 224
8.9.4. 潜在的な軽減 225
付録 A：用語集 226
付録 B：ライセンス情報 233
クリエイティブコモンズの表示 - 非商用 - デリバティブなし 4.0 国際公共ライセンス 233

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

この文書について

著者、貢献者の方々

Scopism は、本文書に多大なご協力を頂いた以下の方々および組織に感謝の意を表明します。(敬称略)

Atos

- Trisha Booth
- Chris Bullivant
- Harry Burnett
- Charlotte Parnham

Independents

- Rajiv Dua
- Kevin Holland
- Duncan Watkins
- Caroline Trill

ISG

- Simon Durbin
- Dean Hughes
- Andrea Kis

ITSM Value

- David Baughan
- Damian Bowen

Kinetic IT

- Simon Dorst
- Michelle Major-Goldsmith

Scopism

- Claire Agutter

Sopra Steria

- Nicola Boland-Hill
- Alison Cartlidge
- Anna Leyland
- Susan North

Syniad IT

- Steve Morgan

TCS

- James Finister

文書の目的

本文書はサービスインテグレーション&マネジメント (SIAM) について記述しています。本文書に記載の内容は、EXIN BCS サービスインテグレーション&マネジメントファンデーション（SIAM™F）認定の源資料となるものです。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

日本語版に貢献した方々

Scopism は、本文書に多大なご協力を頂いた以下の方々および組織に感謝の意を表明します。(敬称略)

テクニカルレビューア

- 池本 昌起　株式会社オージス総研
- 岩村 郁雄　日本アイ・ビー・エム システムズ・エンジニアリング株式会社
- 大歳 岳　株式会社野村総合研究所
- 金田 幹也　DIG2 ネクスト株式会社
- 久納 信之　ServiceNow Japan 株式会社
- 白石勇樹　株式会社野村総合研究所
- 鈴木 寿夫　DIG2 ネクスト株式会社
- 田形 晃一　伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
- 高橋 祐介　日本ヒューレット・パッカード株式会社
- 中井 秀有　日本アイ・ビー・エム株式会社
- 中川 麻美　株式会社富士通エフサス
- 中原 健治　株式会社エヌ・ティ・ティピー・シーコミュニケーションズ
- 濱 綾子　富士通株式会社
- 平川 歩　東京海上日動システムズ株式会社
- 広木 共郷　株式会社 IT VALUE EXPERTS
- 不破 治信　伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
- 鉾木 敦司　ServiceNow Japan 株式会社
- 三浦 重郎　日本クイント株式会社
- 山本 寿雄　みずほ証券株式会社
- 吉田 和正　富士通株式会社

（五十音順）

作図

- 佐野 恵子　DIG2 ネクスト株式会社

監修

- 鈴木 寿夫　DIG2 ネクスト株式会社

コーディネーション

- 中川 悦子　EXIN Japan

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

1. サービスインテグレーション&マネジメント (SIAM) の概要

1.1. SIAM とは？

サービスインテグレーション&マネジメント (SIAM) とは、複数のサービスプロバイダから調達したサービスが含まれる環境に適用できるマネジメント方法論です。

SIAM は 1 つの顧客と複数のサプライヤで構成された、従来型の複数の調達先が存在するエコシステムとは異なるレベルの焦点をもちます。SIAM はガバナンス、マネジメント、インテグレーション、保証、およびコーディネーションを提供し、顧客組織が確実に最大限の価値をサービスプロバイダから得られるようにします。

SIAM のガバナンスはエコシステム内で 3 つのレベルで運営されます。

- 戦略
- 戦術
- オペレーショナル

SIAM は、複数のサービスプロバイダにわたる統合されたサービスマネジメントのためのフレームワークを適用する方法が進化したものです。SIAM は、単一のサプライヤとのアウトソーシング契約から、複数のサービスプロバイダ環境に移行していく中で発展してきました。SIAM はこのような、より複雑なオペレーティングモデルに関連した課題から進化してきました。

SIAM は、横断的な機能、プロセス、プロバイダに対するインテグレーションを支援します。それは、全ての関係者に次の環境を作ります：

- 役割、責任、エコシステムのコンテクストを認識する
- デリバリのための権限を与えられる
- デリバリする必要がある成果に対して責任を負う

SIAM は、エンドツーエンドのサービス提供および顧客が受け取る事業価値に説明責任を負う単一の論理エンティティというサービスインテグレータのコンセプトを導入します。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

専門用語

SIAM は、一般的に受け入れられているサービスインテグレーション&マネジメントを表す頭字語です。

使用されるその他の頭字語を以下に示します。

- MSI（Multi Sourcing Integration、マルチソーシングインテグレーション）
- SMI（Service Management Integration、サービスマネジメントインテグレーション）
- SI（Service Integration、サービスインテグレーション）
- SMAI（Service Management and Integration、サービスマネジメント&インテグレーション）
- SI&M （Service Integration & Management、サービスインテグレーション&マネジメント）

SIAM は、異なる組織のタイプや規模、および多様な業種に適用できます。単一のサービスプロバイダしか必要としていない顧客にとっては、SIAM の完全な価値はあまり発揮されないでしょう。

SIAM は外部サービスプロバイダのみが含まれる、内部サービスプロバイダのみが含まれる、または内部および外部サービスプロバイダを組み合わせた環境に適用できます。SIAM の有効性とその価値は、サービスプロバイダの数とサービス間の相互作用の数が増えるほど増加します。

SIAM には、他と比べて適合しやすい組織カルチャがあります。効果的な SIAM は、信頼、責任の委任、開示性、全ての関係者のコラボレーションのバランスが取れたコントロールを必要とします。SIAM への移行は、以前のような効果的なサービス提供のための指揮命令構造の依存から、エコシステム内での姿勢、ビヘイビア、カルチャに大幅な変更を要求する可能性があります。

SIAM の方法論は以下を網羅します。

- プラクティス
- プロセス
- 機能
- 役割
- 構造要素

顧客組織はこのような要素から開発された SIAM モデルに移行します。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

1.1.1. SIAM エコシステム

SIAM エコシステムには３つのレイヤがあります。

1. 顧客組織（リテインド能力を含む）
2. サービスインテグレータ
3. サービスプロバイダ（または複数サービスプロバイダ）

各レイヤは、サービスの効果的なエンドツーエンドのマネジメントの一環としての役割、および最大価値のデリバリがあります。各レイヤは、役割を担うための十分なケイパビリティと成熟度を持たなければなりません。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

1.1.1.1. 顧客組織

顧客組織とは、そのオペレーティングモデルの一部として SIAM へ移行しているエンドクライアントです。顧客組織は、SIAM エコシステムに委託します。

顧客組織は通常、人事、財務、営業および自社の内部 IT 機能などのビジネスユニットを含みます。顧客組織はまたその組織の製品とサービスを使用する自らの顧客を持っています。

図 1 は SIAM エコシステムのレイヤと顧客組織から提供するサービス消費者を示しています。

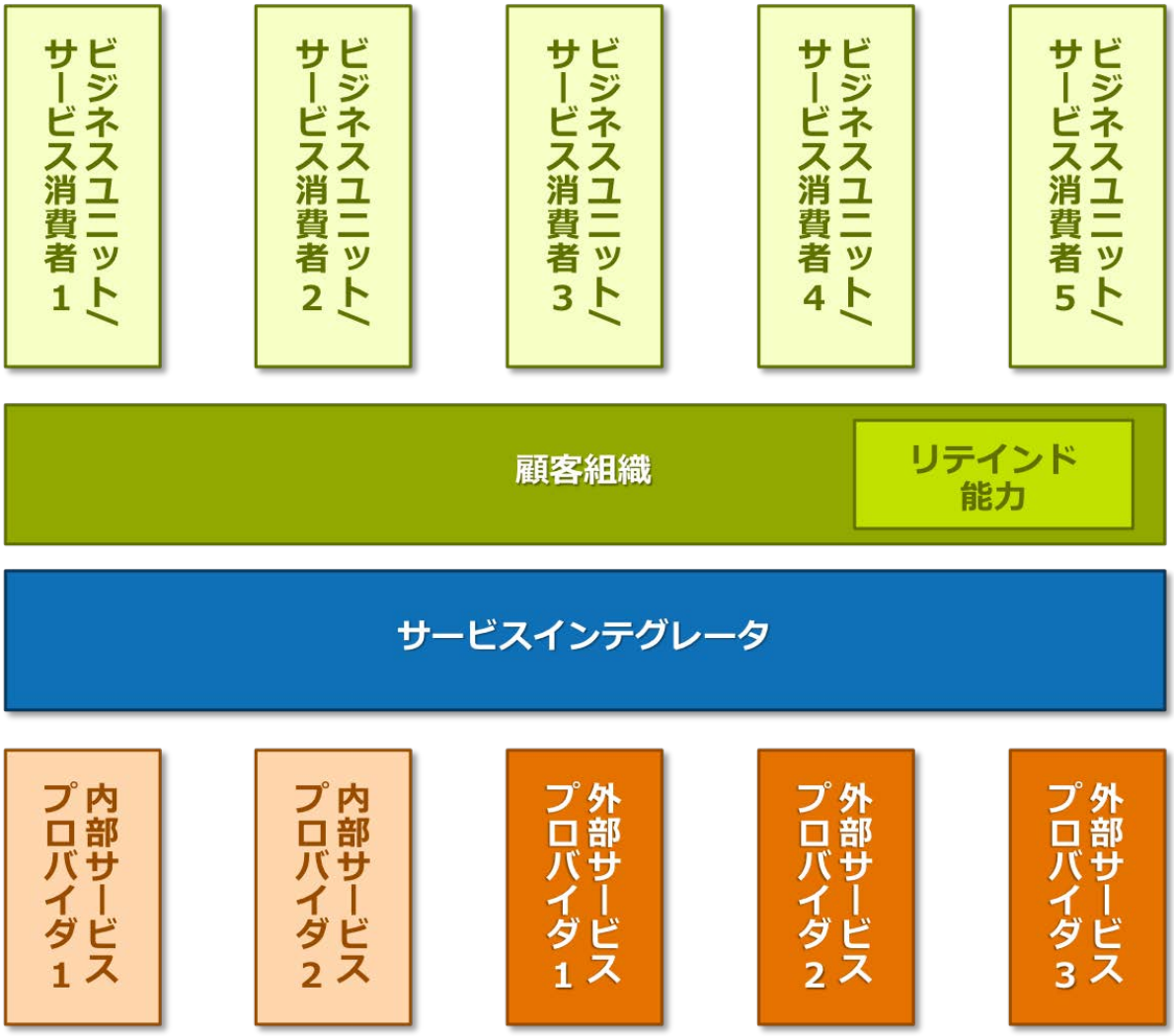

図 1: 顧客組織から提供されるサービス消費者を含む SIAM レイヤ

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

本文書では、「顧客組織」と「顧客」という用語を、委託する組織を指す用語として使用します。

顧客組織が、外部サービスプロバイダおよび外部サービスインテグレータとの契約上の関係を所有します。

1.1.1.2. リテインド能力

顧客組織には、いくつかの「リテインド能力」が含まれます。リテインド能力とは、戦略、アーキテクチャ、ビジネスエンゲージメントおよびコーポレートガバナンス活動に責任を持つ機能です。

このようなビジネスを差別化する機能は、通常は顧客組織のオーナーシップおよび直接のコントロール下に残します。リテインド能力には、顧客が法的または規制上の理由から残さなければならない説明責任および実行責任も含まれます。

可能性のあるリテインド能力の例を以下に示します。

- エンタープライズアーキテクチャ
- 方針および標準管理
- 調達
- 契約管理
- 需要管理
- 財務および商業管理
- サービスポートフォリオ管理
- コーポレートリスク管理
- ビジネス成果達成に基づく、サービスインテグレータのガバナンス

サービスインテグレータは、内部調達であってもリテインド能力からは独立しています。サービスインテグレーションはリテインド能力ではありません。

リテインド能力は「インテリジェントなクライアント機能」とも呼ばれることがあります。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

1.1.1.3. サービスインテグレータ

SIAM エコシステムのサービスインテグレータレイヤには、エンドツーエンドのサービスガバナンス、マネジメント、インテグレーション、保証およびコーディネーションがあります。

サービスインテグレータレイヤは、効果的なクロスサービスプロバイダ組織の実装に重点的に取り組み、全てのサービスプロバイダがエンドツーエンドサービスに貢献することを確実にします。このレイヤでは、複数のサービスプロバイダを越えたオペレーショナルガバナンスが提供され、顧客組織およびサービスプロバイダと直接的な関係性を持ちます。

サービスインテグレータレイヤは、顧客組織を含む複数の組織により提供される可能性があります。サービスインテグレータレイヤが１つ以上の組織によって提供される場合、単一の論理的なサービスインテグレータと見なされるべきです。

サービスインテグレータには、単一または複数のチームを含むことができます。

1.1.1.4. サービスプロバイダ

SIAM エコシステム内では、複数のサービスプロバイダが存在します。各サービスプロバイダは顧客のために１つ以上のサービス、またはサービス要素のデリバリに責任を負います。サービスプロバイダは、契約した、または合意したサービスをデリバリするために使用される製品および技術をマネジメントし、自らのプロセスを運営する責任を負います。

SIAM エコシステム内のサービスプロバイダは、時々「タワー」として参照れます。この用語は分離性やモノリシックのアプローチの意味も含みますので、本文書内では「サービスプロバイダ」が標準的な用語として使用されます。

サービスプロバイダは、顧客組織の一部または外部の組織です。

- 外部サービスプロバイダとは、顧客組織の一部ではない組織を指します。そのパフォーマンスは、通常サービスレベルアグリーメントと顧客組織との契約によってマネジメントされます。
- 内部サービスプロバイダとは、顧客組織の一部であるチームまたは部門を指します。そのパフォーマンスは、通常内部のアグリーメントと目標を使用してマネジメントされます。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

SIAM モデル内でサービスプロバイダによって提供されるサービスの例を以下に示します。

- デスクトップサービス／エンドユーザコンピューティング
- データセンタ
- ホスティング
- セキュリティ
- ネットワーク／LAN／WAN
- クラウドサービス
- 印刷サービス
- 音声とビデオ（Voice and Video、VVI）
- アプリケーション開発、サポートとメンテナンス
- マネージドサービス

顧客が自社の内部 IT ケイパビリティを持ち続ける場合、内部サービスプロバイダとして取り扱いされ、サービスインテグレータによってガバナンスされなければなりません。

サービスプロバイダカテゴリ

SIAM エコシステム内のサービスプロバイダをカテゴリ分けすることは、顧客組織にとっての重要性を定義するのに役立ち、サービスを保証したり、ガバナンスするアプローチに有益となりえます。

SIAM エコシステムには、サービスプロバイダの共通カテゴリが３つあります。

- 戦略的サービスプロバイダ
- 戦術的サービスプロバイダ
- コモディティサービスプロバイダ

SIAM は全ての３つのカテゴリに適用されますが、リレーションシップの本質と要求されるマネジメントの量が異なります。

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

図 2 は SIAM レイヤの簡略図を示しています。

図 2：SIAM レイヤ

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com

各レイヤの重点的取り組み、活動と責任は異なります。図 3 はこれを図で示しています。

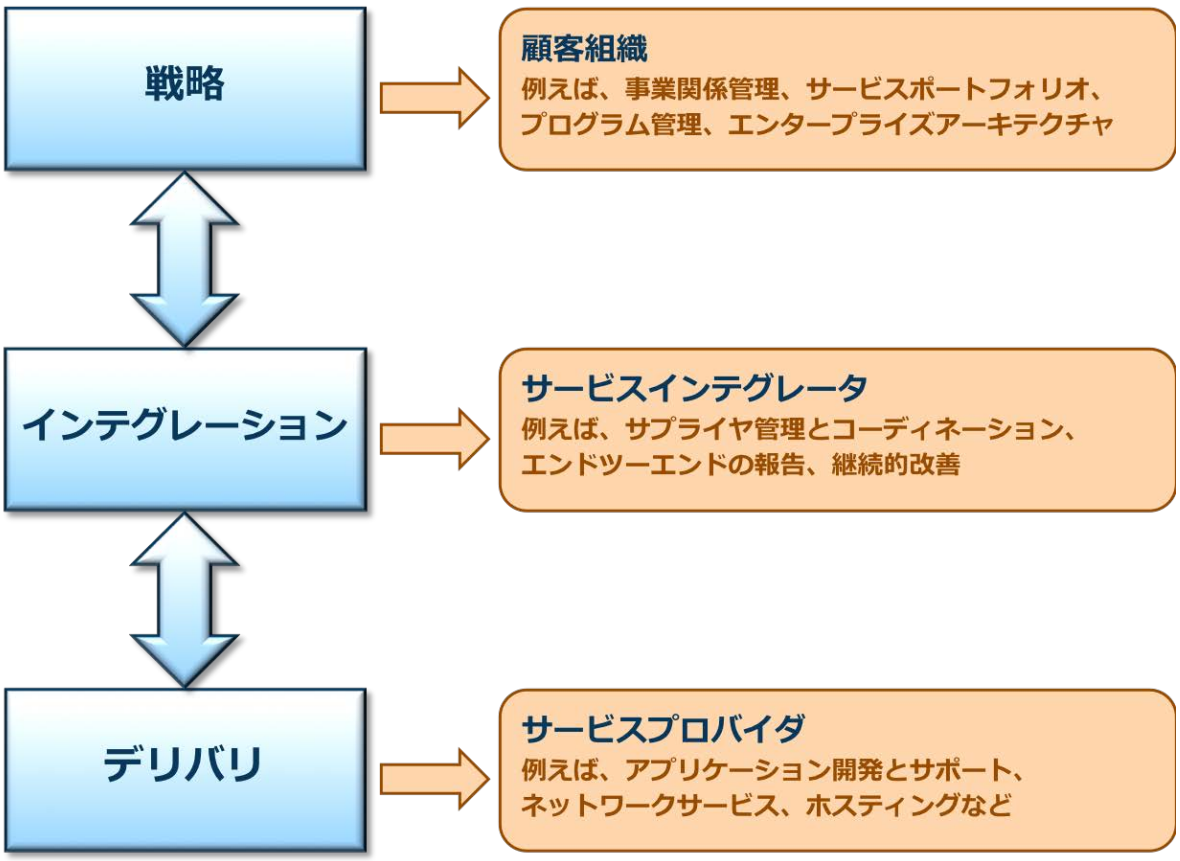

図 3：各 SIAM レイヤの重点的取り組み

© Scopism Limited 2016. All Rights Reserved. www.scopism.com