

コースコード：HP-HU0C3S

税込価格：308,000円 (税抜価格：280,000円)

日数：3日間

## トレーニング内容

本コースは次のような内容を扱います。

- ・カスタマージャーニーの概念と、それを設計し改善する方法
- ・市場の特徴、マーケティング活動、顧客のニーズと、これらに影響を与える要因
- ・サービスプロバイダーの定義およびその価値の提案方法
- ・さまざまなサプライヤーとパートナーの関係の種類、およびそれらをどのように管理するか
- ・価値主導、データ主導、およびユーザー中心のサービス設計に基づいてデジタルサービスエクスペリエンスを設計する方法
- ・需要と機会を捉え、影響を与え、管理する方法
- ・さまざまな利害関係者から要件を収集、定義、および優先順位付けする方法
- ・サービスの有用性、保証、経験について交渉し合意する方法
- ・オンボーディングおよびオフボーディング
- ・顧客、ユーザー、サービスプロバイダーの能力を相互に高めるためのさまざまなアプローチ
- ・ユーザーコミュニティの概念
- ・顧客とユーザーからのフィードバックを奨励および管理する方法
- ・サービスの使用状況と顧客およびユーザーのエクスペリエンスと満足度を測定する方法
- ・サービスの価値（結果、リスク、コスト、およびリソース）を追跡および監視する方法
- ・サービスの結果とパフォーマンスに関するさまざまなタイプのレポート
- ・以下のマネジメント・プラクティス
  - ・サービスデスクプラクティス
  - ・ポートフォリオ管理プラクティス
  - ・サービス要求管理プラクティス
  - ・サービスレベル管理プラクティス
  - ・サービスカタログ管理プラクティス

認定試験合格後に発行される認定証はPDFです。認定証は試験機関のWebサイトよりダウンロードできます。

コース概要は、予告なく変更されることがございます。

## ここに注目!!

当コースは、日本ヒューレット・パカード合同会社(HPE)主催クラスへのご案内となります。

コース名：ITIL® 4 スペシャリスト：利害関係者の価値を主導 (DSV：Drive Stakeholder Value)

・受講後1年間、最大3回まで再試験を無料で受験できます（初回試験を含めると、最大で4回受験可能。試験料金はHPE教育サービスが負担します）。

（ITILの更新にともない、試験機関による本試験の提供が終了した場合は、再試験も終了します）

・受講者の方は、スマホ対応の試験対策eラーニングを無料でご利用いただけます。

（初日から6か月後の末日までご利用いただけます）

## ワンポイントアドバイス



- ・ITIL4資格認定制度に対応した試験付き認定コースです。試験に合格すると、「ITIL 4ファンデーション」認定資格を取得できます
  - ・ITIL4マネージングプロフェッショナル資格を取得するための要件の一つです
  - ・サービスプロバイダとその顧客、ユーザ、サプライヤ、およびパートナーとのあらゆる種類のエンゲージメントおよび対話を網羅します。
- IT対応サービスがどのように需要を価値に変換するかを焦点とします
- ・SLAの設計、マルチサプライヤ管理、コミュニケーション、関係管理、CXおよびUX設計、カスタマージャーニーマッピングなどの主要トピックについて説明します
  - ・現在の競争環境において、ビジネスの成功に不可欠な利害関係者の満足度を高めるための方法を提供します
  - ・世界中で実施実績のあるHPEオリジナルテキスト日本語版を使用します

## 受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

- ・利害関係者の管理と統合を担当する実務者
- ・カスタマージャーニーと経験に責任を持つ担当者
- ・パートナーやサプライヤとの関係を促進する責任を負う担当者
- ・ITIL4マネージングプロフェッショナル資格取得を目指す方

## 前提条件

このコースを受講する前に受講者が習得しておく必要がある知識およびスキルは次のとおりです。

- ITIL 4ファンデーション資格またはITIL 4マネージングプロフェッショナルトランジション資格を取得済みの方
  - ITIL V3のいずれかの認定資格を取得済みの方(2024年11月より要件が緩和されました)
- コースお申込時に認定証のコピーをご提供ください。認定試験受験の必要書類となります

## 目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

- ・カスタマージャーニーの概念、設計および改善する方法を理解する
- ・市場およびマーケティングに必要な活動や、利害関係者に価値提案する方法を理解する
- ・利害関係者との関係を育む方法を理解する
- ・需要を形成し、提供するサービスを定義する方法を理解する
- ・期待を調整し、サービスの詳細に同意する方法を理解する
- ・顧客とユーザーをオンボードおよびオフボードする方法を理解する
- ・継続的な価値の共創（サービス消費/提供）を確実にするために一緒に行動する方法を理解する
- ・サービスの価値を実現および検証する方法を理解する"

## アウトライン

1. 利害関係者の価値を主導の概要
2. カスタマージャーニーをどのように設計するかを理解する
  - ・顧客とユーザーエクスペリエンスの3つの側面
  - ・可視境界線
  - ・カスタマージャーニー
  - ・カスタマージャーニーマップ
  - ・カスタマーエクスペリエンスを理解する

- ・デザイン思考
- ・行動心理学
- ・異なる文化のためのデザイン
- ・文化の8つの次元
- ・カスタマージャーニーの測定と改善

### 3. 市場と利害関係者を理解する

- ・市場を理解する
- ・マーケットセグメンテーション
- ・サービス利用者の特定と分析
- ・ターゲット市場
- ・バリュープロポジション
- ・マーケットプレイスとマーケットスペース
- ・パーソナライズとプロファイリング
- ・ターゲットマーケティング
- ・ブランドと評判
- ・持続可能性とトリプルボトムライン
- ・既存顧客の重要性
- ・サービス利用者とそのニーズを理解する
- ・外的要因PESTLE分析
- ・内部要因
- ・SWOT分析
- ・リスクと軽減
- ・サービスプロバイダーとそのオファーを理解する
- ・業界標準とリファレンスアーキテクチャ

### 4: 利害関係者との関係を育む方法を理解する

- ・サービス関係の構築
- ・相互の準備と成熟度の評価
- ・サービス関係タイプ(基本的な関係、協力関係、パートナーシップ)
- ・関係パターンの出現を可能にする環境
- ・信頼関係の構築と維持
- ・信頼と関係の要因
- ・サービス関係に適用される3つのCSモデル
- ・信頼と人間関係の構築活動
- ・顧客のニーズを理解する
- ・バリュードライバー
- ・リスクとコスト
- ・経験と好み
- ・サプライヤーとパートナーの管理
- ・サービス統合
- ・リスニングの3つのモード
- ・多様性
- ・関係管理プラクティス
- ・サプライヤー管理プラクティス

### 5: 需要を形成しサービス提供を定義する方法を理解する

- ・オファー
- ・サービス提供とユーザーエクスペリエンスの設計
- ・リーンシンキング
- ・アジャイル製品およびサービス開発
- ・ユーザー中心設計
- ・サービスデザイン思考
- ・サービスブループリント
- ・サービス提供の販売と取得
- ・価格設定
- ・社内販売
- ・外部販売

- ・製品やサービスを要求するためのさまざまな方法
- ・需要と機会の管理
- ・事業活動のパターン
- ・キャパシティの最適化
- ・需要の形成または平滑化
- ・価格設定と課金のメカニズム
- ・サービス改善の機会
- ・顧客のビジネスケースの構築
- ・サービスプロバイダーのビジネスケースの構築
- ・顧客要件の指定と管理
- ・問題を解決策から分離する
- ・実用最小限の製品(Minimum viable product)
- ・ユーザーストーリーとストーリーマッピング
- ・モスクワ分析
- ・事業分析プラクティス

#### 6：期待を調整し、サービスの詳細に同意する方法を理解する

- ・合意
- ・価値共創の合意と計画
- ・サービスバリュードライバーの種類
- ・サービス相互作用方法
- ・サービス消費者のニーズから合意まで
- ・有用性、保証、および経験の交渉と合意
- ・経験の特徴と測定基準
- ・サービスレベル管理プラクティス

#### 7：顧客とユーザーをオンボードおよびオフボードする方法を理解する

- ・オンボード
- ・オンボーディングとオフボーディングの目的
- ・オンボーディングの設計、活動、計画、目標、スコープ、コントロール
- ・顧客とユーザーのオンボーディング
- ・ユーザーとの関係とその促進
- ・企業ユーザーとの関係の促進
- ・個人消費者との関係の促進
- ・個々のサービス利用者との関係管理
- ・ユーザーエンゲージメントとデリバリーチャンネル
- ・ユーザーがサービスを利用できるようにする
- ・相互能力の向上
- ・顧客とユーザーのオフボーディング
- ・サービスカタログ管理プラクティス
- ・サービスデスクプラクティス

#### 8：継続的な価値の共創を確実にするために一緒に行動する方法を理解する

- ・価値の共創
- ・サービスマインドセット
- ・継続的なサービスの相互作用
- ・サービスデスクとのやり取り
- ・トリアージとその処理に関連する主要なプラクティス
- ・真実の瞬間
- ・賢明な不服従
- ・顧客とユーザーのフィードバック
- ・ユーザーコミュニティの育成
- ・スーパーユーザー
- ・サービス要求管理プラクティス

#### 9：サービス価値を実現および検証する方法を知る

- ・価値の実現
- ・さまざまなタイプのサービス関係における価値実現の追跡、評価、および評価



- ・ 経験と満足度の追跡
- ・ サービス使用状況の追跡
- ・ 価値実現の評価と報告
- ・ カスタマージャーニーの改善
- ・ 継続的改善
- ・ 課金と請求
- ・ 価格設定オプション
- ・ ポートフォリオ管理プラクティス

#### 10 : DSV認定試験対策

##### 【再試験無料】

受講後1年間、最大3回まで再試験を無料で受験できます（初回試験を含めると、最大で4回受験可能。試験料金はHPE教育サービスが負担します）。無料で再試験をご受験するためには、当該試験の不合格を証明する文書が必須です。再試験のお申込時にご提供ください。ご提示がない場合は、無料での再試験はご提供できません。

##### 【試験情報】

ご注意：ライブオンライン研修の場合、研修期間中の試験実施はございません。研修終了後、お客様のご都合に合わせた日程でご受験いただけます。

試験はPeopleCertオンラインプロクタリング試験を使用します。試験用バウチャはコース開始3営業日前から研修終了日までにお届けします。

お届け日は試験の種類によって異なります。教室での研修実施の場合は、研修最終日に紙による試験を実施します。

コース内容は、予告なく変更されることがございます。

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。