

コースコード：HP-HU0C9S

税込価格：209,000円 (税抜価格：190,000円)

日数：3日間

## トレーニング内容

ITIL 4の基礎を網羅します。

サービスバリューシステム (SVS)、サービスマネジメントの4つの側面、サービスバリューチェーン、従うべき原則およびサービスマネジメントのプラクティスを習得できます。

ITIL 4は、特定のベンダーやテクノロジーに依存しないベストプラクティスです。

カスタマーエクスペリエンス、バリューストリーム、デジタルトランスフォーメーションなどの視点から、ITIL V3で確立されたITSMのプラクティスを大幅に見直し、リーン、Agile、DevOpsなどを取り入れて進化させることで、サービスマネジメントの幅広い課題に対処します。

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。

ITIL試験の受験のためには、PEOPLECERT社にアカウントを登録しておく必要があります。

ご登録はご受講いただくコースの初日中には完了しておいてください。

こちら (<https://www.peoplecert.org/jp/register/>) からご登録をお願いいたします。

既にPEOPLECERT社にアカウントをお持ちの方は、登録済みのプロフィールを確認して、未入力 of 必須項目がないか、入力内容に間違いがないかをご確認ください。

### ご注意：

アカウントのプロファイルに不備がある場合、PEOPLECERT社は試験結果を保留にし、訂正されるまで連絡しません。

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 ファンデーション カーレース・ワークショップ編～教室研修

HPE教育サービスのITIL4ファンデーションには、3つの種類があります。

ご都合に合わせてお選びください。講義内容はどれも同じです。

- ・ITIL4®ファンデーション カーレース・ワークショップ編
- ・ITIL4®ファンデーション DXワークショップ編
- ・ITIL4®ファンデーション 速習2日間

本トレーニングに関連する資格を取得された方にお話を伺いました。

合格体験記は以下からご覧ください。

[ITIL®4ファンデーション 合格体験記 1](#)

[ITIL®4ファンデーション 合格体験記 2](#)

## ワンポイントアドバイス

ITILの最新バージョンであるITIL 4の基礎を習得する認定コースです。

認定試験に合格すれば、ITIL 4 ファンデーション認定資格を取得できます。

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。  
教室実施の演習は、カーレースをシミュレーションした演習で、楽しみながらITILの要点が身に付きます。

## 受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

ITILを初めて使用する方で、ITIL4フレームワークの基本的な概要を習得したい方  
ITIL4とサービスマネジメントの概念を適用して、顧客にとっての価値を創造したい方  
すでにITILを使用しており、ITIL  
4の新しいサービスマネジメントのプラクティスに関する知識を深めたい方  
ITILを初めて学習する方、またはITILの以前の資格をお持ちの方で、ITIL4の資格を取得したい方  
ビジネスマネージャ、ビジネスプロセスオーナー、IT組織とやり取りするビジネスパーソン  
その他、ITサービスのスピード、品質、およびコストの改善に関心のある方

## 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。

コンピュータの初歩的な知識があることが望ましいですが、必須ではありません

## 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。

- ・サービスマネジメントの4つの側面を理解し、それらをバランスよく使用して価値を創造するための方法を説明する
- ・サービスバリューシステム（SVS）を理解し、SVSがどのようにビジネスと共同して価値を創造するかを説明する
- ・サービスバリューチェーンを理解し、実装する
- ・ITIL® 4ファンデーション認定試験の準備と受験に必要な知識を習得する"

## アウトライン

このコースでは以下のトピックを扱います：（内容は変更となる場合がございます）

- 1．サービスマネジメントの主な概念と定義
  - ・価値、およびプロバイダと顧客による共同での価値創造
  - ・製品とサービス
  - ・組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、その他の利害関係者
  - ・サービス関係
- 2．サービスマネジメントの4つの側面
  - ・組織と人材
  - ・情報とテクノロジー
  - ・パートナーとサプライヤ
  - ・バリューストリームとプロセス
- 3．ITILサービスバリューシステム（SVS）
  - ・従うべき原則
  - ・サービスバリューチェーン
  - ・ガバナンス
  - ・ITILマネジメントプラクティス

- ・ 継続的改善

#### 4 . サービスバリューチェーン

- ・ 計画
- ・ 改善
- ・ エンゲージ
- ・ 設計および移行
- ・ 取得/構築
- ・ 提供およびサポート

#### 5 . ITILマネジメントプラクティス

以下のプラクティスの概要

- ・ 情報セキュリティ管理
- ・ 関係管理
- ・ サプライヤ管理
- ・ IT資産管理
- ・ モニタリングおよびイベント管理
- ・ リリース管理
- ・ サービス構成管理
- ・ 展開管理
- ・ 継続的改善
- ・ 変更実現
- ・ インシデント管理
- ・ 問題管理
- ・ サービス要求管理
- ・ サービスデスク
- ・ サービスレベル管理
- ・ 可用性管理
- ・ キャパシティおよびパフォーマンス管理
- ・ サービス継続性管理
- ・ ポートフォリオ管理
- ・ サービス・カタログ管理

以下のプラクティスの詳細

- ・ 継続的改善
- ・ 変更実現
- ・ インシデント管理
- ・ 問題管理
- ・ サービス要求管理
- ・ サービスデスク
- ・ サービスレベル管理

#### 6 . ITIL 4 ファンデーションの認定試験対策

##### 【試験の実施】

本研修は、教室実施専用研修です。

- ・ 研修最終日に紙による試験を実施します。
- ・ 身分証明書（マイナンバーカード、運転免許証、パスポートのいずれか1点）、鉛筆と消しゴムをご持参ください。

【実習/演習】カーレースをシミュレーションした演習で、楽しみながらITILの要点が身に付きます。

サービスマネジメントのメリットをITIL初心者にも納得してもらうのは簡単ではありません。理論を説明するだけでは、実感がわかないからです。カーレースをシミュレーションした演習では、誰もが楽しみながらサービスマネジメントのメリットを体験し、実感することができます。説明による形式知だけでなく、経験による暗黙知として吸収されます。

ワークショップでは、カーレースのシミュレーションを使用します。参加者はビジネスチームとITチ



ームに分かれます。ビジネスチームは4台のレースカーをワールド・チャンピオンシップに参加させ、勝利することで賞金を得ます。各レースカーは多くのITサービスによって支えられており、ITチームがこれをマネジメントします。ITサービスに障害が発生すると、レースカーのスピードが落ち、順位が下がっていきます。順位によって賞金が決まるため、障害の早期解決がビジネスチームの業績を左右します。ITチームの責任は、ITILを実践し、高い費用対効果を維持しながら、いち早く障害を解決してビジネスチームを成功に導くことにあります。1レースは25分間、リアルタイムに進みます。一瞬の判断ミスにより、収入が大きく下がってしまうこともあります。運用だけでなくライフサイクルの全ての段階が演習に盛り込まれています。

レースは3回行われます。作戦会議 レース本番 レビュー 改善といったサイクルを繰り返すことで、数多くの気づき、プロセスの実践、ITILのメリットの実体験、そして成熟がもたらされます。

#### 【AXELOSの公式プラクティスガイド(日本語版)付き】

プラクティスガイドは実務者が最も知りたい現場で役立つ詳細な資料ですが、AXELOSの有料サブスクリプションサービスでのみ入手可能で、日本語化の予定はありません。HPE教育サービスではこれを独自に日本語に翻訳、PeopleCertの認定を取得いたしました。本研修のテキストに付録としてお付けします。HPE教育サービスだけの特典です。現場でお役立てください。以下のプラクティスガイドがテキストに添付されます。合計で約200ページございます。

- ・ サービスデスク
- ・ インシデント管理
- ・ 変更実現
- ・ 継続的改善
- ・ サービス要求管理
- ・ サービスレベル管理
- ・ 問題管理

#### 【再試験無料】

受講後1年間、最大2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3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。

#### 【試験対策】

短時間で効率よく復習できる要点整理冊子をご提供しています。

受験準備に欠かせない実力養成問題集(およそ140問)をeラーニングでご利用いただけます。

- ・ eラーニングは、PCおよびスマホに対応しています。研修初日から6か月後の末日までご利用いただけます。
- ・ 好きなタイミングで中断、再開できます。例えば、帰宅時の電車で途中まで実施して、ご自宅で再開できます。
- ・ 合否判定や力試しが可能です。
- ・ 問題集機能により、弱点把握と克服が効率よく行えます
- ・ 重要語句や文章を効率よく復習できます。

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。