

2020.4 - 2020.9  
コースフロー / コースカリキュラム

# ITサービスマネジメント

---

情報システムを活用し、  
ビジネスを支援するITサービスの業務プロセスを  
管理・改善するITサービスマネジメントの基礎知識・手法が修得できます。

<https://www.hitachi-ac.co.jp/>

日立アカデミーWebサイト

# ITサービスマネジメント

情報システムを活用し、ビジネスを支援するITサービスの業務プロセスを管理・改善するITサービスマネジメントの基礎知識・手法が修得できます。

## ● システム運用管理に関する基礎知識を身につけたい方

音声なし+説明文有

ITE701 eラーニング

【ナビ機能付き】  
運用管理概説

初心者におすすめ 6時間

休講

ITJ008 グループ演習

情報システム運用入門  
－運用からITサービスへ－

1日間

## ● ITIL®に関する知識を修得したい方

PDU

ITJ012 レクチャ

(PDU)  
ITIL® ファンデーション  
(認定試験付)

3日間

## ● システム開発・運用を担当する方

音声なし+説明文有

ITE006 eラーニング

SLAにおける  
サービスレベル設計の基礎

4時間

ITJ009 グループ演習

IT運用における  
ヒューマンエラー予防

1日間

HSJ062 グループ演習

事例から学ぶ  
システムトラブル対策の考え方  
－高信頼性システム実現のために－

1日間

HSJ018 グループ演習

システムトラブルの予防と是正  
－ISMS・システム監査の  
視点から－

2日間

休講

ITJ004 グループ演習

システム運用の現状分析・  
設計力養成ワークショップ

2日間

CLD001 グループ演習

事業と技術の観点から検討  
するクラウドへの移行と管理  
－ Cloud Essentials －

2日間

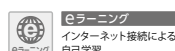
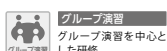
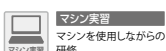
**音声有+説明文有**：説明画面と説明文（音声あり）で学習するタイプのeラーニングです。（説明文を音声で聞くことも可能です）

**音声有+説明文なし**：収録した講義画面と講師の音声で、集合研修に参加しているような臨場感ある受講ができるタイプのeラーニングです。（音声再生環境が必須です）

**音声なし+説明文有**：説明画面と説明文（音声なし）で学習するタイプのeラーニングです。（音声再生環境は不要です）

**初心者におすすめ**：コンピュータ未経験の方が前提知識なく学習できる当該分野の最初のコースです。

**PDU**：PMP®資格更新に必要なポイント（PDU）を取得できます。



## ● JP1を使用してシステムを運用管理する方

JPJ277 マシン実習 JP 1操作入門 1日間	JPJ278/JPJ278T レクチャ JP 1エンジニア-機能概説- 1日間				
JPJ279 マシン実習 JP 1プロフェッショナル 統合管理1-システム監視- 2日間	JPJ280/JPJ280T マシン実習 JP 1プロフェッショナル 統合管理2-システム設定- 2日間	JPJ281/JPJ281T マシン実習 JP 1プロフェッショナル 統合管理セットコース 4日間	JPJ282/JPJ282T マシン実習 JP 1プロフェッショナル パフォーマンス管理 2日間		
JPJ283 マシン実習 JP 1プロフェッショナル ジョブ管理 1 -ジョブ定義・監視- 2日間	JPJ284/JPJ284T マシン実習 JP 1プロフェッショナル ジョブ管理 2 -システム設定・運用管理- 2日間	JPJ285/JPJ285T マシン実習 JP 1プロフェッショナル ジョブ管理セットコース 4日間	JPJ102 マシン実習 JP 1/AJS3エキスパート 育成講座-開発編- 1日間	JPJ103 マシン実習 JP 1/AJS3エキスパート 育成講座-運用編- 1日間	
JPJ288 マシン実習 JP 1プロフェッショナル ネットワーク管理1 -ネットワーク管理基礎- 2日間	JPJ289/JPJ289T マシン実習 JP 1プロフェッショナル ネットワーク管理2 -システムリソース管理- 1日間	JPJ290/JPJ290T マシン実習 JP 1プロフェッショナル ネットワーク管理 セットコース 3日間	JPJ286 マシン実習 JP 1プロフェッショナル IT運用自動化 2日間	JPJ287/JPJ287T マシン実習 JP 1プロフェッショナル バックアップ管理 1日間	
JPJ291 マシン実習 JP 1プロフェッショナル 資産・配布管理1 -資産管理編- 1日間	JPJ292 マシン実習 JP 1プロフェッショナル 資産・配布管理2 -セキュリティ管理編- 1日間	JPJ293/JPJ293T マシン実習 JP 1プロフェッショナル 資産・配布管理3 -配布管理編- 1日間	JPJ294/JPJ294T マシン実習 JP 1プロフェッショナル 資産・配布管理 セットコース 3日間	JPJ295/JPJ295T マシン実習 JP 1プロフェッショナル セキュリティ管理 1日間	
JPJ298 レクチャ JP 1コンサルタント ジョブ管理-システム設計編- 1日間	JPJ299/JPJ299T レクチャ JP 1コンサルタント ジョブ管理-チューニング編- 1日間	JPJ300/JPJ300T レクチャ JP 1コンサルタント 資産・配布管理 1日間	JPJ296/JPJ296T レクチャ JP 1コンサルタント 統合管理 1日間		
JPJ297/JPJ297T レクチャ JP 1コンサルタント パフォーマンス管理 1日間	JPJ301/JPJ301T レクチャ JP 1コンサルタント ネットワーク管理 1日間				

音声有+説明文有：説明画面と説明文（音声あり）で学習するタイプのeラーニングです。（説明文を音声で聞くことも可能です）

音声有+説明文なし：収録した講義画面と講師の音声で、集合研修に参加しているような臨場感ある受講ができるタイプのeラーニングです。（音声再生環境が必須です）

音声なし+説明文有：説明画面と説明文（音声なし）で学習するタイプのeラーニングです。（音声再生環境は不要です）

初心者におススメ：コンピュータ未経験の方が前提知識なく学習できる当該分野の最初のコースです。

PDU：PMP®資格更新に必要なポイント（PDU）を取得できます。

## 資格 ITIL®認定資格

ITIL® [Information Technology Infrastructure Library] は、英国政府が作成した IT サービスマネジメントのベストプラクティスがまとめられた書籍です。ITIL® は、システム運用管理を中心とした幅広い分野で広く利用され、現在、IT サービスマネジメントの世界的な業界標準として普及しています。ITIL®認定資格は、ITIL®をベースとした IT サービスマネジメントに関するスキルを証明する資格です。

詳しくは、日立アカデミーの Web サイトにてご確認ください。

<https://www.hitachi-ac.co.jp/course/intro/license/itil/index.html>



マシン実習  
マシンを使用しながらの  
研修



グループ演習  
グループ演習を中心と  
した研修



レクチャ  
座学による研修




eラーニング  
インターネット接続による  
自己学習





その他





休講  
今期の定期開催は  
ありません


ITE701 ITサービスマネジメント	
 6時間	<b>&lt;eラーニング&gt; [ナビ機能付き]</b> <b>運用管理概説</b>
システム運用管理の必要性や、管理項目を学習します。また、各担当の役割や各運用管理の作業内容を、演習を通して理解を深めます。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITサービスとITシステムの運用管理の必要性の関係を理解し、説明できる。</li> <li>運用管理の体制と各担当の作業概要を説明できる。</li> <li>システム運用の管理項目の種類や作業概要を説明できる。</li> </ul>
対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>これから運用業務に携わる方。</li> <li>システムサービスの企画・設計に携わる方で、運用管理の知識が必要な方。</li> </ul>
前提知識	ITの基本用語について知識があること。
内容	1. ITサービスマネジメント概要 (1) サービスとは (2) ITサービスとITシステム 2. 運用管理概要 (1) 運用管理の目的 (2) 有用性、保証 3. 運用管理の活動 (1) 安定したサービスを提供するための活動 (2) サービスを安全に変更するための活動 (3) より良いサービスを提供するための活動 4. 修了試験
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習終了日は9月30日になります。</li> <li>説明画面と説明文（音声なし）で学習するタイプのeラーニングです。（音声再生環境は不要です）</li> <li>このコースは、インターネットによる研修のため、パソコンとWeb環境が必要です。</li> <li>お申し込みの前に必ず学習利用環境、お申込方法をご確認ください。なお、ご利用にあたっては、ご受講者とお申込責任者の方のE-Mailアドレスが必須となります。</li> </ul>

ITJ008 ITサービスマネジメント	
 1日間	<b>情報システム運用入門</b> <b>—運用からITサービスへ—</b>
システム運用の必要性、作業項目、体制について、基本的な考え方を講義と演習を通して学習します。演習を通して、システム運用を行ううえで必要な活動への理解を深めます。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム運用の管理項目の種類や役割を説明できる。</li> <li>ITサービスとITシステムの運用管理の必要性の関係を理解し、説明できる。</li> </ul>
対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>これから情報システムの運用業務に携わる方。</li> <li>システムサービスの企画・設計に携わる方で運用管理の知識が必要な方。</li> </ul>
前提知識	ITの基本用語について知識があること。
内容	1. ITサービスマネジメント概説 (1) サービスとITサービス ・ サービスとは ・ ITサービスとは ・ サービスの有用性と保証 (2) ITサービスの管理 ・ ITサービスのライフサイクル 2. 運用管理概説 (1) 運用管理の目的 (2) 運用管理の対象 (3) 運用管理の体制 3. 運用管理の活動 (1) 安定したITサービスを提供するための活動 ・ 日常の活動 ・ 障害発生時の対応 ・ 障害対策 ・ 災害対策 (2) ITサービスを安全に変更するための活動 ・ 変更管理、リリース・展開管理 ・ 資産・構成管理 (3) より良いITサービスを提供するための活動 ・ 運用改善サイクル、ナレッジ管理
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>このコースは、9:30～16:30の開催とさせていただきます。</li> <li>このコースは、グループ演習を中心とした構成のため、研修効果の観点から最少開催人数を設けていただいております。ご了承のほどよろしくお願いたします。</li> <li>このコースは、「【ナビ機能付き】運用管理概説」eラーニングコース(ITE701)と同等の内容です。eラーニングをご受講済の方は、申し込まないようご注意ください。</li> </ul>
※このコースは、休講とさせていただきます。	

ITJ012 ITサービスマネジメント	
 3日間	<b>(PDU) ITIL® ファンデーション</b> <b>(認定試験付) PDU</b>
ITIL®は、ITサービスマネジメントのベストプラクティスです。このコースでは、ITIL®にて紹介されたライフサイクルモデルを学習します。このコースは、PMP®資格更新に必要なポイント(PDU:18ポイント)の修得が可能です。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITサービスマネジメントの中核となる分野と概念を説明できる。</li> <li>組織におけるITIL®実装の有益性を説明できる。</li> <li>ITIL®ファンデーション資格の取得をめざす方。</li> </ul>
対象者	特に必要としません。
前提知識	特に必要としません。
内容	1. プラクティスとしてのサービスマネジメント 2. サービスライフサイクル 3. サービスストラテジ 4. サービスデザイン 5. サービストランジション 6. サービスオペレーション 7. 継続的サービス改善 8. 技術とアーキテクチャ 9. 試験対策 10. 認定試験
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>このコースは、9:00～17:30の開催とさせていただきます。</li> <li>このコースは、認定試験「ITIL® Foundation」が含まれています。受験当日、本人を確認できる顔写真付き証明書(免許証、従業員証、パスポートなど)を忘れずにご持参ください。ご持参いただけない場合は、受験が無効になることがありますので、ご注意ください。</li> <li>このコースをご受講の場合、受講者の個人情報試験機関に提供いたします。</li> <li>PMI®、PMP®、PMBOK®ガイドは、プロジェクトマネジメント協会(Project Management Institute, Inc.)の登録商標です。</li> <li>当社はPeopleCert®の認定教育事業者(ATO)であるITプレナース社の認定アフィリエイトです。</li> </ul>

ITE006 ITサービスマネジメント	
 4時間	<b>&lt;eラーニング&gt;</b> <b>SLAにおけるサービスレベル設計の基礎</b>
ITサービスの設計要素として、キャパシティ、可用性、継続性の項目を学習します。サービスレベルに基づくサービス設計の基礎を身につけます。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITサービスのキャパシティ、可用性、継続性を説明できる。</li> <li>キャパシティ、可用性、継続性の基本的な設計ができる。</li> </ul>
対象者	ITサービスの設計を行う方。
前提知識	ITIL®の概要、用語の知識があること。
内容	1. ITサービスの設計の概要 2. 可用性管理の設計 3. キャパシティ管理の設計 4. 継続性管理の設計 5. 情報セキュリティの設計 6. 修了試験
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習終了日は9月30日になります。</li> <li>説明画面と説明文（音声なし）で学習するタイプのeラーニングです。（音声再生環境は不要です）</li> <li>このコースは、インターネットによる研修のため、パソコンとWeb環境が必要です。</li> <li>お申し込みの前に必ず学習利用環境、お申込方法をご確認ください。なお、ご利用にあたっては、ご受講者とお申込責任者の方のE-Mailアドレスが必須となります。</li> </ul>

ITJ009 ITサービスマネジメント	
 1日間	<b>IT運用におけるヒューマンエラー予防</b>
IT運用現場で起こり得るヒューマンエラーについて、講義と演習を通して学習します。トラブル・事故事例から、ヒューマンエラーの影響と発生メカニズムを理解します。演習では、自職場での効果的なヒューマンエラー防止策を立案します。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT運用の現場で起こるヒューマンエラーについて理解できる。</li> <li>ヒューマンエラーが起こるメカニズムを理解し、未然に防ぐ方法を理解できる。</li> <li>効果的なヒューマンエラー防止策を実施できる。</li> <li>チームのヒューマンエラーを無くするための指導やプロセス改善を考慮することができる。</li> </ul>
対象者	IT運用に携わっている方、IT運用の部署のチームリーダまたはリーダになる方。
前提知識	IT運用の基礎知識があること。IT運用の実務経験があることが望ましい。
内容	1. IT運用の事故・トラブル 2. ヒューマンエラーとは 3. ヒューマンエラーの防止策
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>このコースは、9:30～16:30の開催とさせていただきます。</li> <li>このコースは、グループ演習を中心とした構成のため、研修効果の観点から最少開催人数を設けていただいております。ご了承のほどよろしくお願いたします。</li> </ul>

ITJ004 ITサービスマネジメント	
 2日間	<b>システム運用の現状分析・設計力</b> <b>養成ワークショップ</b>
システム運用管理において、現状の課題分析を行い、運用管理ツール(JP1)の導入による運用改善の策定を通して、システム運用設計のスキルを修得します。	
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム運用の課題を認識し、解決策を考えることができる。</li> <li>ITサービスの改善プロセスを理解し実行できる。</li> </ul>
対象者	運用業務に携わる方、運用を考慮したシステム企画・設計を行う方。
前提知識	【【ナビ機能付き】運用管理概説】eラーニングコースを修了しているか、または運用管理の知識があること。
内容	1. オリエンテーション (1) サービス改善のアプローチ 2. 現状の運用理解と運用課題の洗い出し (1) システムにより提供されるサービスの目的を確認 (2) 現状の運用を確認 3. 運用管理の改善 (1) サービスで提供すべきゴール(KPI)を設定 4. 改善後の運用設計 (1) ゴールを達成するための運用の設計 (2) ゴール達成度の評価方法の設計(測定項目と測定基準)
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>このコースは、9:30～17:00の開催とさせていただきます。</li> <li>このコースは、運用ツールとしてJP1製品を活用し、運用業務の設計を行います。</li> <li>このコースは、グループ演習を中心とした構成のため、研修効果の観点から最少開催人数を設けていただいております。ご了承のほどよろしくお願いたします。</li> </ul>
※このコースは、休講とさせていただきます。	

# HITACHI

Inspire the Next

## 各種研修サービスに関するお問い合わせ

---

地 区	T E L	F A X
東 京	03-5471-8962	03-5471-2564
大 阪	06-4797-7360	06-4797-7361
名 古 屋	052-269-8940	052-261-8276
広 島	082-546-6172	082-546-6173
福 岡	092-844-7522	092-844-7580

日立講習会お問い合わせ窓口 ▶ <https://www.hitachi-ac.co.jp/inquiry/index.html>