

2021.10 – 2022.3

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

※本ガイドは2021年6月時点の内容で記載しています。最新の情報については、当社Webサイトでご確認ください。

※一部のコースは、オンライン配信での提供へ変更する場合があります。また同時に、集合研修は中止となる場合があります。

※オンライン研修または集合研修の開催時間については、当社Webサイトでご確認ください。

# 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	ITV01	eラーニング
【ナビ機能付き】 運用管理概説		
6時間		
初心者におすすめ		

ITV008	レクチャ
情報システム運用入門 －運用からITサービスへ－	
オンライン	1日間

## ● ITIL®に関する知識を修得したい方

PDU	ITV014	レクチャ
ITIL®ファンデーション (受験パウチャーチケット付き)		
オンライン	3日間	

Renewal	PDU	ITV015	レクチャ
ITIL®4ファンデーション (受験パウチャーチケット付き)			
オンライン	2日間		

New	PDU	ITE007	eラーニング
音声有・説明文有			
ITIL®4ファンデーション (受験パウチャーチケット付き)			
6時間			

## ● 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		

ITV009	グループ演習
IT運用における ヒューマンエラー予防	
オンライン	1日間

HSV062	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－	
オンライン	1日間

HSV018	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－	
オンライン	2日間

ITV004	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	
オンライン	2日間

CDV001	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 －	
オンライン	2日間

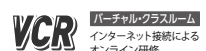
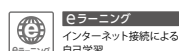
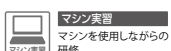
音声有・説明文有：説明画面と説明文（音声あり）で学習するタイプのeラーニングです。（説明文を音声で聞くことも可能です）

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

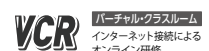
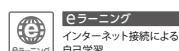
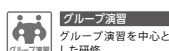
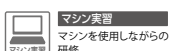
<p>JPV277 マシン実習</p> <p>JP1操作入門</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p>JPJ277 マシン実習</p> <p>JP1操作入門</p> <p>集合 1日間</p>	<p>JPV278/JPV278V レクチャ</p> <p>JP1エンジニア-機能概説-</p> <p>オンライン 1日間</p>		
<p>JPV279 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理1-システム監視-</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p>JPJ279 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理1-システム監視-</p> <p>集合 2日間</p>	<p>JPV280/JPV280V マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理2-システム設定-</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p>JPJ280/JPJ280T マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理2-システム設定-</p> <p>集合 2日間</p>	<p>JPV281/JPV281V マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理セットコース</p> <p>オンライン 4日間</p> <p>または</p> <p>JPJ281/JPJ281T マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理セットコース</p> <p>集合 4日間</p>	<p>JPV304 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理3 -インテリジェント統合管理基盤-</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p>JPJ304 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 統合管理3 -インテリジェント統合管理基盤-</p> <p>集合 1日間</p>
<p>JPV282/JPV282V マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル パフォーマンス管理</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p>JPJ282/JPJ282T マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル パフォーマンス管理</p> <p>集合 2日間</p>	<p>JPV283 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ジョブ管理 1 -ジョブ定義・監視-</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p>JPJ283 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ジョブ管理 1 -ジョブ定義・監視-</p> <p>集合 2日間</p>	<p>JPV284/JPV284V マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p>JPJ284/JPJ284T マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>集合 2日間</p>	<p>JPV285/JPV285V マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ジョブ管理セットコース</p> <p>オンライン 4日間</p> <p>または</p> <p>JPJ285/JPJ285T マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ジョブ管理セットコース</p> <p>集合 4日間</p>
<p>JPV303 マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ジョブ管理 -クライアント業務自動化-</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p>JPV102 マシン実習</p> <p>JP1/AJS3エキスパート 育成講座-開発編-</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p>JPV103 マシン実習</p> <p>JP1/AJS3エキスパート 育成講座-運用編-</p> <p>オンライン 1日間</p>	

**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。



<p><b>JPV288</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ288</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>集合 2日間</p>	<p><b>JPV289/JPV289V</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ289/JPJ289T</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>集合 1日間</p>	<p><b>JPV290/JPV290V</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ネットワーク管理 セットコース</p> <p>オンライン 3日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ290/JPJ290T</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル ネットワーク管理 セットコース</p> <p>集合 3日間</p>	<p><b>JPV286</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル IT運用自動化</p> <p>オンライン 2日間</p> <p>または</p> <p><b>JPV287/JPV287V</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル バックアップ管理</p> <p>オンライン 1日間</p>
<p><b>JPV291</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理1 - 資産管理編-</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ291</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理1 - 資産管理編-</p> <p>集合 1日間</p>	<p><b>JPV292</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ292</b> マシン実習</p> <p>JP1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-</p> <p>集合 1日間</p>	<p><b>JPV293/JPV293V</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理3 - 配布管理編-</p> <p>オンライン 1日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ293/JPJ293T</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理3 - 配布管理編-</p> <p>集合 1日間</p>	<p><b>JPV294/JPV294V</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理 セットコース</p> <p>オンライン 3日間</p> <p>または</p> <p><b>JPJ294/JPJ294T</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル 資産・配布管理 セットコース</p> <p>集合 3日間</p>
<p><b>JPV295/JPV295V</b> マシン実習</p> <p>JP1プロフェッショナル セキュリティ管理</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p><b>JPV298</b> レクチャ</p> <p>JP1コンサルタント ジョブ管理-システム設計編-</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p><b>JPV299/JPV299V</b> レクチャ</p> <p>JP1コンサルタント ジョブ管理-チューニング編-</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p><b>JPV300/JPV300V</b> レクチャ</p> <p>JP1コンサルタント 資産・配布管理</p> <p>オンライン 1日間</p>
<p><b>JPV297/JPV297V</b> レクチャ</p> <p>JP1コンサルタント パフォーマンス管理</p> <p>オンライン 1日間</p>	<p><b>JPV301/JPV301V</b> レクチャ</p> <p>JP1コンサルタント ネットワーク管理</p> <p>オンライン 1日間</p>		

**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)

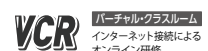
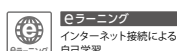
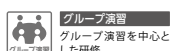
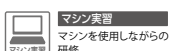
**初心者におすすめ** : コンピュータ未経験の方が前提知識なく学習できる当該分野の最初のコースです。

## 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/service/opcourse/license/itil.html>



コースコード: ITE701 IT サービスマネジメント

**<eラーニング> [ナビ機能付き]**  
**運用管理概説**

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**

- 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。
- 運用管理の体制と各担当の作業概要を説明できる。
- 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。

**対象者**

- これから運用業務に携わる方。
- 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。

**前提知識** ITの基本用語について知識があること。

**内容**

- ITサービスマネジメント概要
  - サービスとは
  - ITサービスとITシステム
- 運用管理概要
  - 運用管理の目的
  - 有用性、保証
- 運用管理の活動
  - 安定したサービスを提供するための活動
  - サービスを安全に変更するための活動
  - より良いサービスを提供するための活動
- 修了試験

**受講料** ¥20,900 (税込)

コースコード: ITV008 IT サービスマネジメント

**情報システム運用入門**  
**一運用からITサービスへ**  
**【バーチャル・クラスルーム】**

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**

- システム運用の管理項目の種類や役割を説明できる。
- 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。

**対象者**

- これから情報システムの運用業務に携わる方。
- 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。

**前提知識** ITの基本用語について知識があること。

**内容**

- ITサービスマネジメント概説
  - 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
  - ITサービスの管理
    - ITサービスのライフサイクル
- 運用管理概説
  - 運用管理の目的
  - 運用管理の対象
  - 運用管理の体制
- 運用管理の活動
  - 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
  - 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
  - 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

**受講料** ¥33,000 (税込)

コースコード: ITE007 IT サービスマネジメント

**<eラーニング>**  
**ITIL®4ファンデーション**  
**(受験バウチャーチケット付き) PDU**

ITIL®4は、ITサービスマネジメントのベストプラクティスです。本コースでは、用語や概念からITIL®4のコアコンセプトを学習します。

このコースは、PMP®資格更新に必要なポイント(PDU: 6ポイント)の修得が可能です。

※認定試験はご自身で試験センターへお申込みいただけます。

**到達目標**

- ITサービスマネジメントの主要なコンセプトを説明できる。
- 組織が、従うべき原則の支援を受けながらどのようにITIL®サービスマネジメントを適用し、適応できるかを説明できる。
- ITIL®サービスマネジメントの4つの側面を説明できる。
- ITIL®サービスバリューシステムの目的と構成要素、サービスバリューチェーンの活動、ならびにそれらの関連性を説明できる。
- 継続的改善の主要なコンセプトを説明できる。
- ITIL®プラクティスについて学び、それらがバリューチェーンの活動にどう貢献するかを説明できる。

**対象者** サービスマネジメント分野において第一歩を踏み出したいと考えている、ITおよび事業部門双方の方。また、旧来のITIL®や類似したベストプラクティスについて知識を有しており、ITIL®4について学びたいと考えている方。ITIL®ファンデーション資格の取得をめざす方。

**前提知識** 特に必要としません。

**内容**

- ITIL®4の紹介
- サービスマネジメント:主要なコンセプト
- 従うべき原則
- サービスマネジメントの4つの側面
- ITIL®サービスバリュー・システム
- 継続的改善
- ITIL®プラクティス

**受講料** ¥93,500 (税込)

コースコード: ITV014 IT サービスマネジメント

**ITIL®ファンデーション**  
**(受験バウチャーチケット付き)**  
**【バーチャル・クラスルーム】 PDU**

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。当社はPeopleCert®の認定教育事業者(ATO)であるITブレナーズ社の認定アフィリエイトです。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。※本コースは、ITIL®v3(2011edition)に対応しています。※認定試験はご自身で試験センターへお申込みいただけます。

**到達目標**

- 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。
- 組織におけるITIL®実装の有益性を説明できる。

**対象者** ITIL®ファンデーション資格の取得をめざす方。

**前提知識** 特に必要としません。

**内容**

- プラクティスとしてのサービスマネジメント
- サービスライフサイクル
- サービスストラテジ
- サービスデザイン
- サービストランジション
- サービスオペレーション
- 継続的サービス改善
- 技術とアーキテクチャ
- 試験対策

**受講料** ¥174,900 (税込)

コースコード: ITV015 IT サービスマネジメント

**ITIL®4ファンデーション**  
**(受験バウチャーチケット付き)**  
**【バーチャル・クラスルーム】 PDU**

ITIL®4は、ITサービスマネジメントのベストプラクティスです。本コースでは、用語や概念からITIL®4のコアコンセプトを学習します。このコースは、PMP®資格更新に必要なポイント(PDU: 14ポイント)の修得が可能です。

※認定試験はご自身で試験センターへお申込みいただけます。

**到達目標**

- ITサービスマネジメントの主要なコンセプトを説明できる。
- 組織が、従うべき原則の支援を受けながらどのようにITIL®サービスマネジメントを適用し、適応できるかを説明できる。
- ITIL®サービスマネジメントの4つの側面を説明できる。
- ITIL®サービスバリューシステムの目的と構成要素、サービスバリューチェーンの活動、ならびにそれらの関連性を説明できる。
- 継続的改善の主要なコンセプトを説明できる。
- ITIL®プラクティスについて学び、それらがバリューチェーンの活動にどう貢献するかを説明できる。

**対象者** サービスマネジメント分野において第一歩を踏み出したいと考えている、ITおよび事業部門双方の方。また、旧来のITIL®や類似したベストプラクティスについて知識を有しており、ITIL®4について学びたいと考えている方。ITIL®ファンデーション資格の取得をめざす方。

**前提知識** 特に必要としません。

**内容**

- サービスマネジメント・主要なコンセプト
- 従うべき原則
- サービスマネジメントの4つの側面
- サービス・バリューシステム
- 継続的改善
- ITIL®プラクティスの概要

**受講料** ¥132,000 (税込)

コースコード: ITE006 IT サービスマネジメント

**<eラーニング>**  
**SLAにおけるサービスレベル設計の基礎**

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**

- ITサービスのキャパシティ、可用性、継続性を説明できる。
- キャパシティ、可用性、継続性の基本的な設計ができる。

**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**

- ITサービスの設計の概要
- 可用性管理の設計
- キャパシティ管理の設計
- 継続性管理の設計
- 情報セキュリティの設計
- 修了試験

**受講料** ¥11,000 (税込)

各コースの詳細(開催時間や注意事項など)、および最新情報は当社Webサイトに掲載しております。お申し込みの際はご確認ください。https://www.hitachi-ac.co.jp/

コースコード: ITV009 ITサービスマネジメント **VCR**



### IT運用におけるヒューマンエラー予防 【バーチャル・クラスルーム】

1日間

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の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**

- 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。
- 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。
- 効果的なヒューマンエラー防止策を実施できる。
- チームのヒューマンエラーを無くすための指導やプロセス改善を考えることができる。

**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ーまたはリーダーになる方。

**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**

- IT運用の事故・トラブル
- ヒューマンエラーとは
- ヒューマンエラーの防止策

**受講料** ¥44,000 (税込)

コースコード: ITV004 ITサービスマネジメント **VCR**



### システム運用の現状分析・ 設計力養成ワークショップ 【バーチャル・クラスルーム】

2日間

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**

- 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。
- ITサービスの改善プロセスを理解し実行できる。

**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。

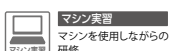
**前提知識** 「【ナビ機能付き】運用管理概説」eラーニングコースを修了しているか、または運用管理の知識があること。

**内容**

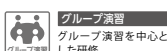
- オリエンテーション
  - サービス改善のアプローチ
- 現状の運用理解と運用課題の洗い出し
  - システムにより提供されるサービスの目的を確認
  - 現状の運用を確認
- 運用管理の改善
  - サービスで提供すべきゴール(KPI)を設定
- 改善後の運用設計
  - ゴールを達成するための運用の設計
  - ゴール達成度の評価方法の設計(測定項目と測定基準)

**受講料** ¥83,600 (税込)

各コースの詳細(開催時間や注意事項など)、および最新情報は当社Webサイトに掲載しております。お申し込みの際はご確認ください。 <https://www.hitachi-ac.co.jp/>



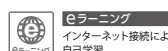
**マシン学習**  
マシンを使用しながらの研修



**グループ演習**  
グループ演習を中心とした研修



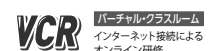
**レクチャ**  
座学による研修



**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**



**バーチャル・クラスルーム**  
インターネット接続によるオンライン研修

# 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>