

品質マネジメント実践講座～保守・運用編～（4119138）

「サービスの価値提供のため品質マネジメントのプロセスを見直す」
「QCD・スコープを柔軟にトレードオフし、意思決定を行う手段を身に付ける」

具体的なケーススタディを通して、「測定の重要性」「客観的事実に基づいた意思決定の重要性」について理解を深めていきます。また、顧客満足度を更に向上させるため、上位品質視点を考察します。

開催日時	2019年7月24日(水) 10:00-17:00
カテゴリー	IS導入（構築）・IS保守 IS運用 専門スキル
講師	中谷英雄 氏 (株式会社ピーエム・アラインメント 取締役 ビジネスコンサルティング部長) PMI認定PMP 2013年 米国PMI最優秀教育プロバイダー認定 スクラムアライアンス認定スクラムマスター (CSM) プロダクトオーナー (CSP0) ＜略歴＞ 1. BIPROGY (旧：日本ユニバック) (1983年～) 2. 三井住友信託銀行 (旧：三井信託銀行) (1990年～) 3. ピーエム・アラインメント (2006年～現職) ・主に金融IT大規模プロジェクトのPMO支援に従事。 ・その後大学院でデザインマネジメントを学び、社会課題の解決、金融商品の開発等でデザイン、アート、顧客体験等を活用。 ・現在、新事業創出、デザイン戦略、イノベーションとDX推進に関わる諸テーマを中心に、コンサルティング活動、教育活動を展開している。 ＜研究会活動＞ ・PM関連：PMIJ会員(アジャイルPM研究会会員、プログラムマネジメント研究会会員) ・イノベーション関連：JUAS (イノベーション研究会会員JIIP3) PMIJ会員(ソーシャルPM研究会) ・震災復興関連のNPO向けに、イノベーションプロセスの活用支援展開中 ＜PM関連書籍著＞ 監修 PMI 日本支部 「PMツールの実践的活用」プロジェクト 翻訳メンバー PMIプログラムマネジメント標準 第2版
参加費	J U A S 会員/ITC：33,000円 一般：42,000円 (1名様あたり 消費税込み、テキスト込み) 【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (日本橋堀留町2丁目ビル2階)
対象	ITサービス部門のご経験がある方、管理者を目指す方、保守・運用部門の管理担当者として活躍される方 上級
開催形式	講義、グループ演習
定員	25名
取得ポイント	※PMP資格取得者の方へPDU取得修了書、これからPMP資格を目指す方には、「受講証明書」を発行いたします。7PDU取得 (スキルエリア：テクニカル) ※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。(2時間1ポイント)
ITCA認定時間	6

主な内容

<<受講者の声>>

- ・保守運用・ITサービスにおける品質定義・分析をどのように定義すべきか理解できた。
- ・指標の設定のプロセスについて明確になった。
- ・測定方法や考え方など、実務に生かせそうな内容が多くあった。
- ・測定ニーズと指標策定の重要性を自分の業務に照らし合わせながら感じる事ができた。
- ・職場へのフィードバックをイメージしやすい。潜在ニーズを探ることから始めたい。
- ・経験談などを交えながらわかりやすく説明していただけた。また、資料を今後活用できると感じた。
- ・フレームワークの提示があって実務に使用できそうであった。

現在システム保守・運用の分野では、時代の変化に伴い新たな課題が発生しています。システム保守では、高品質な保守をいかに早く、安くするかという方法論と、高度な保守技術者の必要性が課題とされ、システム運用では、ジョブ管理中心のオペレーション要員確保からオープン化に伴う機器構成変更、OSのバージョンアップ、パッチ対策、ミドルウェア、ウイルス対策など広範囲な技術力とマネジメント力を持った運用力の確保が重要となってきています。

しかし、信頼性・安定稼働を求めて、過剰な要員確保や、品質保証活動といった作業負荷をかけることは現実的ではありません。ユーザーが求めるサービスレベルを明確にし、その目標を達成するためのトレードオフを柔軟に行うことが要求されます。

本セミナーでは、

- ①ユーザー満足度を高めるにはどうすれば良いのかを考察し、ユーザー満足度と、コスト、品質納期の関係を明確にします。
- ②サービスマネジメント組織の管理者が、客観的なコミュニケーションと情報に基づく意思決定の基礎を提供する管理指標の使い方、意思決定方法を習得します。

具体的なケーススタディを通して、「測定の重要性」「客観的事実に基づいた意思決定の重要性」について理解を深めていきます。また、顧客満足度を更に向上させるため、上位品質視点を考察していきます。

<<内容>> ※内容は変更する場合がございます。

第一章 システム測定の重要性（講義）

- 1 I Tを取り巻く環境
- 2 大規模障害の脅威
- 3 なぜ、大規模障害はゼロにならないか
- 4 なぜ測定が重要か
- 5 測定目的
- 6 測定の重要な概念
- 7 測定の原則
- 8 品質プロセス・モデル

第二章：品質計画（測定計画）（講義、ケーススタディ）

- 1 品質計画の概要
- 2 品質方針の検討
- 3 測定計画の準備
- ケーススタディ 1・2
- 4 主要な指標の活用方法

第三章：品質管理（実績の分析）（講義、ケーススタディ）

- 1 品質管理の概要
- 2 実績の分析
- 3 ケーススタディ 3：実績の分析