



2021年9月28日

株式会社野村総合研究所

## 野村総合研究所の IT サービスマネジメントツール「Senju/SM」 が、国産製品で初めて PinkVERIFY™ ITIL 4 の認証を取得

～IT サービスの価値にフォーカスしたマネジメントを実現～

株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）が、企業向けに開発・提供している IT サービスマネジメントツール「Senju Service Manager（以下「Senju/SM」<sup>1</sup>）」が、2021年9月16日に Pink Elephant 社<sup>2</sup>による PinkVERIFY™ ITIL 4<sup>3</sup>の認証を、国産製品として初めて取得しました。

IT サービスマネジメントのガイドラインである ITIL®(IT Infrastructure Library)に準拠した機能をもつ、Senju/SM の導入企業は、高品質かつ効率的な IT サービスマネジメントが可能となります。



### ■ ツール機能の ITIL®準拠を認定する PinkVERIFY™

情報システムを「システム利用者視点の IT サービス」として捉え、当該 IT サービスの安定提供と継続的改善を管理する活動が「IT サービスマネジメント」です。IT サービスマネジメントの成功事例を体系化したグローバルなガイドラインが ITIL®です。ITIL®は英国発祥ですが、日本国内でも 2003 年ごろから重要性が認知され、情報システムを構築・運用する企業等において、IT サービスマネジメントへの取り組みが広まりました。

ITIL®は情報システムを取り巻く環境や技術の変化に伴いながら改変が続けられ、最新バージョンは 2019 年にリリースされた ITIL 4 です。ITIL 4 では「IT サービスの価値」にフォーカスが当てられており、組織・技術・運用等を包括したマネジメントが求められます。

PinkVERIFY™は、Pink Elephant 社が 1998 年から提供している歴史のある認定制度であり、IT サービスマネジメントツールが ITIL®を実現する機能を実装していることを認定します。現在、ITIL 4 の認定対象は世界で 8 製品ありますが、国産では Senju/SM が初の認定製品となります。

## ■ Senju/SM で ITIL 4 準拠の IT サービスマネジメントを実現

NRI では、2006 年から Senju/SM を開発・提供してきました。年々機能拡張を重ねており、最新バージョン Senju/SM 2021 において PinkVERIFY™ ITIL 4 の認定を取得しました。ITIL 4 で定義されているプラクティス<sup>4</sup>のうち最も重要な以下の 4 つのプラクティスを実現する機能を実装していることが認定されています。

### ● 重要な 4 つのプラクティス認定を取得

- インシデント管理
- 問題管理
- 変更コントロール
- リリース管理

システム利用者からの問い合わせやシステムからのアラートに迅速に対応する「インシデント管理」、障害原因を突き止めビジネスへの影響を最小化する「問題管理」、システム変更におけるリスクを最小限に抑える「変更コントロール」、リリース作業の手順や自動化を管理する「リリース管理」、これら 4 プラクティスを実現することにより、IT サービスマネジメントの質と効率を向上させます。

NRI は今後も、システム運用に関するソリューションやサービスを提供し、企業の情報システムを通じた価値創造を支援していきます。

---

<sup>1</sup> Senju/SM については次の URL をご参照ください。

<https://senjufamily.nri.co.jp/ssm/>

<sup>2</sup> Pink Elephant 社については次の URL をご参照ください。

<https://www.pinkelephant.com/>

<sup>3</sup> PinkVERIFY™ ITIL 4 については次の URL をご参照ください。

<https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets>

<sup>4</sup> ITIL 4 では各業務や目的をプラクティスとして定義しています。製品がプラクティスの認定を取得すると、当該プラクティスに定義された業務の遂行や特定の目的の達成を実現するための機能を保持していることが認証されることとなります。

※ITIL®は AXELOS Limited の登録商標です。

**【お知らせに関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 松本、梅澤

TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

**【本件に関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所 Senju インフォメーションセンター

TEL : 0120-736-580 E-mail : senjuinfo@nri.co.jp