



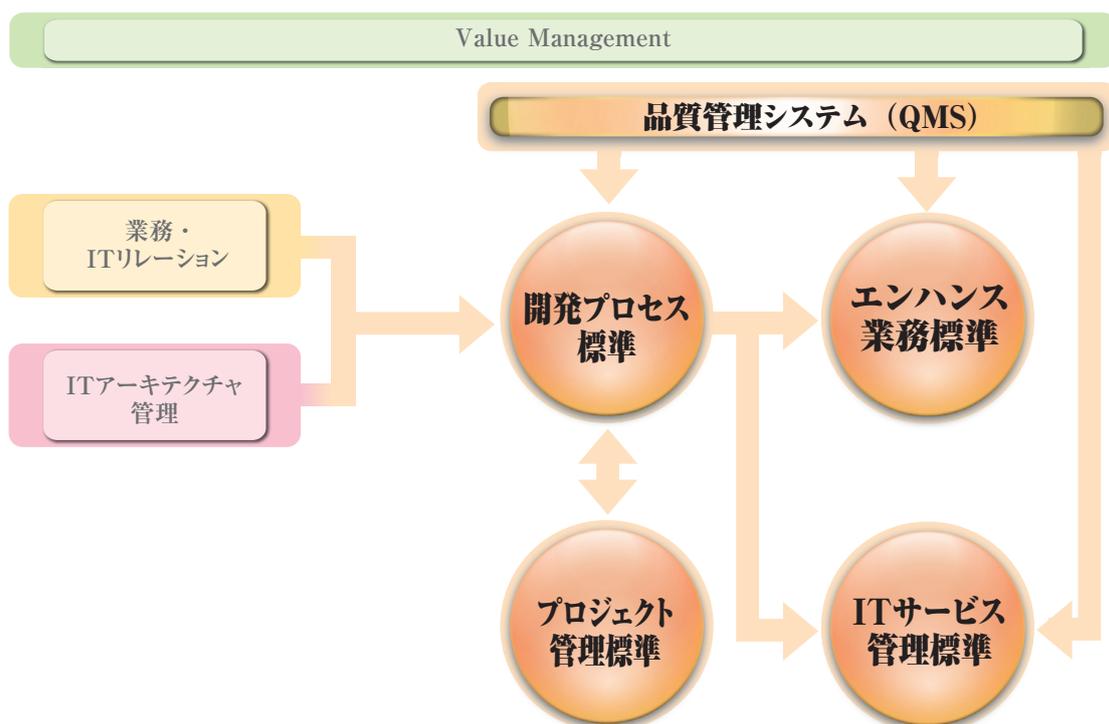
Service Management

サービス管理

Service Managementでは、システム開発やシステム保守・運用など、ITサービス管理における標準的なルールやプロセス、ツール等に関わる手法・ノウハウを提供します。

これら手法・ノウハウを活用することで、ITサービス管理に関わる業務の標準化が進み、ITサービスの品質・生産性を大幅に向上することが可能となります。

Service Managementは、品質管理システム、開発プロセス標準、プロジェクト管理標準、エンハンス業務標準、ITサービス管理標準の5つから構成されています。



品質管理システム(QMS)

本メソッドでは、ISO9001をベースとしたシステム開発・保守・運用における、総合的な品質管理システムを提供します。具体的には、品質管理に関わるルール、プロセス、役割・体制といった業務基準や、バグ密度やテスト密度、平均開発期間といった定量的な判断基準など、NRI社内で実践している品質管理をベースに必要な手法やノウハウを提供します。品質管理システムのPDCAサイクルを実践することで、システム開発、保守・運用における品質を継続的に改善することが可能となります。

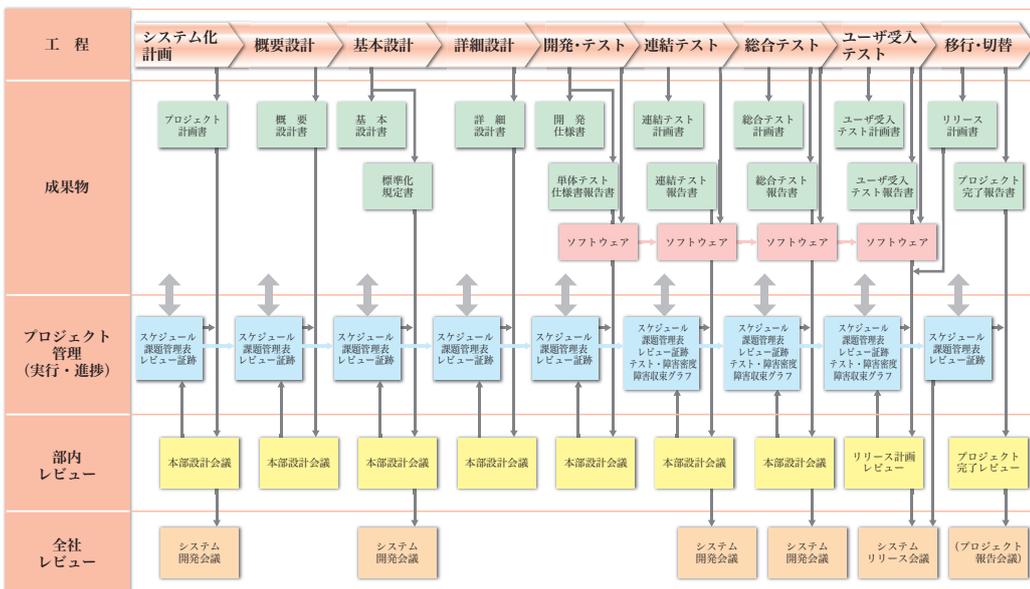
利点・期待効果

- 体系的な品質管理システムを短期間で導入することができます。
- 組織的な品質管理活動を通じて、システム品質を向上させることができます。
- 定量的な品質基準を用いることで、品質の妥当性を客観的に判断することができます。

(活用する代表的な手法)

NRI-QMSの全体体系

品質管理システムの全体像を提供



品質レビュー制度

規模やリスク度合いに応じた階層的な品質レビューを通じ、システム開発品質を組織的に保証する手法

開発プロセス標準

本メソドロジーでは、システム設計・開発に関わる各種標準を提供します。具体的には、システム設計、プログラミング、テスト、リリースにおける標準的なプロセスやテンプレート、成果物サンプル、及び NRIが培ってきたシステム設計・開発に関わる実践的なノウハウを提供します。システム開発の規模や特徴等を踏まえ、これら開発プロセス標準を適用することで、システム設計・開発の品質向上・均質化が可能となります。

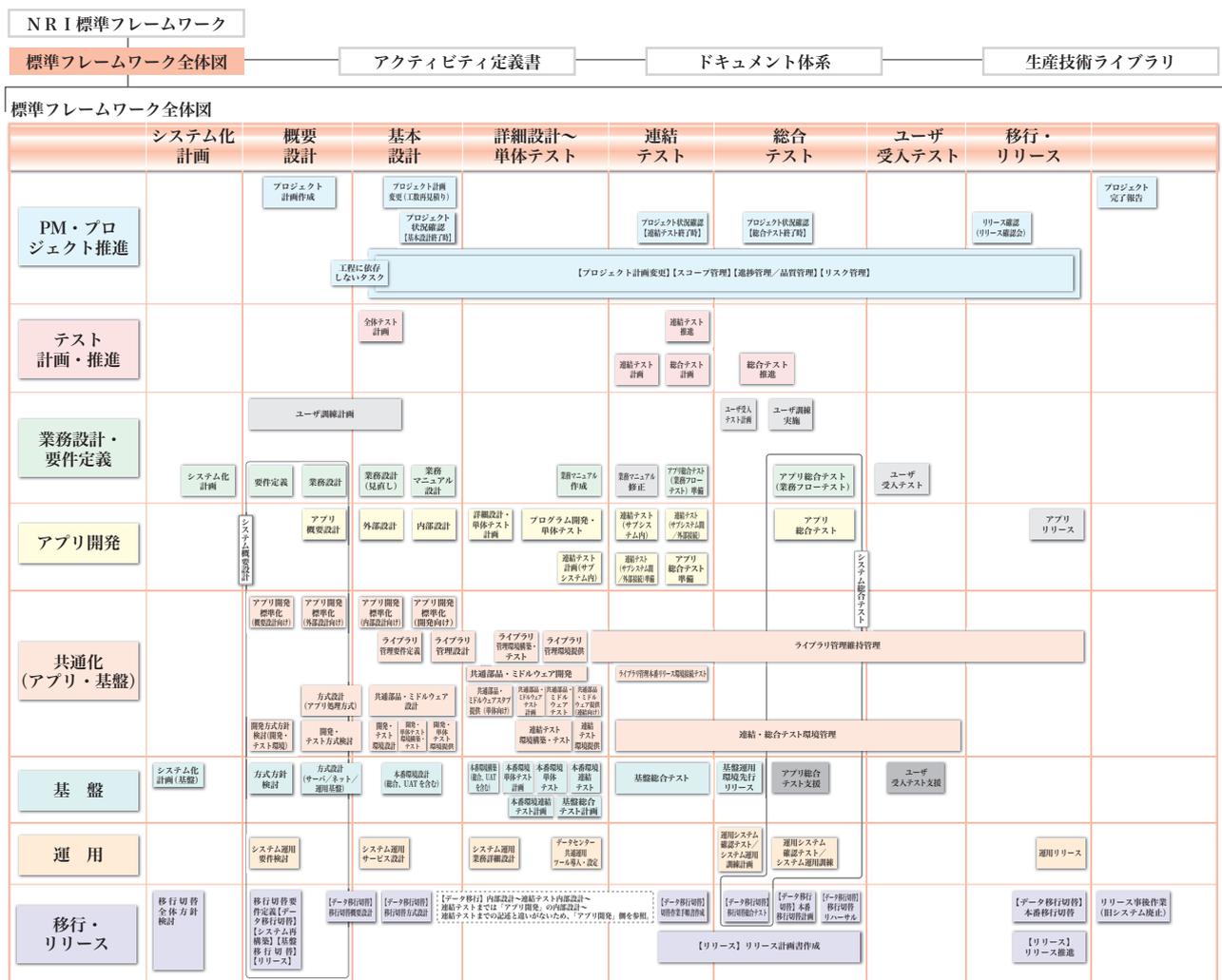
利点・期待効果

- プロセスや成果物等を標準化することで、検討の抜け漏れを防止し、開発担当者による開発品質のバラツキを抑制することができます。
- 成果物の構成や内容が標準化されることで、第三者によるレビューの品質を向上させることができます。
- 開発業務の属人性が解消され、要員の流動性向上や協力会社の集約によるコスト削減ができます。

(活用する代表的な手法)

NRI開発プロセス標準体系 (NRI標準フレームワーク)

主に概要設計から移行・リリースまで、NRIが実際に利用している標準プロセス体系、成果物サンプルなど



プロジェクト管理標準

本メソッドでは、システム開発プロジェクトの進捗や品質、コスト、リスク等を適切に管理する手法を提供します。具体的には、PMBOKをベースとした、実践的且つ体系的なプロジェクト管理手順や管理体制、各種管理テンプレート、及びプロジェクトリスク分析など、NRIプロマネが蓄積してきた実践的なノウハウを提供します。プロジェクトの規模や特徴、管理する立場等を踏まえ、これらプロジェクト管理標準を適用することで、プロジェクトの成功率を向上させることが可能となります。

PMBOK：Project Management Body of Knowledgeの略、プロジェクト管理に関わるナレッジを体系化した国際標準

利点・期待効果

- プロジェクトの状況を可視化し、組織的にプロジェクトを管理することができます。
- 異常発生時に適切な対応を促進し、プロジェクトの成功率を向上させることができます。
- プロジェクト管理未経験者に対する、実践的な教育ツールとして活用することができます。

(活用する代表的な手法)

プロジェクトリスク分析

進捗状況や品質状況など一般的なプロジェクト管理項目に加え、プロジェクトの成功に大きな影響を与えるプロジェクトリスクを、約100におよぶリスク項目をもとに、定量的に把握・分析する手法

リスク分析一覧

対象プロジェクト：構築プロジェクト

影響度凡例(SQDCへの影響)

大(7)	中(5)	小(3)	無(0)
10%超	5~10%	0~5%	0

影響度	7	0	2.1	3.5	4.9	7	A
発生確率	5	0	1.5	2.5	3.5	5	B
発生確率×マトリックス	3	0	0.9	1.5	2.1	3	C
	0	0.3	0.5	0.7	1		

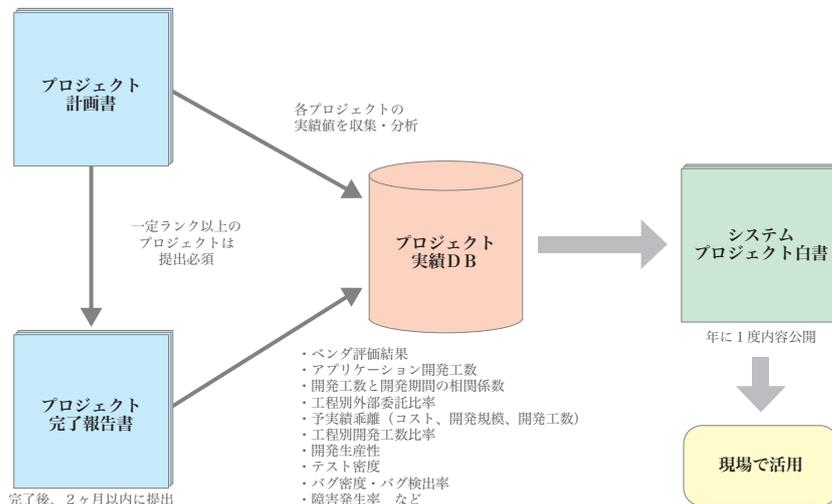
Aプロジェクト

プロジェクトのリスク分析状況を横断的に管理

No	分類			リスク	発生確率凡例 (無し:0, 発生したもの:1)			2004年12月時点の分析							対策 Rank	
	大分類	中分類	小分類		大(0.7)	中(0.5)	小(0.3)	発生確率	このページ部分をまず入力	リスク(結果)影響度	スコア増	品質悪化	納期遅延	取支悪化		合計
1				リスク候補					今回の具体的な内容と影響							
2		リスク分類		リスク候補					当プロジェクトの実情に照らして記入する部分							
3		(11領域)		(約100項目)												
4																

プロジェクト白書

実施したプロジェクトより得られた品質や生産性に関わる各種定量情報や定性的なノウハウを、次のプロジェクトで再利用するための手法



エンハンス業務標準

本メソッドでは、システム保守に関わる各種標準を提供します。具体的には、システムの機能改善やメンテナンス等における標準的なプロセスやテンプレート、成果物サンプル、及び NRI 社内のエンハンス業務改善活動を通じて蓄積した実践的なノウハウを提供します。また、お客様が自立的 且つ 継続的にエンハンス業務の改善を推進するための、アセスメント手法や改善活動の仕組みを提供します。これら標準や仕組みを適用することで、稼働後の情報システムの品質を維持・向上させることが可能となります。

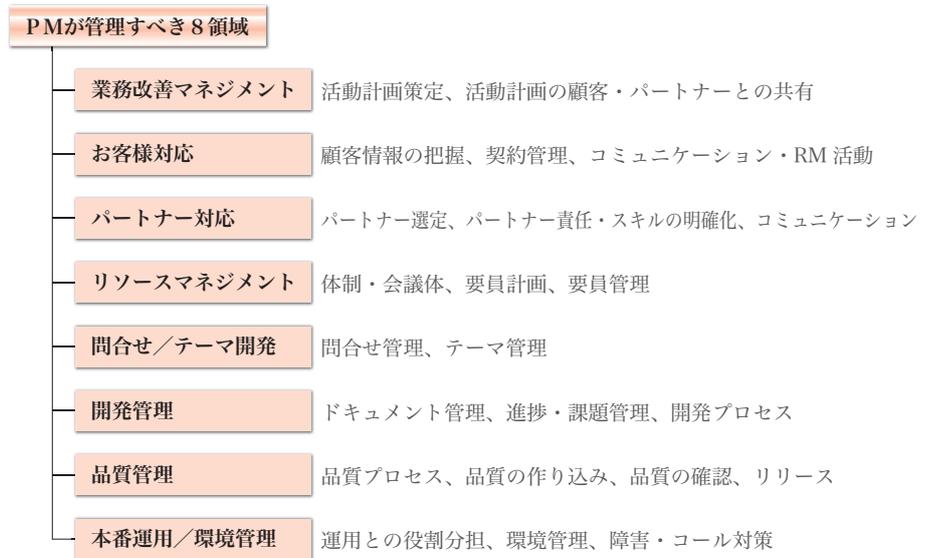
利点・期待効果

- 継続的な改善活動を通じて、エンハンス業務の品質・生産性を向上させることができます。
- 自立的な改善活動を通じて、エンハンス担当者のモチベーションを向上させることができます。
- エンハンス業務の属人性が解消され、要員の流動性向上や協力会社の集約によるコスト削減ができます。

(活用する代表的な手法)

NRIエンハンス業務標準体系

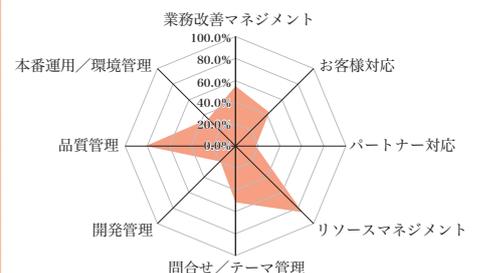
エンハンス業務にて、NRIが実際に利用している標準プロセス体系、成果物サンプル、ノウハウを8つの領域毎に整理した業務標準



エンハンス業務アセスメント

各担当グループのエンハンス業務の実施状況を定期的にアセスメント（評価項目：約100項目）し、改善に結び付ける手法

8つの管理項目	アセスメント結果	レッドカード	イエローカード
010 業務改善マネジメント	55.6%	■ ■ ■	
020 お客様対応	41.7%	■	▲ ▲
030 パートナー対応	18.4%	■	▲ ▲ ▲ ▲
040 リソースマネジメント	83.3%		▲
050 問合せ/テーマ管理	50.0%		▲
060 開発管理	19.4%		▲ ▲
070 品質管理	80.6%		▲
080 本番運用/環境管理	35.0%	■ ■	▲
合計	45.9%	7	12



ITサービス管理標準

本メソッドロジでは、システム運用に関わる各種標準を提供します。具体的には、ITIL (IT Infrastructure Library) / ISO20000をベースに、ITサービス管理における、標準的なプロセスやテンプレート、成果物サンプルを提供します。また、ITIL/ISO20000では提供されていない、NRI独自の実践的なノウハウを提供します。これらITサービス管理標準を適用することで、システム運用品質の改善と運用業務の効率化を並行して実現することが可能となります。

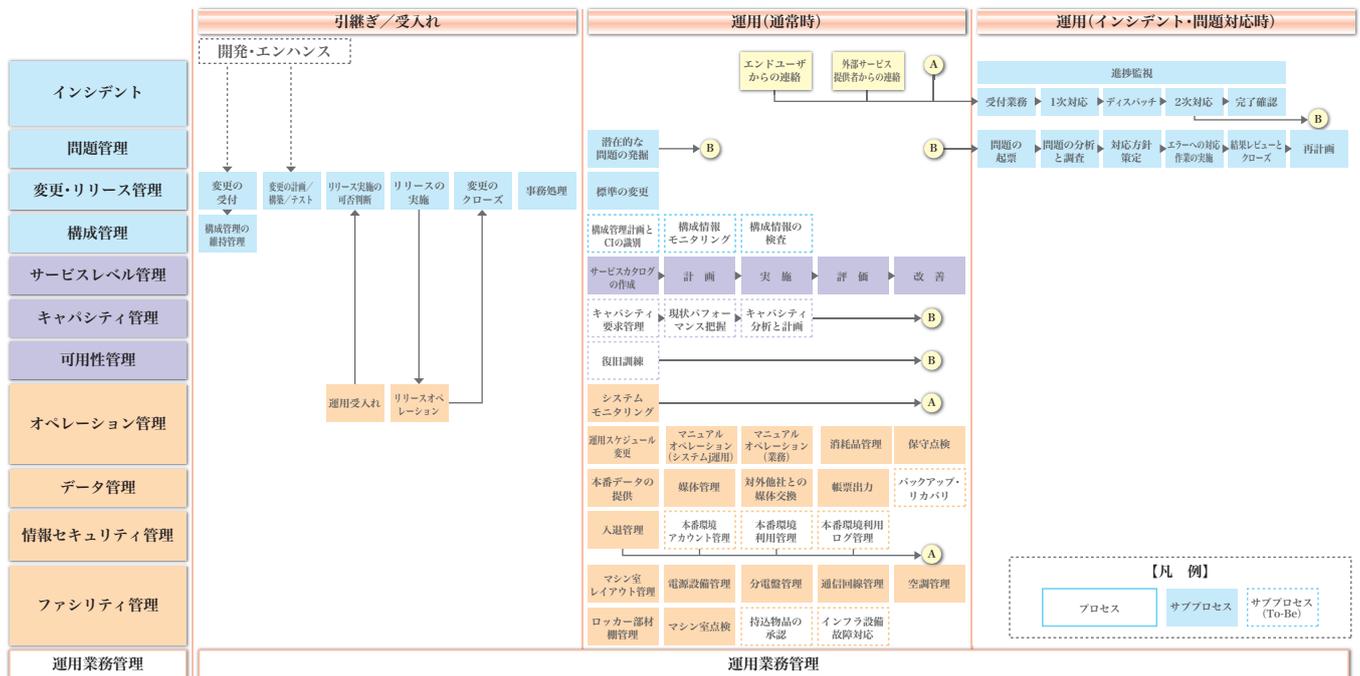
利点・期待効果

- システム運用品質の継続的な向上、中長期的なITコストの削減ができます。
- ITサービス管理業務の属人性が解消され、IT要員の流動性向上や協力会社の集約によるコスト削減が実現できます。
- 内部統制 (IT全般統制) で要求されるコントロールを要所で実施することができます。

(活用する代表的な手法)

ITサービス管理標準プロセス全体体系

ITIL/ISO20000に準拠したITサービスプロセスの全体体系、及び各プロセスの標準プロセス、成果物サンプル



トラブル撲滅活動

NRIで実際に取組んだ、トラブル撲滅活動に関わる手法やノウハウ (NRIでは、4年で8割以上のトラブルを削減)

傾向分析サイクル



個別深掘サイクル

