



第10回ITサービス・サミット・ジャパン

<http://www.afsmi.gr.jp/summit/>



- 開催日: 2005年6月22日(水)~23日(木)(2日間)
- 開催場所: 社団法人 東京アメリカンクラブ
- 主催: 国際サービス・マネージメント協会 (AFSMI)
- 後援: 社団法人 情報サービス産業協会

『社会インフラに浸透するITと求められるサービスの姿』

— ユーティリティ・コンピューティングに向けたITサービス事業の挑戦 —

● 開催の趣旨

この『ITサービス・サミット・ジャパン』は、IT産業におけるサービス企業の方々、および、ユーザー企業のITシステム部門の方々を対象とし、いわゆる“ITインフラ”を中心としたサービス事業の取組みに対して、経営面および実務面から、今後の指針を提供することを目指しています。

今年は、1996年の第1回開催から、10周年を迎えるにあたり、いま起こりつつあるユーティリティ・コンピューティングへ向かった“ITインフラ”の進化を捉えて、ITサービス業界の最新動向や市場分析、内外の先進事例、サービス・マーケティングの動向、さらには、弁護士によるITサービス事業および知的財産に関する法的留意点などから講演プログラムを構成しており、ITサービス事業の今後の方向を示す役割を果たすことを狙っています。

● 参加対象者

ITサービス企業およびユーザー企業のITシステム部門の経営幹部・管理者の方々。

- **ITサービス企業:** コンピュータ・メカ、ソフトウェア・ベンダ、サポート・サービス企業、システム・インテグレータ、アウトソーシング提供企業等を対象とします。
- **ユーザー企業のITシステム部門:** 従来、ユーザー企業のITシステム部門は、ITサービス企業の“顧客”の立場にありましたが、現在ではエンド・ユーザーへの各種サポート・サービスを提供する立場にあり、さらに、経営面からプロフィット・センター化を要求される傾向も伴って、ますますITサービス企業と同一の役割を求められています。そのため、本会議は、ITシステム部門の今後を考える上で有益な内容を提供します。

● 参加者のベネフィット(利益)

参加者は、参加者自身がITサービス事業において、既に先進的段階であるか、あるいは、参入直後の進路探究段階であるかに拘わらず、それぞれの立場から、本会議の狙いとする“ITサービス事業の取組みに対する今後の指針”を得ることができます。

● 協賛企業

この『ITサービス・サミット・ジャパン』は、次の各社の協賛を戴いています。

[2005年6月7日現在]

区分	会社名(社名50音順)	
プラチナ	富士通サポートアンドサービス株式会社	
ゴールド	NEC フィールディング株式会社	株式会社沖電気カスタマドテック
	日立電子サービス株式会社	富士通株式会社
	ユニアデックス株式会社	
シルバー	株式会社ITサービス	株式会社アイピー・ネット
	株式会社アルゴ21	NEC オープンプロキュアメント株式会社
	オムロンフィールドエンジニアリング株式会社	クレオジャパン株式会社
	株式会社サービス戦略研究所	テックエンジニアリング株式会社
	ニスコム株式会社	日誠日立電子サービス株式会社
	日本NCR株式会社	日本ストラタステクノロジー株式会社
	ネットワークサービスアンドテクノロジーズ株式会社	三菱電機情報ネットワーク株式会社

● 今回の特徴（講演は、以下の6つのカテゴリーに区分できます。）

● 基調講演

経済産業省 商務情報政策局 情報処理振興課 課長補佐 祝谷和宏氏から、ソフトウェア関連政策の動向と題して、政府 IT 政策、経済産業省の主なソフトウェア（ハードウェアでない意）関連政策の講演を戴きます。

また、今回は特にお願いして、日本アイ・ピー・エム株式会社 理事 神庭弘年(かんばひろとし)氏に、オンデマンド・ビジネスの中での IT サービスのあり方や、顧客の IT インフラに求められる IT サービスの展開という観点での講演を戴きます。

● IT サービス市場と業界の最新動向

現在、IT 市場の低迷を受けて IT サービス業界は厳しい経営環境に置かれていますが、その打開策はあるのか、また、(社)日本システム・ユーザー協会が毎年実施している「企業 IT 動向調査」から IT ユーザーの動向はどうか等の講演を戴きます。さらに、ユーティリティー・コンピューティング時代には重要な役割を果たすと目される iDC 市場について、Web サービスイニシアティブ、iDC イニシアティブ部会の調査に基づき、その動向を講演して戴きます。

● IT サービス事業の法的留意点

知的財産権、国際取引、企業法務の分野でシームレスなリーガルサービスを提供されている、レックスウェル法律特許事務所の設立者であり、弁護士・弁理士の平井昭光氏から、IT サービス事業関連および知的財産の法的留意点について講演して戴きます。従来、IT サービス業界では、目が向けられていない傾向のあった IT サービス事業の法的保護に対し新たな視点を提供します。

● サービス・マーケティングの最新動向

アカデミックな立場から、米国アリゾナ州立大学教授のステファン・ブラウン博士 (Stephen Brown, Ph.D.) をお招きしサービス・マーケティングの観点からサービス・リーダーの行動様式について講演戴きます。アリゾナ州立大学は、サービス・マーケティングの MBA プログラムを世界で最も早い段階で構築したことで知られており、その責任者による講演です。米国の大学教授は、企業に対するコンサルティングが重要な役割となっていますが、この講演は、40 社以上のグローバル企業へのコンサルティングや調査の結果に基づくものです。

IT サービス業界からは、米国で唯一の専門的な協会である「IT サービス・マーケティング協会」(ITSMA) から会長のデイビッド・マン氏 (David Munn) が来日します。IT サービス業界は、①低価格のコモディティ化した製品とサービスを提供する企業と、②高付加価値のソリューションを提供する企業の二極化が進行しており、いかにソリューションの提供に変身しなければならないかについての講演があります。ITSMA は、IT 業界および IT サービス業界から主要 120 社が企業会員となっています。

● ユーティリティー・コンピューティング実現化の現状

ユーティリティー・コンピューティング実現のための取組みは、利用部門に目を向けたアプリケーションの分野と、アプリケーションを稼働させる IT インフラの分野とに大別することができます。本会議は、後者を対象としており、ベンダー・ニュートラルな取組みを推進している米国 EDS 社から、スチュワート・ヘア氏 (Stewart Hair) を招き、『経営環境の変化に敏速に対応できるコンピューティング戦略への移行』について講演を戴きます。同氏には、昨年 10 月当協会がダラス市で開催した世界会議の際、EDS 社の「サービス・マネージメント・センター」(SMC) を見学したことを機会に来日を要請したものです。

国内では、やはりベンダー・ニュートラルな NTT コミュニケーション株式会社から、データセンターを中心としたユーティリティー・コンピューティングへの取組みを講演戴きます。

また、日本電気、日立製作所、富士通の 3 社が共同で、システム検証センターにおけるビジネスグリッド接続デモ・検証環境を構築しており、その具体例の講演を戴きます。

● 先進 IT サービス事例の紹介

先進事例としては、デザスター・リカバリーを 2 社、GPS を活用したサービス支援システム、および、セキュリティー分野として情報漏洩対策ソリューションの講演を戴きます。

また、今話題の ITIL については、2003 年の第 8 回サミットで既に特集しましたが、今回は、ITIL とミッション・クリティカル・サービスを融合したサービス事例と、ITIL に整合した英国規格「BS15000」認証について講演して戴きます。後者は、認証する側の BSI ジャパンと、日本で最初の認証取得企業の一つである日本ユニシス株式会社から、また、この 3 月に取得した日立電子サービス株式会社から、取得することの意義や取得方法、それをベースした事業展開などについて講演を戴きます。

ITIL 自身はベスト・プラクティスであり公式な認証制度はありません^[注参照]、ITIL を基盤として制定された「BS15000」は、英国規格協会 (BSI) が企業に対して認証する制度を導入しています。そのため、「BS15000」の認証を取得するということは、「ITIL に基づいた IT サービス管理を導入している企業であることの公式な証明」を得ることになります。また、現在、この「BS15000」が「ISO 化」される準備が進行しており、この半年～1 年後には、IT サービス管理の標準化が、新たな段階に入ることになります。

[注] ITIL は、コンサルティング企業等が、独自の基準を定めて、その基準に合格すれば「ITIL 準拠」である旨の証明をするというビジネスを行っていますが、これらはあくまでも私的なものです。

● 講演プログラム

(講演プログラムは、都合により変更になる場合があります。)

第1日：6月22日(水)

[20005年6月7日現在]

	開始	分間	時間	区 分	講演タイトル	企業・団体	講演者
	9:00	0:10	10分	開会挨拶		国際サービス・マネージメント協会	副会長(アジア担当) 河本 公文
1	9:10	0:50	50分	基調講演	「ソフトウェア関連政策の動向について」	経済産業省 商務情報政策局 情報処理振興課	課長補佐 祝谷 和宏 氏
2	10:00	0:50	50分	基調講演	プロジェクト・マネジメントが導く、ITサービスマネジメントの成功	日本アイ・ビー・エム株式会社(日本IBM) ストラテジー&コンピテンシー スキルズ&プロフェッション	理事 神庭 弘年 氏
3	10:50	0:40	40分	市場・業界 動 向	ITユーザーの現在とこれから ～ 企業IT動向調査2005より ～	社団法人 日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS)	常務理事 原田 俊彦 氏
4	11:30	0:40	40分	市場・業界 動 向	iDC市場の動向 ～ Web サービスイニシアティブ、 iDCイニシアティブ部会調査報告より ～	東日本電信電話株式会社(NTT東日本) ビジネスソリューション部 ビジネス開発グループ	事業戦略担当ディレクター (iDCイニシアティブ プロモーション部会 副会長) 堀内 弘司 氏
	12:10	0:50	50分	(昼 食)			
5	13:00	0:40	40分	事業の法的 留意点	ITサービス事業に関連する法的・知的財産法的留意点	レックスウェル法律特許事務所	弁護士・弁理士 平井 昭光 氏
6	13:40	0:40	40分	市場・業界 動 向	サポート・サービスのビジネス・モデルの変化 ～ 今までの強みが弱みになる日 ～	株式会社 サービス戦略研究所	代表取締役社長 河本 公文
7	14:20	0:40	40分	サービス 事 例	●デザスター・リカバリー ビジネスレジリエンス ～ 回復力のある情報システム ～	日本アイ・ビー・エム株式会社(日本IBM) IBMグローバルサービス インフラストラクチャーソリューション推進 ソリューションデザイン	ICPコンサルティング ITスペシャリスト 大塚 純一 氏
	15:00	0:30	30分	(休 憩)			
8	15:30	0:50	50分	サービス 事 例	●デザスター・リカバリー その時フィールドイングは！ (フィールドイングの災害対応事例紹介)	NECフィールドイング株式会社 東日本カスタマサポート本部	企画部長 栗原 彰 氏
9	16:20	0:50	50分	サービス 事 例	●ITILとミッション・クリティカル HP ミッションクリティカル・パートナーシップ	日本ヒューレット・パッカド株式会社 カスタマーサポート統括本部 ソリューション開発推進本部 ソリューション開発1部	担当マネージャー 市川 辰明 氏
10	17:10	0:50	50分	サービス 事 例	●セキュリティ 情報漏洩対策の現状と将来像	日本電信電話株式会社(NTT) 第三部門 プロデュース担当 サイバー セキュリティ プロジェクト	担当部長 チーフプロデューサー 影井 良貴 氏
	18:00	0:10	10分	(移 動)			
	18:10	1:30	90分	交流会	講演者・聴講者交流会 (立食パーティー)		
	19:40			終 了			

第2日：6月23日(木)

[注] UC: ユーティリティ・コンピューティング

	開始	分間	時間	区 分	講演タイトル	企業・団体	講演者
	9:00	0:10	10分	開会挨拶		国際サービス・マネージメント協会 (AFSMD)	会長 ハーバート・カメンスキー氏 (Herbert Kamensky)
11	9:10	0:40	40分	市場・業界 動 向	再生できるのか、ITサービス業界	日経BP社	主任編集委員 北川 賢一 氏
12	9:50	0:50	50分	マーケ ティン	有能なサービス・リーダーの習慣 (Habits of Highly Effective Service Leaders)	アリゾナ州立大学[米国]	教授 ステファン・ブラウン博士 (Stephen Brown, Ph.D.)
13	10:40	0:50	50分	マーケ ティン	サービスからソリューションへの移行 (Moving to Solutions: The Next Frontier for Services)	ITサービス・マーケティング協会 (ITSMA) [米国]	会長 ディビッド・マン氏 (David Munn)
14	11:30	0:50	50分	UC 実現化	環境変化に機敏に対応できるコンピューティング戦略への移行 (Transforming to an Agile Computing Strategy)	エレクトロニクス・データ・サービス社 (EDS) [米国]	ディレクター ステewart・ヘアー氏 (Stewart Hair)
	12:20	0:50	50分	(昼 食)			
15	13:10	0:40	40分	UC 実現化	ユーティリティ・コンピューティング・サービスの現実	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ 株式会社(NTTコミュニケーションズ) ITマネージメントサービス事業部 ビジネス基盤サービス部	担当部長 高尾 司 氏
16	13:50	0:40	40分	UC 実現化	日本におけるデータセンター・オートメーションの実情	オプスウェア社(Opsware, Inc.) ジャパンオフィス	営業本部長 西村 雅博 氏
17	14:30	0:40	40分	UC 実現化	システム検証センターにおけるビジネスグリッド接続デモ・検証 環境の構築と公開について	日本電気株式会社(NEC) ニューソリューション開発本部 iBestSolutionsセンター	グループマネージャー 高木 一 氏
	15:10	0:20	30分	休 憩			
18	15:30	0:50	50分	サービス 事 例	●サービス支援システム GPS携帯電話と基幹システムの融合でサービス支援業務に 「革命」を ～ ユニアデックス サービス支援システム ～	ユニアデックス株式会社 ソフトウェアサービス事業グループ マネージドサービスセンター	副部長 初川 良二 氏
19	16:20	0:40	40分	サービス 事 例	●ITILに整合した英国規格 BS15000認証登録の内容と意義および認証登録手順 (仮題)	ビーエスアイジャパン株式会社 (BSI Japan)	教育事業部長 高橋 圭二 氏
20	17:00	0:40	40分	サービス 事 例	●ITILに整合した英国規格 BS15000によるITサービスマネジメントの構築とその意義 ～アウトソーシングサービスへの適用と効果～	日本ユニシス株式会社 アウトソーシング事業部 サービス推進部第一室 ITSM推進グループ	シニアコンサルタント 津村 正彦 氏
21	17:40	0:40	40分	サービス 事 例	●ITILに整合した英国規格 BS15000規格認証のITILベースのITサービスマネジメント 運用の実践	日立電子サービス株式会社	理事 主管技師長 宮入 勉 氏
	18:20			閉 会			

● 参加料 (1名様、消費税込み)

(1) 国際サービス・マネージメント協会(AFSMI)会員 (個人会員制)

- ¥69,500 (発表資料、同時通訳、昼食、懇親会を含む)
- 分割参加： 第1日目： ¥49,500 (2日分発表資料、昼食、懇親会を含む)
第2日目： ¥49,500 (2日分発表資料、同時通訳、昼食を含む)
- ご注意： 会議の途中で、AFSMI会員の方から、会員でない方に交代される場合は、お申込みされる方が会員であっても、「一般参加」でお申込み下さい。
- 会員かどうか不明の場合： 2005年度上期の会費は、4月に請求書を事務局から送付しています。これに支払われていない場合は、会員でない可能性があります。ご不明の場合は、事務局までメールにてお問合せ下さい。

(2) 一般参加料

- ¥79,500 (発表資料、同時通訳、昼食、懇親会を含む)
- 分割参加： 第1日目： ¥57,000 (2日分発表資料、昼食、懇親会を含む)
第2日目： ¥57,000 (2日分発表資料、同時通訳、昼食を含む)

● 会場ご案内

● 社団法人 東京アメリカンクラブ

〒106-8649 東京都港区麻布台2-1-2

● 最寄駅

- ◆ 地下鉄日比谷線『神谷町』駅 “出口2”
(徒歩約7分)
- ◆ 地下鉄大江戸線『赤羽橋』駅 “赤羽橋口”
(徒歩約7分)

● 東京アメリカンクラブの正面入口から受付へ

- ① 正面入口を入り、左手に進みます。
- ② 前方にソファなどがあるロビーが見えます。
- ③ ロビーの手前、左手のエレベーターで4階へ。
- ④ エレベーターを降りると、右手に受付があります。
- ⑤ 受付は、会社名とご氏名を告げて下さい。
また、名刺を2枚をご用意下さい。2日目も、改めて受付を行いません。 よろしくご協力下さい。



● 参加お申込み

- 次ページのFAX用紙、または、当会議のウェブサイトでお申込み戴けます。

URL: <http://www.afsmi.gr.jp/summit/>

国際サービス・マネージメント協会、ITサービス・サミット・ジャパン事務局

URL: <http://www.afsmi.gr.jp/summit/>

電子メール: summit@afsmi.gr.jp

〒164-0012 東京都中野区本町1-32-5 (2F) 株式会社 サービス戦略研究所 内

TEL/FAX: 03-3374-7990