



ITIL[®] 4

プラクティス別成熟度レベルと MSF認定研修コース

2024年8月1日

長崎 健一 PeopleCert Ambassador

株式会社 **DX** コンサルティング

Dream it, do it.

講師紹介



ながさき けんいち

長崎 健一

PeopleCert ITIL Ambassador
ITIL4 Master, ITIL Expert (v3), ITIL Manager (v2)
SIAM Professional

外資系コンピュータメーカーにて、ソフトウェアエンジニアやITコンサルタントとして従事する中で、ITSMの知識を深める
現在は、(株)DXコンサルティングにて、ITSM研修の講師、クライアント企業のITSM導入支援などを担当する



株式
会社 **DXコンサルティング**

www.dx-consul.co.jp
〒102-0076 東京都千代田区五番町12番地1 番町会館
03-5211-0812
training@dx-consul.co.jp

ITサービスマネジメント、およびDXの領域における、コンサルティング、ソリューション導入、人財育成に関するサービスを提供

同領域における事業強化を目的として、IDグループ内の関連サービスを提供する組織を再編して2020年1月に設立

本日のアジェンダ

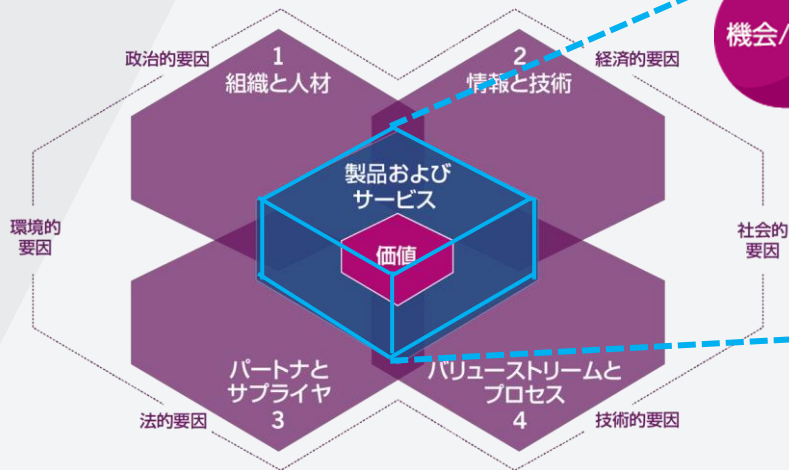
- › プラクティスガイドの位置付け
- › プラクティスガイドの構成
- › プラクティス能力レベルの考え方
- › プラクティスマネージャ・コース(MSF)の概要



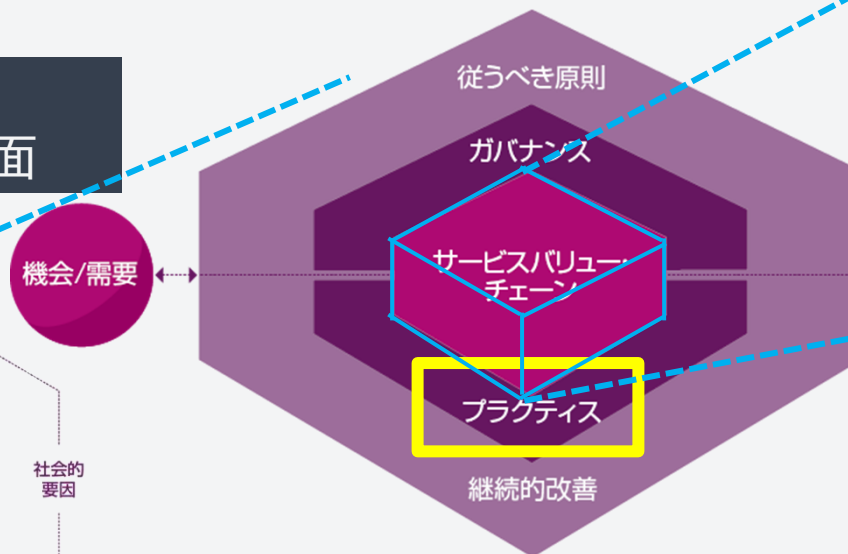
プラクティスガイドの 位置付け

サービスマネジメントの全体像

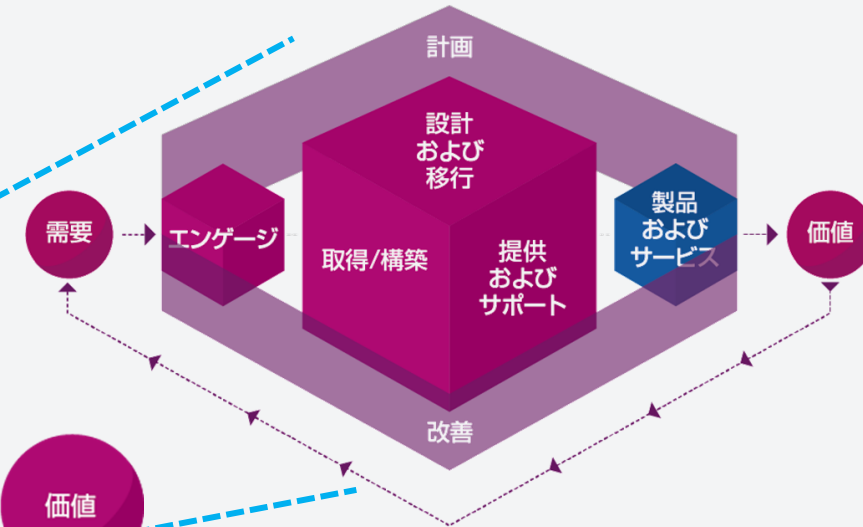
価値創出を支える土台 サービスマネジメントの4つの側面



価値創出のための組織構造 サービスバリュー・システム



価値創出のための活動の連鎖 サービスバリュー・チェーン

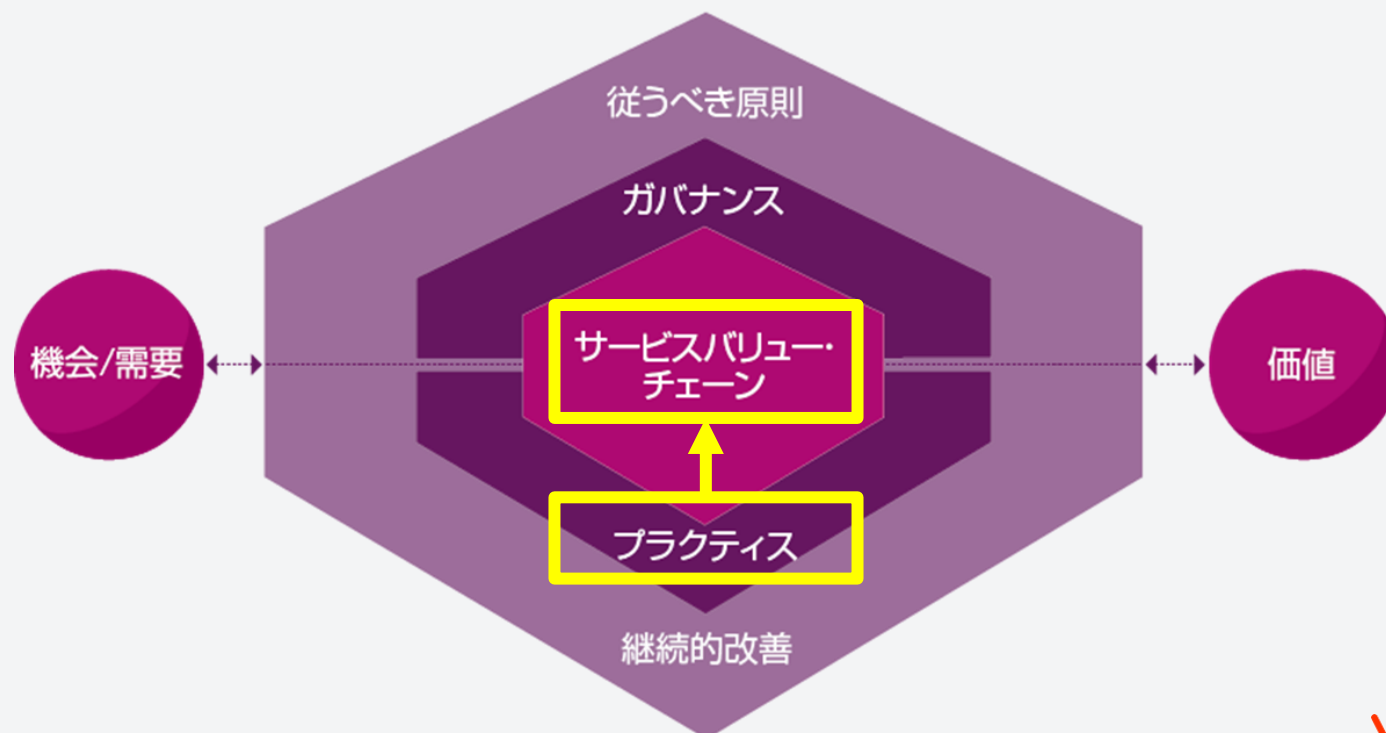


34のITILプラクティスは、組織のサービスバリュー・システムの重要な構成要素です

ITILプラクティスとは

ITILプラクティスとは、仕事を遂行したり、目的を達成するために設計された組織リソースの集合体です

34のITILプラクティスは、サービスバリュー・チェーン活動に貢献し、組織の目標達成を確実にします



34のITILプラクティス

一般的マネジメントプラクティス

- アーキテクチャ管理
- 継続的改善
- 情報セキュリティ管理
- ナレッジ管理
- 測定および報告
- 組織変更の管理
- ポートフォリオ管理
- プロジェクト管理
- 関係管理
- リスク管理
- サービス財務管理
- 戦略管理
- サプライヤ管理
- 要員およびタレント管理

サービスマネジメント・プラクティス

- 可用性管理
- 事業分析
- キャパシティおよびパフォーマンス管理
- 変更実現
- インシデント管理
- IT資産管理
- モニタリングおよびイベント管理
- 問題管理
- リリース管理
- サービス・カタログ管理
- サービス構成管理
- サービス継続性管理
- サービスデザイン
- サービスデスク
- サービスレベル管理
- サービス要求管理
- サービスの妥当性確認およびテスト

技術的マネジメント・プラクティス

- 展開管理
- インフラストラクチャおよびプラットフォーム管理
- ソフトウェア開発および管理

プラクティスガイドとは

プラクティスガイドは、個々のITILプラクティスに関する構造化された情報を提供しています

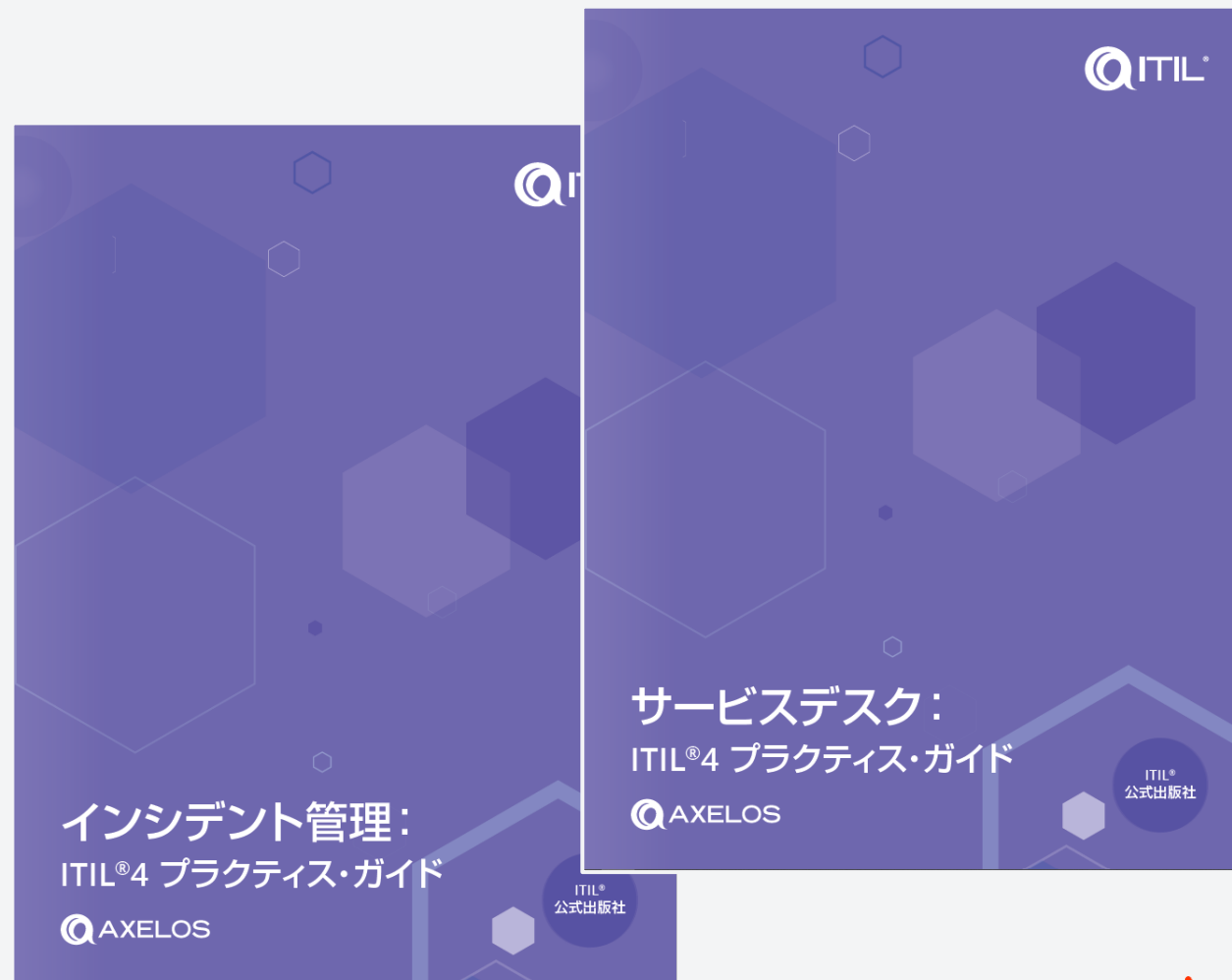
『ITILファンデーション：ITIL4 Edition』では、
全プラクティスの簡単な概要を説明しています
各プラクティスの詳細は、34の『ITIL4プラクティスガイド』で説明されています



プラクティスガイドの位置付け

プラクティスガイドは、各プラクティスに関する実用的なガイダンスを提供するものです

プラクティスガイドには、テンプレートやメソッド・テクニックの詳細な説明など、補足的な出版物が含まれることもあります





プラクティスガイドの 構成

》プラクティスガイドの構成

プラクティスガイドは、以下の主な7項に分かれています

- 》プラクティスに関する概要
- 》プラクティスのプロセスと活動、およびサービスバリューチェーンにおける役割
- 》プラクティスに関わる組織と人材
- 》プラクティスをサポートする情報と技術
- 》プラクティスのパートナーとサプライヤへの配慮
- 》プラクティスの能力をアセスメントし開発するための情報
- 》プラクティスで成功するための推奨事項

『インシデント管理
プラクティスガイド』の
記載例を
ご紹介します

目的

インシデント管理プラクティスの目的は、通常のサービス運用を可能な限り迅速に復旧することでインシデントのマイナスのインパクトを最小限に抑えることです

範囲

インシデント管理プラクティスの範囲には以下を含みます

- インシデントの登録および検出
- インシデントの診断および調査
- 影響を受けるサービスおよび構成アイテムを、合意した品質まで回復すること
- インシデント・レコードの管理
- インシデントのライフサイクルを通じて、利害関係者とコミュニケーションをとること
- インシデントをレビューし、解決後のサービスおよびインシデント管理プラクティスの改善に着手すること

成功要因

インシデント管理には以下のプラクティス成功要因が含まれます

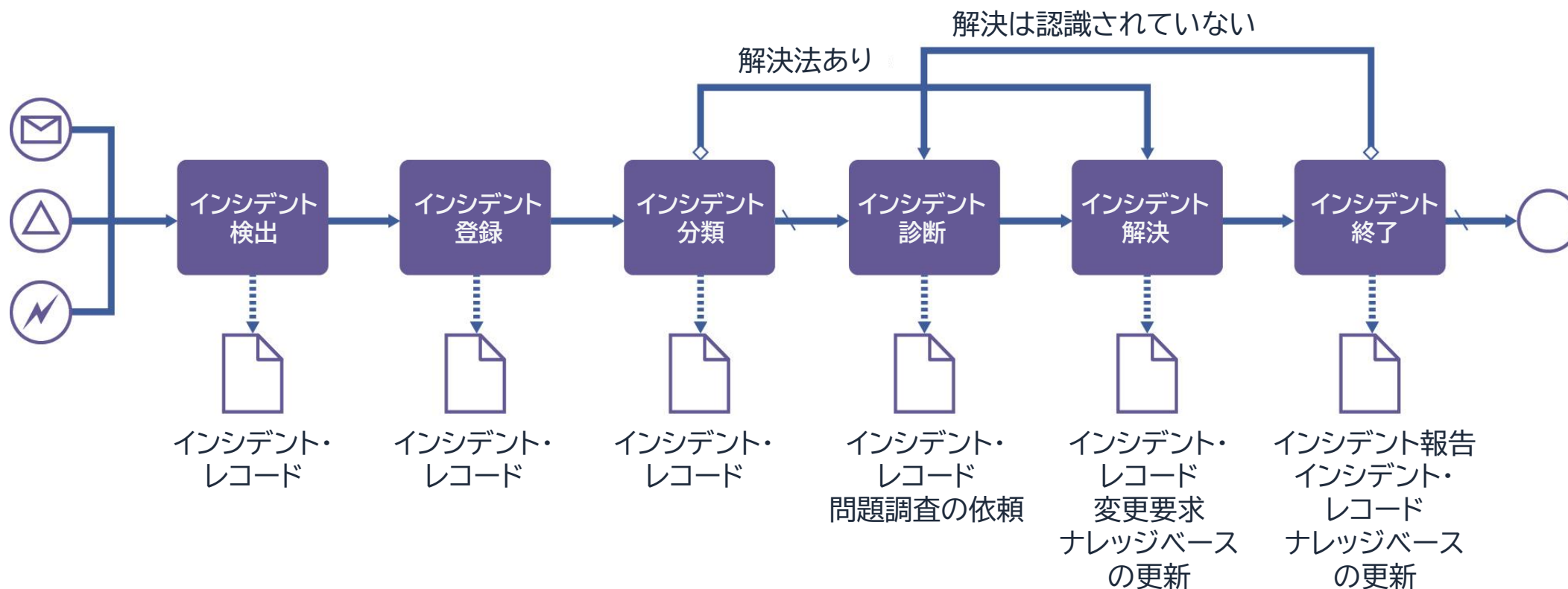
- インシデントの早期検出
- インシデントの迅速かつ効果的な解決
- インシデント管理の継続的改善

バリューストリームとプロセス

プロセス

インシデントの処理と解決プロセスのワークフロー

インシデント管理

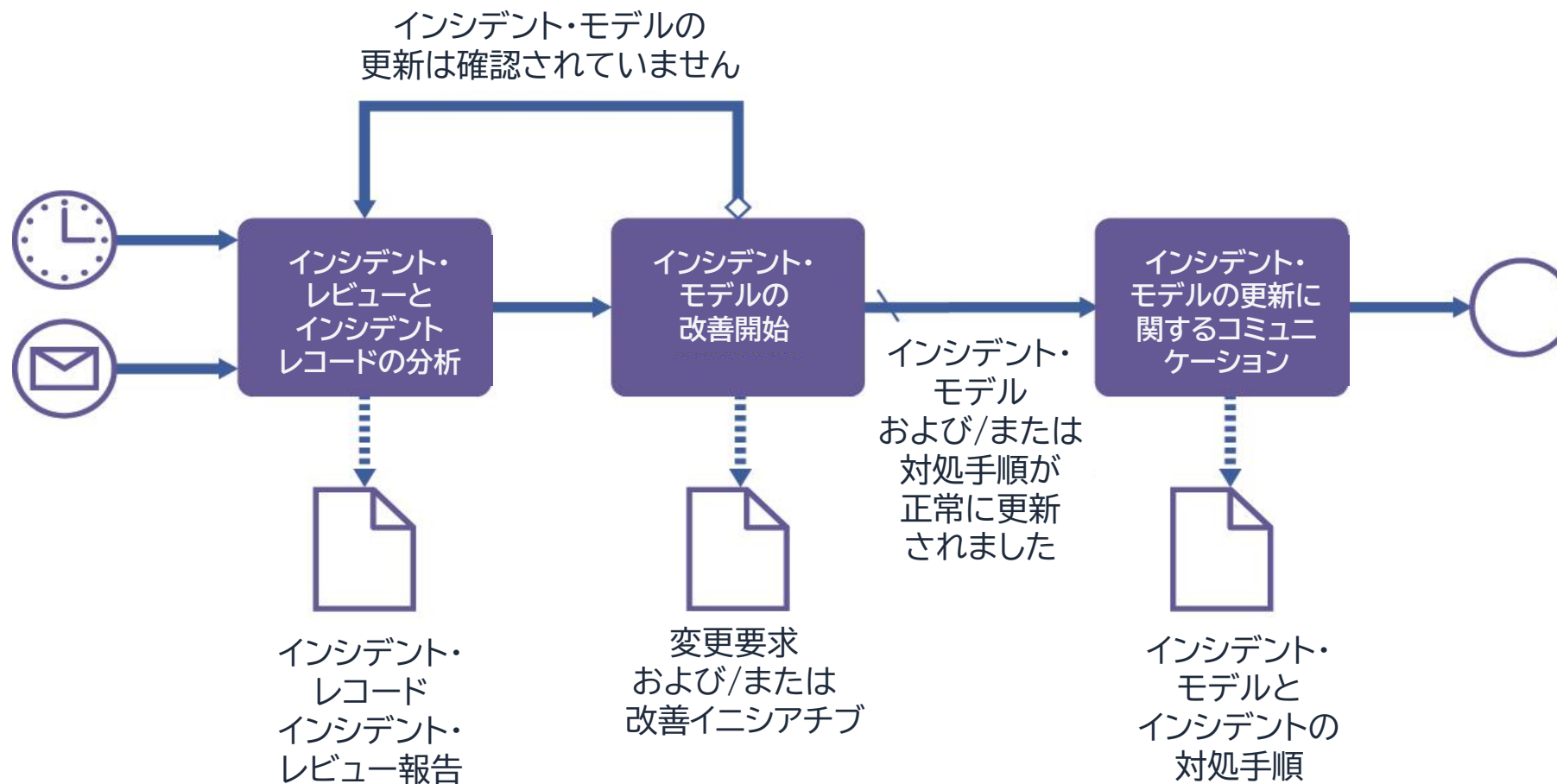


バリューストリームとプロセス

プロセス

定期的なインシデント・レビュー・プロセスのワークフロー

インシデント管理



役割

- インシデント・マネージャには通常、以下の責任があります（コンピテンシ・プロフィール **CMAT**）
- 組織設計に応じて、地域、製品、技術などの組織内における、または特定領域におけるインシデント処理の調整
 - インシデントでの手作業の調整（特に複数のチームが関与するもの）
 - インシデントの処理および解決を行うチームの作業のモニタリングおよびレビュー
 - 組織全体でのインシデントとそのステータスの十分な認識の確保
 - 定期的なインシデントレビューの実施、インシデント管理プラクティス、インシデント・モデル、およびインシデント処理手順に対する改善への着手
 - インシデント管理プラクティスのプロセスおよびプラクティスの手法に関する組織の専門知識を開発する

コンピテンシ・コード	活動とスキル
L リーダー	意思決定、委任、他の活動の監督、インセンティブおよび動機付けの提供、ならびに成果の評価
A 管理者	タスクの割り当てと優先度付け、レコードの保持、継続的な報告、基本的な改善の開始
C コーディネータ／コミュニケータ	複数の当事者の調整、利害関係者のコミュニケーションの維持、認識向上キャンペーンの実施
M 手法と技法のエキスパート	作業技法の設計と実装、手順の文書化、プロセスについての協議、作業の分析、継続的改善
T 技術エキスパート	技術的な（対象分野の）専門知識の提供および専門知識に基づく任務の実施

自動化ツール	インシデント管理への適用
モニタリングおよびイベント管理ツール	インシデントの検出 インシデント診断時の傾向とイベントの分析 インシデント解決の確認
ワークフロー管理およびコラボレーション・ツール (ユーザの問合せ「チケット」管理ツールを含む)	インシデント・ライフサイクルの管理 インシデント・モデルのサポートと自動化 インシデントの処理と解決に携わるスペシャリスト間のコミュニケーション サービス・バリューストリームへのプラクティスの統合
知識マネジメントツール	インシデントの分類とアサイン、既知のインシデント解決策の特定
サービス構成管理ツール	インシデントの分類と診断
機械学習による強化を含む分類および分析ツール	インシデントの分類と分析
リモート管理、診断、展開(デプロイメント)、その他の インフラストラクチャおよびソフトウェア管理ツール	インシデントの診断と解決
作業の計画立案と優先度付けツール	改善の取組みの計画立案とトラッキング
分析と報告ツール	プラクティス測定と報告
調査ツール	プラクティスの改善のためのフィードバック収集

パートナとサプライヤ

インシデント管理

外部委託

組織のリソースのみを使用してサービスを提供することはまずありません
すべてではないにしても、ほとんどは他のサービスに依存しており、しばしば組織外のサードパーティが提供しています

パートナとサプライヤは、インシデント管理プラクティスの開発、管理、実行をサポートする場合があります。サポートの形態には以下のようなものがあります

インシデント管理活動の実施 いくつかのインシデント管理活動は、専門サプライヤがその大部分または全てを実施できます

ソフトウェアツールの提供 インシデント管理に使用されるソフトウェア・ツールのほとんどは、他のプラクティスと共有されています

コンサルティングと助言 インシデント管理の専門知識を開発した専門サプライヤは、プラクティスの確立と開発、手法と技法(スウォーミングなど)の導入、インシデント・モデルの初期開発を支援することができます

能力の評価と開発

能力レベル

ITIL成熟度モデルでは、あらゆる管理プラクティスに適用可能な能力レベルを次のように定義しています

- レベル1 プラクティスは組織化が不十分で、初歩的または直感的に実施している。不完全な一連の活動によって、その目的の達成がたまにしか起こらない、または部分的である
- レベル2 専門リソースがサポートする一連の基本的な活動を通じて、プラクティスがその目的を体系的に達成している
- レベル3 プラクティスが明確に定義され、系統化した方法でその目的を達成し、専用のリソースを使用し、サービスマネジメント・システムに統合された他のプラクティスからのインプットを信頼して使用できる
- レベル4 プラクティスは高度に組織化した方法でその目的を達成し、そのパフォーマンスをサービスマネジメント・システムの状況において継続的に測定しアセスメントしている
- レベル5 プラクティスは、その目的に関連した組織能力を継続的に改善している

プラクティスで成功するための推奨事項

推奨事項

インシデント管理を成功させるための推奨事項（1/2）

インシデント管理

推奨事項	コメント	ITILの従うべき原則
サービス消費者の観点からインシデントを見る	ユーザから報告されたインシデントについては、SLAを盾にとるのではなく、ユーザを満足させるサービスレベルの回復を目指します モニタリングベースのインシデントについては、直接影響を受けるユーザがまだいない場合でも、ビジネス・インパクトをアセスメントします ビジネス・インパクトに応じて、インシデントを優先度付けします	価値に着目する 協働し、可視性を高める
データを収集し再利用する	多くのインシデントは再発します。インシデント・モデルを開発し、既知の解決策を再利用することで、時間とリソースを大幅に節約できます。個人の経験に頼らず、チーム・メンバーの知識を文書化し、共有するように動機付けます 自動化ツールを活用して知識を管理し、可能であれば解決策を自動化します	協働し、可視性を高める 最適化し、自動化する
インシデント管理プラクティスだけでなく、インシデント解決のバリューストリームを理解、管理、改善する	インシデントのライフサイクルは、1つのプラクティスにとどまりません。サービスデスク、変更実現、問題管理、その他の関連プラクティスとの効果的な統合を確保してください	包括的に考え、取り組む 価値に着目する

プラクティスで成功するための推奨事項

推奨事項

インシデント管理を成功させるための推奨事項（2/2）

インシデント管理

推奨事項	コメント	ITILの従うべき原則
プラクティスを継続的に開発するが、複雑にしすぎない	最もクリティカルな製品やサービス、および検出から解決までの基本的なワークフローから始めます。ビジネス要件と利害関係者のフィードバックに基づいて、適用範囲と能力レベルの両方を徐々に引き上げます。能力基準と継続改善モデルをガイダンスとして使用します	現状からはじめる フィードバックを基に反復して進化する シンプルにし、実践的にする
複雑性を調整する	繰り返される明確なインシデントの処理と解決を自動化およびシフトレフトします 異常かつ複雑で、重大なインシデントの解決を最適化するために、スウォーミングを使用します	最適化し、自動化する 協働し、可視性を高める
ビジネス価値を証明する	プラクティスを測定し、社内（サービスプロバイダ内）および社外（サービス消費者）の利害関係者向けに定期的な報告書やダッシュボードを作成します 現在のステータスにはダッシュボードを、分析やハイライトには定期報告書を使用します	価値に着目する 協働し、可視性を高める



プラクティス能力レベルの 考え方

プラクティス能力レベル

能力レベル

ITIL成熟度モデルでは、あらゆる管理プラクティスに適用可能な能力レベルを以下のように定義しています

- レベル1 プラクティスの組織化が不十分で、初歩的または直感的に実施している。不完全な一連の活動によって、その目的の達成がたまにしか起こらない、または部分的である
- レベル2 専門リソースが支援する一連の基本的な活動を通じて、プラクティスがその目的を体系的に達成している
- レベル3 プラクティスが明確に定義され、系統化した方法でその目的を達成し、専用のリソースを使用し、サービスマネジメントシステムに統合された他のプラクティスからのインプットを信頼して使用できる
- レベル4 プラクティスは高度に系統化した方法でその目的を達成し、そのパフォーマンスをサービスマネジメントシステムの状況において継続的に測定して評価している
- レベル5 プラクティスは、その目的に関連した組織能力を継続的に改善している

能力基準の設計

能力基準

すべてのプラクティスは、プラクティス成功要因(PFS)に基づき、サービスマネジメントの4つの側面にマップされた能力基準を持つように設計します

プラクティス

- ITIL4で定義
- 34の管理能力を説明

プラクティス 成功要因 (PSF)

- 各プラクティスで2～4のPFSを定義
- プラクティスの目的達成のための要件

能力基準

- さまざまなレベルで各PFSを定義
- サービスマネジメントの4つの側面にマップ

能力基準 (1/3)

能力基準

ITIL成熟度モデルで定義している能力基準の概要

インシデント管理

PSF	基準	側面	能力レベル
インシデントの 早期検出	インシデントは通常、発生直後に検出される	バリューストリームとプロセス	2
	インシデントの検出が関連する場合、自動化される	情報と技術	2
	ユーザおよびその他の利害関係者は、インシデントの報告方法を知っており、できるだけ早く報告する	組織と人材	2
	インシデントの検出は、関連するバリューストリームに統合される	バリューストリームとプロセス	3
	サードパーティのインシデントをできる限り早く検出し、報告する	パートナーとサプライヤ	3
	検出されたインシデントに関する情報は追跡され、統合された情報システムで管理される	情報と技術	3
	インシデント検出の測定および報告の有効性	バリューストリームとプロセス	4
	インシデント検出の有効性は定期的にレビューされ、継続的に改善される	バリューストリームとプロセス	5

能力基準 (2/3)

PSF	基準	側面	能力レベル
インシデントの迅速な解決	インシデントは通常、可能な限り迅速な方法で解決される	バリューチェーンとプロセス	2
	インシデントは通常、合意した目標解決時間内に解決される	バリューチェーンとプロセス	2
	インシデントの解決が関連する場合、標準化される	バリューチェーンとプロセス	3
	インシデントの解決が関連する場合、自動化される	情報と技術	3
	インシデントの解決に必要なコンピテンシを特定し、スキルのある人材を利用できる	組織と人材	3
	インシデント解決に影響するサードパーティの依存関係を特定し、関連する場合、サードパーティのリソースを利用できる	パートナとサプライヤ	3
	インシデントの解決に関する情報はトラッキングされ、統合された情報システムで管理される	情報と技術	3
	インシデントの解決は、環境の複雑性に応じて最適化される	バリューチェーンとプロセス	4
	インシデントの解決は、関連するバリューチェーンに統合される	バリューチェーンとプロセス	4
	インシデント解決の測定および報告の有効性	バリューチェーンとプロセス	4
	インシデント解決の有効性は定期的にレビューされ、継続的に改善できる	バリューチェーンとプロセス	5

能力基準 (3/3)

能力基準

ITIL成熟度モデルで定義している能力基準の概要

インシデント管理

PSF	基準	側面	能力レベル
インシデントの継続的改善	インシデント管理へのアプローチを定義、議論して、組織の関連レベルで合意する	バリューストリームとプロセス	3
	インシデント管理にアプローチする責任が明確に定義されている	バリューストリームとプロセス	3
	インシデント管理を実施するために必要なコンピテンシを特定し、スキルのある人材を利用できる	組織と人材	3
	インシデント管理のアプローチは、組織が導入している他の標準やアプローチと統合されている	バリューストリームとプロセス	4
	インシデント管理のアプローチの有効性が測定および報告される	バリューストリームとプロセス	4
	インシデント管理のアプローチは定期的にレビューされ、継続的に改善される	パートナーとサプライヤ	5

能力のセルフアセスメント

能力評価

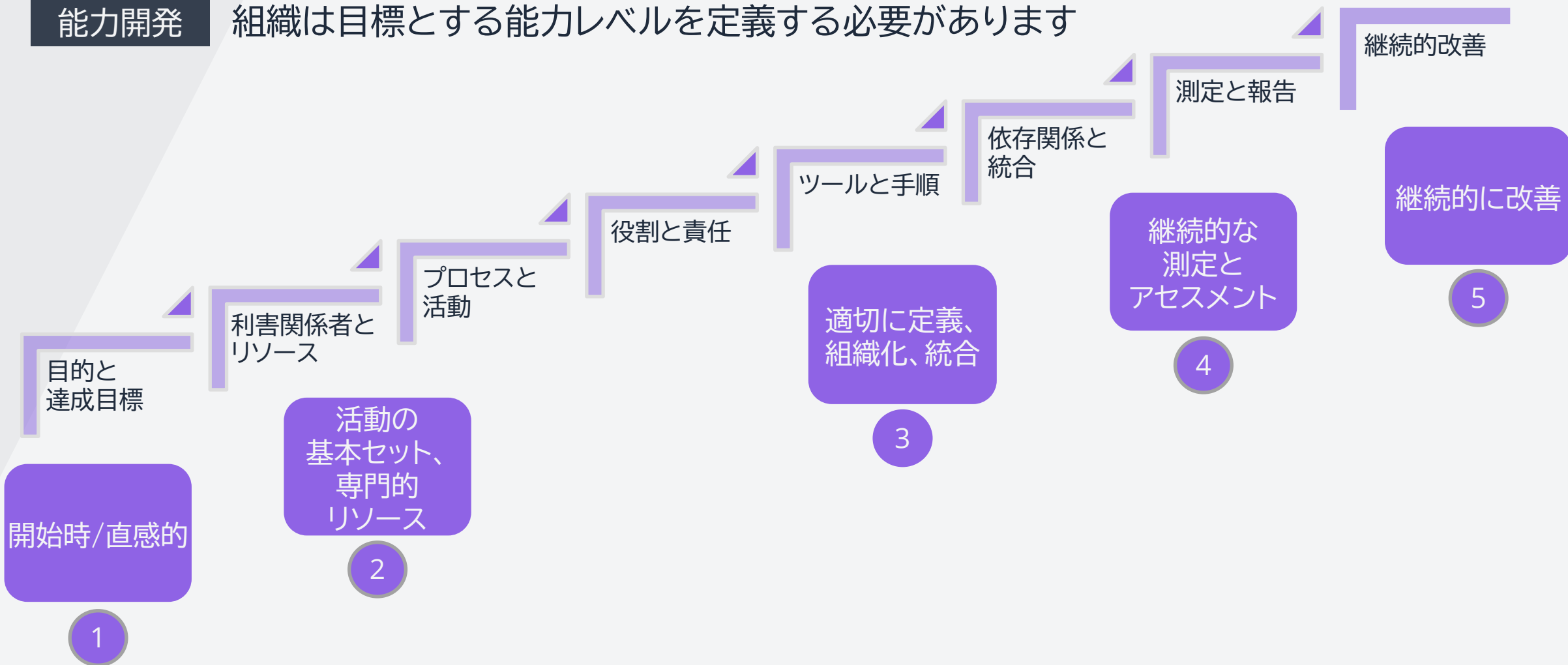
能力基準を用いて迅速にセルフアセスメントを行う際の規則

1. レベル2の基準から始めます。組織が持つ知識に基づき、「これはほとんどの場合において、組織を有効に記述していますか？」という質問に答えます
2. 上記の質問の答えが「はい」であれば、その答えを証明する重要な証拠を少なくとも3種類挙げ、リストを作成します。証拠はレコード、文書、ビジネス利用関係者へのインタビュー、サービス・プロバイダの従業員である場合があります
3. レベル2の全基準に対して答えが「はい」であれば、このレベルに達しているとみなします。レベル3に進んでください
4. レベル2の基準すべてを満たしていない場合、プラクティスはレベル1とみなされます。満たされていない基準に注力してください。組織に足りないものは何ですか？なぜ？それがサービス消費者やITサービスの品質にどのような影響を与えますか？現在満たしていない基準を満たすには、何をすべきですか？
5. 次のレベルにおいても同じアプローチを適用します。すなわちすべての基準を満たしたら、プラクティスはそのレベルにあるとみなします。高度な能力レベルを正式に達成することよりも、不足している能力と改善の機会に注力することが重要です

能力開発

能力開発

組織は目標とする能力レベルを定義する必要があります



能力開発ステップ

能力開発

各管理プラクティスに能力開発モデルを適用します

インシデント管理

能力レベル	定義、合意、実施	インシデント管理に対するコメント	章(推奨事項用)
2	目的と達成目標	主要な利害関係者、インシデントのタイプ	2.1
	範囲		2.3
	プロセスと活動	ワークフロー、インシデントの優先度付け、 役割と責任、自動化と情報交換	3
	役割と責任		4
	ツールと手順		5
3	依存関係と統合	統合された情報システムの使用	5
		インシデント管理に関わるサプライヤと その他の当事者	6
4	測定と報告	測定基準	2.5
5	継続的改善	プラクティスの定期的なレビューとインシデント 管理能力開発	2.4, 2.5, 7



プラクティスマネージャ・ コース(MSF)の概要

ITIL®4の資格体系

ITIL®スペシャリスト プラクティス認定シリーズ

MSF サービスデスク
モニタリングおよびイベント管理
インシデント管理
問題管理
サービス要求管理

PIC 変更実現
リリース管理
展開管理
サービス構成管理
IT資産管理

CAI サービスレベル管理
関係管理
サプライヤ管理
情報セキュリティ管理
継続的改善



プラクティス認定シリーズ

プラクティス認定シリーズの各コースは、対象となる5つのプラクティスについて、プラクティスガイドの内容に基づいて該当プラクティスを実践するための理解を深めるコースです

受講条件となるファンデーション認定、およびCDS認定と併せることにより
プラクティスマネージャ認定を得ることができます

※ プラクティス認定シリーズからは、いずれかの1つの認定を取得することが
プラクティスマネージャ認定の条件です

Monitor, Support and Fulfil (MSF)

3日間の研修では、演習を含めて以下の5つのプラクティスを学習します

項目	主な学習項目
1: MSFプラクティスについて	バリューチェーンとプロセスの側面や情報と技術の側面が、どのようにMSFプラクティスを支援するか
2: インシデント管理	主要な概念、プロセス、役割とコンピテンシ、役立つ情報と技術の要素、パートナーとサプライヤの役割、能力基準
3: サービスデスク	主要な概念、プロセス、役割とコンピテンシ、役立つ情報と技術の要素、パートナーとサプライヤの役割、能力基準
4: サービス要求管理	主要な概念、プロセス、役割とコンピテンシ、役立つ情報と技術の要素、パートナーとサプライヤの役割、能力基準
5: 問題管理	主要な概念、プロセス、役割とコンピテンシ、役立つ情報と技術の要素、パートナーとサプライヤの役割、能力基準
6: モニタリングおよびイベント管理	主要な概念、プロセス、役割とコンピテンシ、役立つ情報と技術の要素、パートナーとサプライヤの役割、能力基準

MSFコースのお勧め

対象者

以下のような方々にMSFコースの受講をお勧めします

- ITILプラクティスマネージャ認定およびITILマスター認定の取得を目指すITSM専門家
- 「インシデント管理」「サービスデスク」「問題管理」「サービス要求管理」「モニタリングおよびイベント管理」の実践者
- 「インシデント管理」「サービスデスク」「問題管理」「サービス要求管理」「モニタリングおよびイベント管理」に対する理解を深めたい方
- サービスの提供やサービスの運用に携わっている方

MSF研修に関するお問合せは下記へお願いします

[https://www.dx-consul.co.jp/
training@dx-consul.co.jp](https://www.dx-consul.co.jp/training@dx-consul.co.jp)

株式会社 **DX** コンサルティング



 **PeopleCert**
Dream it, do it.

(株)DXコンサルティング

株式会社 **DX** コンサルティング

設立
従業員数
株主

2020年1月21日
81名(グループ連結:2,434名)
IDホールディングス(100%;プライム市場)

www.dx-consul.co.jp

ITサービスマネジメント、およびDXの領域における、コンサルティング、ソリューション導入、人財育成に関するサービスを提供
同領域における事業強化を目的として、IDグループ内の関連サービスを提供する組織を再編して設立

事業内容

コンサルティング

現状分析、業務プロセス設計、継続的改善
事業モデル策定、ISO認証支援

ソリューション導入

ITIL、自動化(RBA/RPA)、システム監視
特権ID管理、Active Directory管理、ログ管理

人財育成

ITIL、SIAM、AIに関する研修

システム・エンジニアリング

システム管理、品質管理、運用設計
開発管理、インフラ構築、クラウド推進

主たる事業領域とサービスとの関連

お客様のゴール達成、品質/効率性の改善を支援

領域

ITガバナンス

ITサービスマネジメント / ITサービス提供
ITシステム管理 / 保守維持 / 運用管理

効果

- ・IT統制の実現
- ・ITリスクの可視化
- ・IT組織/業務構造の改善
- ・事業継続性計画の構築

- ・品質向上(障害/トラブルの削減、顧客満足度向上)
- ・効率性向上(コストの削減、生産性の向上)
- ・標準化/可視化(属人化からの脱却)
- ・事業利益向上(売上/利益性の向上)

改善の3要素を網羅した当社のサービス

要素

人・組織
人財育成・土壌改革

プロセス
業務改善

技術・製品
ITIL、セキュリティ
ソリューション導入

DXコンサルティングの人財育成サービス

株式会社 **DX** コンサルティング

www.dx-consul.co.jp

DXコンサルティングの研修

講師からのひとこと

講義で理解を深めるだけでなく、受講者全員が参加するグループワークにより、実務への応用力を身につけることができます。

わかりやすい講義で
認定試験は高い合格率!!

関口宏樹
講師



大手通信事業者等のデータセンタにて15年以上に渡り、ITサービスの運用に携わる。ITIL®の講師としても3,000名以上の研修を担当。「運用経験に基づいた分かりやすい説明と要点を押さえた講義を心がけています。」

長崎健一
講師



講師兼コンサルタントとしてクライアント企業のISO認証取得やITSMツール導入の支援などの実績が多数あり。「事例を交えながら、初学者にも分かりやすい説明を心がけています。」

特徴・強み

-  運用業務やコンサル経験の豊富な講師による講義
-  他社事例や業界動向、実業務などを踏まえた実践的内容
-  認定試験における高い合格率
-  個別のカリキュラム提案が可能
-  短期集中・隔週開催など、育成方針に合わせて開催可能
-  会場研修・オンライン研修の選択が可能



研修一覧

※2024年4月以降の価格です。

※開催日程についてはWebサイトをご確認ください。

種類	内容	試験	期間	受講費用(税別) ※通常コースは再試験無料 !!
ITIL® ※電子書籍付	ITIL 4 ファンデーション	あり	2日間	通常コース ¥135,000 試験1回コース ¥120,000
	ITIL 4 ファンデーション ブリッジ	あり	1日間	通常コース ¥105,000 試験1回コース ¥90,000
	ITIL 4 ファンデーション eラーニング	あり	180日間 利用可能	通常コース ¥130,000 試験1回+再試験1回無料コース ¥110,000 試験1回コース ¥105,000
	ITIL 4 スペシャリスト - 作成・提供およびサポート (CDS) - 利害関係者の価値を主導 (DSV) - ハイペロシティ IT (HVIT)	あり	3日間	通常コース ¥265,000 試験1回コース ¥245,000
	ITIL 4 ストラテジスト - 方向付け・計画および改善 (DPI)			
	ITIL 4 リーダー - デジタルおよび IT ストラテジー (DITS)			
DevOps Institute	DevOps ファンデーション	あり	2日間	通常コース ¥140,000 試験1回コース ¥120,000
	SRE ファンデーション	あり	2日間	通常コース ¥160,000 試験1回コース ¥140,000
SIAM®	SIAM ファンデーション	あり	3日間	通常コース ¥150,000 試験1回コース ¥130,000
	SIAM プロフェッショナル	あり	3日間	New!! 通常コース ¥190,000 試験1回コース ¥160,000
AI	AI ファンデーション	あり	2日間	特別価格キャンペーン!! 通常コース ¥140,000 ¥118,000 試験1回コース ¥120,000 ¥98,000
クラウド	クラウド・コンピューティング ファンデーション	あり	1日間	一社研修のみ
ISO/IEC20000	IT サービスマネジメント・ファンデーション	あり	3日間	一社研修のみ
システム運用基礎	システム運用基礎研修	—	1日間	一社研修のみ
カスタマイズ研修	ご要望に応じたカスタマイズ研修 (概要から実践まで)	—	0.5~2日間	一社研修のみ