ITサービスマネジメント		研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級					オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎			サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	プラットフォームの構築	ネットワークの構築	セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎（Ｉ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	関連知識	ＩＴ基礎	プラットフォーム製品知識	ネットワーク製品知識	要員管理	メンタルマネジメント	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント	内部統制のフレームワーク	顧客対応	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	データセンタのファシリティ管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	アプリケーション管理	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
関連知識		関連法規に関する知識 ・関連法規 ・社会通念						○									○																				
関連知識		企業倫理 ・企業倫理規定の遵守						○									○																				
関連知識		契約管理 ・契約業務の理解 ・契約条件の確認と合意 ・契約の締結 ・例外事項の処理 ・外注契約業務の理解 ・関連法規の理解と遵守						○									○																				
関連知識		基準と標準 ・ITサービスに関する国際標準 ・セキュリティに関する国際標準 ・システム監査に関する基準 ・企業会計に関する基準 ・品質管理基準			○	○	○	○								○	○																				
顧客対応		顧客リレーション ・顧客リレーションの確立、維持																	○																		
顧客対応		ユーザ部門との関係管理 ・ユーザ、経営者の要望把握																	○																		
顧客対応		システム化戦略策定 ・ユーザのビジョン、ゴール、ビジネス戦略の把握 ・システム化戦略の策定 ・業務パッケージを利用したシステム化戦略策定																	○																		
顧客対応		ユーザ対応 ・ユーザの遵守事項の明確化 ・ユーザサポート ・ユーザ要求への対応 ・ユーザコンサルティング																	○																		
顧客対応		顧客満足度管理 ・顧客満足度概念の理解 ・顧客満足度調査の実施 ・調査結果の分析、評価 ・評価結果による満足度向上計画の策定と実践																	○																		
要員管理		要員計画										○																				○				○	
要員管理		要員の雇用と配置 ・採用条件決定 ・募集 ・評価・採用										○																				○				○	
要員管理		スキル管理 ・技術知識 ・業務経験 ・実績 ・専門分野知識										○																				○				○	
要員管理		仕組み作りと人材配置										○																				○				○	
要員管理		人材育成 ・研修計画 ・OJT ・OFFJT ・人間性の醸成										○	○																			○				○	
要員管理		メンタルヘルス ・特有のストレス ・カウンセリング ・ストレスの発見と対策 ・ストレスが原因の病気と対応 ・メンタルケア											○																			○				○	
要員管理		コーチング ・プレコーチング ・ゴールの設定 ・現状の明確化 ・ギャップの分析 ・行動の決定 ・フォローと振り返り										○	○																			○				○	
情報資産管理		サービスと機器の購入																							○	○										
情報資産管理		費用配賦																							○	○										
情報資産管理		資産管理 ・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理			○											○									○	○										
テクノロジ		コンピュータ科学基礎 ・情報の基礎理論 ・データ構造とアルゴリズム							○																											
テクノロジ		コンピュータシステム ・ハードウェア ・基本ソフトウェア ・システムの構成と方式 ・システム応用							○																											
テクノロジ		プラットフォーム技術 ・ハードウェアアーキテクチャ ・ストレジ管理 ・オペレーティングシステム ・通信制御 ・トランザクション処理 ・分散処理 ・並列処理							○																											
テクノロジ		データベース技術 ・データベースのモデル ・データベース言語 ・データベースの制御							○																											
テクノロジ		データベース設計 ・データベース論理設計 ・データベース物理設計																																		
テクノロジ		トランザクション処理とデータベースの同期点の関係																																		
テクノロジ		ネットワーク技術の理解と活用 ・プロトコルと伝送制御 ・符号化と伝送 ・ネットワーク関連法規 ・ネットワークセキュリティ ・通信機器 ・インターネット ・ネットワークソフト ・ATM、フレームリレーやLAN、WANなど回線に関する技術							○																											
テクノロジ		インターネット技術 ・インターネットの歴史 ・Webに関する技術 ・メールに関する技術 ・暗号化技術 ・デジタルメディアに関する技術（VoIP，Streaming，QoSなど）							○																											
テクノロジ		ミドルウェア技術 ・メッセージング技術 ・インターネット技術 ・分散オブジェクト管理 ・ディレクトリサービス ・トランザクション処理																																		
テクノロジ		リレーショナルデータベース管理システムの基本機能 ・リレーショナルデータベースシステムの基本構造 ・システムカタログの保持機能 ・リレーショナルテーブルの取り出し、格納実行機能 ・データベース利用要求の解釈機能 ・データベース利用の記録機能 ・データベースバックアップリカバリ機能 ・インテグリティ確保機能																																		
テクノロジ		アプリケーションセキュリティ ・アプリケーションセキュリティ機能の設計、開発、導入																																		
テクノロジ		データモデリング ・データモデリング技法の活用と実践 ・データモデリングツールの選択と活用																																		
テクノロジ		データベース運用設計 ・パフォーマンス設計、障害対策																																		
テクノロジ		システムの開発、保守 ・システムのコンポネントの設計、構築、運用、保守																																		
テクノロジ		システムの構成 ・システムのコンポネント、組み合わせ、各構成要素の位置づけ																																		
テクノロジ		システムの開発環境 ・システム開発手法 ・言語、ツール、ソフトウェアパッケージの把握と活用							○																											
テクノロジ		セキュリティとプライバシ ・機密保護 ・改ざん防止対応 ・不正侵入 ・コンピュータウィルス ・インテグリティ対策 ・可用性対策 ・安全対策 ・ソーシャルエンジニアリング ・プライバシ保護 ・リスク管理 ・ガイドラインと関連法規			○				○								○																				

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

ITサービスマネジメント		研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級					オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎			サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	ネットワークの構築	プラットフォームの構築	セキュリティ管理基礎	関連知識	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅰ）	ＩＴ基礎	ネットワーク製品知識	プラットフォーム製品知識	メンタルマネジメント	要員管理	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	順客対応	内部統制のフレームワーク	ビジネスマネジメント	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	データセンタのファシリティ管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	アプリケーション管理	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
テクノロジ		最新IT市場動向 ・国内外のIT市場規模と動向の把握 ・アプリケーションに関わる技術動向の把握 ・ビジネス特許に関わる技術動向の把握 ・次世代のeビジネスとその発展の把握																			○	○															
テクノロジ		最新技術動向 ・最新ハードウェア技術動向の把握 ・最新ミドルウェア技術動向の把握 ・最新プラットフォーム技術動向の把握 ・最新ネットワーク技術動向の把握 ・最新データベース技術動向の把握 ・最新セキュリティ技術動向の把握 ・最新システム管理技術動向の把握																			○															
テクノロジ		システムプラットフォーム技術 ・オペレーティングシステム技術の活用と実践（メインフレーム、分散機（オフコン）、UNIX、Windows、Linuxなど）							○																											
テクノロジ		プログラミング言語、マークアップランゲージ ・C、C＋＋、COBOL、Java、UML、HTML、XML などの各種言語 ・表記法の特徴 ・グラフィカルな開発環境の使用法																																		
デザイン		開発環境設計 ・開発環境要件の定義 ・プラットフォーム選定																																		
デザイン		要件定義 ・ユーザ要求、プロジェクト範囲、目的の明確化 ・案件の優先順位付けと関連部門の調整 ・要件調査の実施 ・要件の定義と文書化 ・資源要求の調査 ・システム化計画の策定																																		
デザイン		データベース、ミドルウェア、分散コンピューティング設計 ・データベース、ミドルウェア、分散コンピューティングの選定、機能と制約事項の理解、設計																																		
デザイン		モデリング技法の理解と活用 ・データモデリング技法の活用と実践 ・プロセスモデリング技法の活用と実践 ・パフォーマンスモデリング技法の活用と実践 ・プロトタイピング技法の活用と実践 ・ベンチマーキング技法の活用と実践																																		
デザイン		設計手法 ・オブジェクト指向設計 ・構造化設計 ・データ中心型設計																																		
ソフトウエアエンジニアリング		プログラム設計 ・開発手法とプラットフォームの選定 ・プログラム設計基準 ・プログラム設計書の作成 ・テスト計画と仕様の作成																																		
ソフトウエアエンジニアリング		設計手法 ・オブジェクト指向設計 ・構造化設計 ・データ中心型設計																																		
ソフトウエアエンジニアリング		開発手法 ・開発手法の選定 ・開発手法の活用と実践 ・ウォーターフォール型、RAD型、スパイラル型 ・業務パッケージ固有の開発手法																																		
ソフトウエアエンジニアリング		開発支援ツール ・開発環境 ・各種アプリケーション開発ツール ・構成管理ツール ・デバッガ、シミュレータ等																																		
ソフトウエアエンジニアリング		プログラミング技術 ・各種プログラミング言語技術の活用と実践																																		
ソフトウェアエンジニアリング		プログラミング言語 ・C、C++、COBOL、Basicなど各言語の特徴 ・グラフィカルな開発環境における開発																																		
ソフトウエアエンジニアリング		テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用																																		
ソフトウエアエンジニアリング		再利用手法 ・ソフトウェア部品の利用 ・先行プロジェクトの成果物利用 ・再利用手法の活用と実践																																		
ソフトウエアエンジニアリング		セキュリティとプライバシ ・セキュリティ対策（機密保護、改ざん防止対応、不正侵入、コンピュータウィルス、インテグリティ対策、可用性対策、安全対策、ソーシャルエンジニアリング） ・プライバシ保護 ・リスク管理 ・ガイドラインと関連法規																																		
ソフトウエアエンジニアリング		セキュリティシステムの実装、検査 ・セキュリティ製品、ツールの選定、導入 ・セキュリティシステムの開発 ・セキュリティ技術の実装																																		
ソフトウェアエンジニアリング		技術検証手法の活用と実践 ・プロトタイピング ・シミュレーション																																		
ソフトウェアエンジニアリング		オブジェクト指向開発 ・オブジェクト指向の基本概念 ・UML ・オブジェクト指向開発プロセス ・分析、設計、実装 ・主なオブジェクト指向技術																																		
ソフトウェアエンジニアリング		検証技法の活用 ・ウォークスルーとインスペクション																																		
ソフトウェアエンジニアリング		システム監査 ・システム監査の基礎 ・システム監査の計画 ・システム監査の実施と報告																																		
ソフトウエアエンジニアリング		外部設計 ・外部設計の手順 ・システム機能設計 ・データモデルの設計 ・外部設計書の作成																																		
ソフトウエアエンジニアリング		内部設計 ・機能設計 ・インタフェース設計 ・内部データ設計 ・サブコンポーネントの識別、役割定義 ・サブコンポーネント間の関係定義 ・内部設計書の作成																																		
ソフトウエアエンジニアリング		デバッグ技法 ・デバッグツールの活用と実践																																		
ソフトウエアエンジニアリング		オブジェクト指向開発 ・オブジェクト指向の基本概念 ・UML ・オブジェクト指向開発プロセス ・分析、設計、実装 ・主なオブジェクト指向技術																																		
ソフトウエアエンジニアリング		標準化 ・開発と取引のプロセスの標準化 ・情報システム基盤の標準化 ・データの標準化 ・標準化組織の把握と活用																																		
ソフトウエアエンジニアリング		システム監査 ・システム監査の基礎 ・システム監査の計画 ・システム監査の実施と報告																																		
業務分析		情報化と経営 ・情報戦略 ・企業会計 ・経営工学 ・エンジニアリングシステム分野とビジネスシステム分野における情報システムの活用 ・関連法規の理解と遵守																				○															
業務分析		インダストリ知識 ・インダストリ共通アプリケーションに関する知識の活用 ・インダストリ固有アプリケーションに関する知識の活用 ・インダストリビジネス動向、技術動向、競合状況の把握 ・インダストリ用語、関連法規の把握と活用 ・インダストリ別事業環境の把握と活用 ・インダストリ別ビジネス慣行の把握と活用 ・インダストリ固有業務内容の把握と活用																																		
業務分析		システム価値の検証 ・IT価値の定義 ・IT価値管理のフレームワーク構築																																		
業務分析		技術要件分析 ・現行IT環境分析 ・新規技術要件の把握 ・ニーズの分析と優先順位付け																																		

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

ITサービスマネジメント		研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級					オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎			サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	ネットワークの構築	プラットフォームの構築	セキュリティ管理基礎	関連知識	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅰ）	ＩＴ基礎	ネットワーク製品知識	プラットフォーム製品知識	メンタルマネジメント	要員管理	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	順客対応	内部統制のフレームワーク	ビジネスマネジメント	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	データセンタのファシリティ管理	ネットワーク管理	データベース管理	システムプラットフォーム管理	アプリケーション管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
業務分析		業務要件分析 ・ユーザニーズの把握 ・ニーズの分析と優先順位付け																																			
ビジネス マネジメント		システム運用管理手法 ・インシデント管理 ・問題管理 ・変更管理 ・リリース管理 ・構成管理 ・サービスレベル管理 ・可用性管理 ・キャパシティ管理 ・サービス継続性管理 ・ITサービス財務管理 ・セキュリティ管理					○	○											○						○	○												
ビジネス マネジメント		ビジネス継続性管理スキル ・アクティビティ定義 ・スケジュール・コントロール ・情報配布 ・実績報告 ・ステークホルダー・マネジメント ・リスク・マネジメント																	○																			
ビジネス マネジメント		組織統合力 ・ITガバナンス ・マネジメント計画書作成 ・実行の指揮 ・作業の監視コントロール ・統合変更管理 ・チーム編成 ・チームのマネジメント																○	○																		
ビジネス マネジメント		サプライヤ管理																	○																		
ビジネス マネジメント		品質管理 ・管理者の責任 ・品質管理から見た運用管理 ・サービスの実現 ・測定と分析および改善																	○																		
ビジネス マネジメント		リスク管理 ・リスクに対する取り組み方法の策定 ・リスクの識別 ・リスクの事前評価 ・リスクへの対応 ・管理目的と管理方法の策定 ・残留リスクの承認																	○																		
	ITサービス管理 （運用管理）	ITサービスマネジメント導入計画立案 ・ビジョンの設定 ・現状調査 ・目標の設定 ・ITサービス価値の定義 ・運用設計（オペレーション、サービスデスク等） ・導入方法の検討 ・導入スケジュールの検討 ・継続評価 ・ITサービス価値検証のフレームワーク定義 ・組織、役割の設定（オペレーション、サービスデスク等） ・ITサービス実施フローの策定 ・管理体制の確立																							○												
	ITサービス管理 （運用管理）	セキュリティ管理 ・セキュリティ要件の設定 ・セキュリティ保護の実施 ・セキュリティ問題の検知 ・セキュリティ対策の初動処理 ・セキュリティ問題の分析 ・セキュリティ問題からの復旧			○												○								○												
	サービスデリバリ （運用管理）	サービスレベル管理 ・ビジネス知識 ・サービスレベル項目の設定 ・SLA策定 ・サービスレベルのモニタリングと評価 ・ITサービスの改善 ・ネットワーク監査 ・システム監査					○																		○												
	サービスデリバリ （運用管理）	可用性管理 ・可用性管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践					○																		○												
	サービスデリバリ （運用管理）	キャパシティ管理 ・ビジネス・キャパシティ管理 ・サービス・キャパシティ管理 ・リソース・キャパシティ管理					○																		○												
	サービスデリバリ （運用管理）	ITサービスの財務管理																							○												
	サービスデリバリ （運用管理）	ITサービス継続性管理 ・リスク ・関連脅威 ・脆弱性 ・インパクト ・災害対策体制づくり ・災害発生時の指揮																							○												
	サービスサポート （運用管理）	インシデント管理 ・ビジネス知識 ・サービス品質低下の原因調査 ・システム変更要求の処理方法 ・システム障害の処理方法 ・サービス品質低下の可能性の把握					○																			○											
	サービスサポート （運用管理）	問題管理 ・障害影響度評価分析 ・障害履歴管理 ・障害特定 ・原因診断 ・障害修復、回避策策定 ・障害修復、回避作業計画立案 ・障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施 ・問題管理ツールの活用と実践 ・マルチベンダ、マルチプラットフォーム環境における問題特定手法の活用と実践																							○												
	サービスサポート （運用管理）	リリース管理 ・業務運用設計 ・システムの変更計画 ・システムの変更監視 ・システムのリリース手順の作成 ・システムリリースの実施 ・システムの変更のトレース																							○												
	サービスサポート （運用管理）	変更管理 ・変更管理手法の活用と実践																							○												
	サービスサポート （運用管理）	構成管理 ・構成情報の定義、収集、更新 ・資産管理情報との照合 ・構成管理の実践					○																		○												
	ファシリティマネジメント （運用管理）	データセンタ施設の防犯、防災等の安全管理関連知識 ・建築安全 ・電気安全 ・安全衛生の確保 ・労働安全衛生関係法令 ・安全衛生管理体制と統括安全衛生管理の計画と実施																									○										
	ファシリティマネジメント （運用管理）	ファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識 ・安全衛生管理の基礎知識 ・環境関連法規の基礎知識																									○										
	ファシリティマネジメント （運用管理）	設備管理																							○		○										
	ITサービスマネジメント 業務管理 （システム管理）	ITサービスマネジメントの業務フロー分析 ・体制図・責任分担表 ・業務フロー図																										○									
	ITサービスマネジメント 業務管理 （システム管理）	運用業務管理システムの導入・設定 ・運用業務管理の各種情報伝達ツールの導入・カスタマイズ （ワークフローツール、Webサーバ、メールサーバ、CTI）																										○									
	ITサービスマネジメント 業務管理 （システム管理）	運用業務管理システムの運用管理 ・運用業務管理の各種情報伝達ツールの維持管理 （ワークフローツール、Webサーバ、メールサーバ、CTI）																										○									
	アプリケーション管理 （システム管理）	運行管理 ・ジョブネット設計 ・ジョブ運行管理ツール																											○								
	アプリケーション管理 （システム管理）	障害時運用方式 ・障害検知方式（障害メッセージ体系を含む） ・リリース失敗時の戻し方式 ・緊急リリース方式 ・リカバリ方式 ・縮退運転方式																											○								
	アプリケーション管理 （システム管理）	性能管理 ・性能監視ツール ・チューニング技法																											○								
	アプリケーション管理 （システム管理）	構成管理 ・ライブラリ管理ツール																											○								

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

ITサービスマネジメント		研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級				オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎				サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	ネットワークの構築	プラットフォームの構築	セキュリティ管理基礎	関連知識	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅰ）	ＩＴ基礎	ネットワーク製品知識	プラットフォーム製品知識	メンタルマネジメント	要員管理	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント	内部統制のフレームワーク	顧客対応	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	データセンタのファシリティ管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	アプリケーション管理	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
	アプリケーション管理 （システム管理）	アプリケーションシステムの受け入れ ・開発品質に関するテスト計画／結果の評価 ・障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価 ・性能に関する設計・テスト結果の評価																										○									
	システム プラットフォーム管理 （システム管理）	共通基盤としてのプラットフォーム設計構築 ・要件定義（性能・可用性など） ・構成設計 ・前提ネットワーク環境構築 ・OSインストール ・OS環境パラメタ設定 ・ミドルウェアのインストール ・ユーザ環境の設定																											○								
	システム プラットフォーム管理 （システム管理）	プラットフォームシステム管理 ・障害監視ツール ・性能監視ツール ・構成管理ツール ・バックアップ管理ツール ・システム保守対応（計画停止・パッチ作業・ハードウェア部品の交換・保守作業失敗時の対策）																											○								
	システム プラットフォーム管理 （システム管理）	システムプラットフォームの受け入れ ・構築品質に関するテスト計画／結果の評価 ・障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価 ・性能に関する設計・テスト結果の評価																											○								
	データベース管理 （システム管理）	共通基盤としてのデータベース設計構築 ・論理データモデル作成 ・物理データベース設計 ・導入と移行																												○							
	データベース管理 （システム管理）	データベースシステム管理 ・バックアップとリカバリ ・性能監視とチューニング ・テーブルのリロード ・DBMSへのパッチ作業 ・ログの吸い上げ																												○							
	データベース管理 （システム管理）	データベースシステムの受け入れ ・構築品質に関するテスト計画／結果の評価 ・バックアップ／リカバリに関する設計・テスト結果の評価 ・障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価 ・性能に関する設計・テスト結果の評価																												○							
	ネットワーク管理 （システム管理）	共通基盤としてのネットワーク設計構築 ・要件定義（機能・性能・信頼性・セキュリティなど） ・ネットワーク設計（プロトコル・トポロジー・機器選定など） ・構築とテスト																													○						
	ネットワーク管理 （システム管理）	ネットワークシステム管理 ・障害監視ツール ・性能監視ツール ・構成管理ツール ・セキュリティ管理ツール ・保守更新の計画と実施																													○						
	ネットワーク管理 （システム管理）	ネットワークシステムの受け入れ ・構築品質に関するテスト計画／結果の評価 ・障害時運用方式に関する設計・テスト結果の評価 ・性能に関する設計・テスト結果の評価																													○						
	セキュリティ管理 （システム管理）	セキュリティ技術 ・ネットワーク保護（ファイアウォール、侵入検知など） ・データ保護（暗号化、電送化など） ・アクセス管理（認証、ログ監視など） ・マルウェア（ウイルス、スパイウェア、ワーム、アドウェア） ・セキュリティツール（フリー、商用） ・セキュリティテスト項目			○												○														○						
	セキュリティ管理 （システム管理）	最新セキュリティ情報の収集 ・セキュリティホール情報 ・セキュリティ勧告 ・パッチ情報 ・外部のセキュリティ診断サービス			○												○																				
	プラットフォームオペレーション （オペレーション）	プラットフォーム技術 （ハードウェア） ・プロセッサー ・ストレージ装置 ・ネットワーク接続機器 ・印刷装置								○																												
	プラットフォームオペレーション （オペレーション）	プラットフォーム技術 （ソフトウェア） ・オペレーティングシステム ・ミドルウェア ・データベースシステム ・トランザクションシステム ・運用ツール								○																												
	プラットフォームオペレーション （オペレーション）	プラットフォーム製品知識 ・ハードウェア製品 ・ソフトウェア製品								○																												
	ネットワークオペレーション （オペレーション）	ネットワーク技術 ・ネットワークプロトコル ・電気通信サービス ・ネットワークサービス ・エラーコードの取得 ・ログの取得 ・メモリダンプの取得 ・トレースツールの理解と活用									○																											
	ネットワークオペレーション （オペレーション）	ネットワーク製品知識 ・ネットワーク製品知識の活用									○																											
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	業務知識 ・業務内容の把握 ・業務引継ぎ ・業務指示																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	業務システムオペレーション ・コンソールオペレーション ・バッチオペレーション ・データオペレーション ・テープオペレーション ・プリントオペレーション ・リモートメンテナンス ・操作マニュアル作成 ・各種チェックリスト作成																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	ジョブスケジュール ・定例処理（日次、週次、月次、年次、随時） ・例外処理 ・計画外処理																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	システムの監視 ・プロセス監視 ・サーバ、クライアント監視 ・サービス監視 ・ネットワーク監視																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	稼働状況管理 ・正常状態の把握 ・監視対象項目の把握 ・稼動状況の記録 ・稼動状況報告																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	障害管理 ・障害発生時の対応 ・エスカレーション ・関連部署への連絡 ・障害の記録																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	帳票デリバリ ・秘匿帳票の扱い ・大量帳票の扱い																																○				
	ITサービスオペレーション （オペレーション）	媒体管理 ・媒体保管 ・媒体変換 ・保管期限 ・媒体廃棄																																○				
	スタッフィング （オペレーション）	品質・スキルの維持 ・面談（定期、不定期） ・個人別達成目標の設定 ・目標設定進捗状況の確認 ・教育計画の策定												○																					○			
	スタッフィング （オペレーション）	勤務スケジュール管理 ・業務スケジュールの把握 ・個人スケジュールの把握 ・適正要員、要員数の配置												○																					○			
	スタッフィング （オペレーション）	要員の目標管理 ・職務内容定義 ・個人別業績管理 ・従業員満足度管理 ・報償・表彰プログラム												○																								
	顧客サポートスキル （サービスデスク）	対人スキル ・言葉づかい ・相手の真意の理解																		○																		
	顧客サポートスキル （サービスデスク）	聞くスキル ・積極的なリスニングのメリット ・リスニングの原則 ・復唱の方法																		○																		

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

ITサービスマネジメント	研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級					オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎			サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	ネットワークの構築	プラットフォームの構築	セキュリティ管理基礎	関連知識	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅰ）	ＩＴ基礎	ネットワーク製品知識	プラットフォーム製品知識	メンタルマネジメント	要員管理	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント	内部統制のフレームワーク	顧客対応	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	データセンタのファシリティ管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	アプリケーション管理	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
	顧客サポートスキル（サービスデスク）	会話するスキル ・明瞭な話し方 ・適切な共感の示し方 ・相手に応じた専門用語の使い方																○																		
	顧客サポートスキル（サービスデスク）	書くスキル ・インシデント等の記録 ・電子メールの作成マナー ・報告書の作成																○																		
	ナレッジマネジメント（サービスデスク）	ナレッジマネジメントの意義 ・ナレッジマネージメントの利点 ・ナレッジマネージメントのプロセス																														○				
	ナレッジマネジメント（サービスデスク）	ナレッジベース ・ナレッジベースのコンテンツ ・ナレッジベースの構築、保守																														○				
	ナレッジマネジメント（サービスデスク）	FAQ ・FAQの作成手順 ・FAQの公開																														○				
	サポートセンタのインフラに関する知識（サービスデスク）	コンピュータテレフォニー ・CTIの機能 ・CTIのメリット ・CTI導入時の留意点																																○		
	サポートセンタのインフラに関する知識（サービスデスク）	コールトラッキングシステム ・CTSの機能 ・CTSのメリット ・CTS導入時の留意点																																○		
	サポートセンタのインフラに関する知識（サービスデスク）	インシデント管理システム ・インシデント管理システムの機能 ・インシデント管理システムのメリット ・インシデント管理システム導入時の留意点				○																												○		
	サポートセンタのインフラに関する知識（サービスデスク）	ナレッジマネジメントシステム ・ナレッジマネジメントシステムの機能 ・ナレッジマネジメントシステムのメリット ・ナレッジマネジメントシステム導入時の留意点																																○		
	サポートセンタのインフラに関する知識（サービスデスク）	各種ツールの『活用 ・FAQ／セルフヘルプ ・遠隔監視／リモートサポート ・スタッフィング ・レポート																																○		
	個別業務（サービスデスク）	業務知識 ・業務引継ぎ ・業務指示																																		
	スタッフィング（サービスデスク）	要員の品質･スキルの維持 ・育成計画 ・スキル管理 ・教育講座開発 ・教育実施										○																							○	
	スタッフィング（サービスデスク）	勤務スケジュール管理 ・コール量の予測 ・必要スタッフのレベル・人数の決定 ・出勤スケジュールの作成										○																							○	
	サービスデスクの管理指標（サービスデスク）	測定指標 ・平均応答時間 ・電話放棄呼率 ・通話時間 ・可用性 ・解決時間 ・解決率 ・顧客満足度 ・エスカレーション率 ・セルフヘルプ利用度 ・パフォーマンスレポート ・従業員満足度																																		○
	サービスデスクの管理指標（サービスデスク）	モニタリング手法 ・モニタリング手法（コールモニタリング、インシデントモニタリング、ナレッジモニタリング）																																		○
	サービスサポート（サービスデスク）	インシデント管理プロセス ・インシデントの受付 ・インシデントの記録 ・インシデントの解決、又はディスパッチ ・インシデントの進捗管理 ・インシデントのクローズ				○																			○									○		
	問題解決スキル（サービスデスク）	問題解決スキル																																		
プロジェクトマネジメント		プロジェクト統合マネジメント ・プロジェクト憲章作成 ・プロジェクト・スコープ記述書暫定版作成 ・プロジェクトマネジメント計画書作成 ・プロジェクト実行の指揮・マネジメント ・プロジェクト作業の監視コントロール ・統合変更管理 ・プロジェクト終結												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・スコープ・マネジメント ・スコープ計画 ・スコープ定義 ・WBS作成 ・スコープ検証 ・スコープ・コントロール												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・タイム・マネジメント ・アクティビティ定義 ・アクティビティ順序設定 ・アクティビティ資源見積り ・アクティビティ所要期間見積り ・スケジュール作成 ・スケジュール・コントロール												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・コスト・マネジメント ・コスト見積り ・コストの予算化 ・コスト・コントロール												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト品質マネジメント ・品質計画 ・品質保証 ・品質管理												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト人的資源マネジメント ・人的資源計画 ・プロジェクト・チーム編成 ・プロジェクト・チーム育成 ・プロジェクト・チームのマネジメント												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ・コミュニケーション計画 ・情報配布 ・実績報告 ・ステークホルダー・マネジメント												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・リスク・マネジメント ・リスク・マネジメント計画 ・リスク識別 ・定性的リスク分析 ・定量的リスク分析 ・リスク対応計画 ・リスクの監視コントロール												○																						
プロジェクトマネジメント		プロジェクト調達マネジメント ・購入・取得計画 ・契約計画 ・納入者回答依頼 ・納入者選定 ・契約管理 ・契約終結												○																						
リーダシップ		リーダシップ ・リーダシップの基本や原則の把握と実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・チームメンバの連携 ・チームメンバの動機付けと達成感の提供																		○																
コミュニケーション		2Wayコミュニケーション ・対話およびインタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用と実践 ・効果的な話し方、聞き方の実践																		○																
コミュニケーション		情報伝達 ・プレゼンテーション技術の活用と実践 ・公式または非公式文書の作成 ・文書表現および表現力の活用と実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用と実践																		○																
コミュニケーション		情報の整理・分析・検索 ・状況対応能力の育成と実践 ・状況理解力の活用と実践 ・ミーティング運営技術の活用と実践																		○																

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

ITサービスマネジメント		研修コース群	システム構築基礎		セキュリティ管理基礎	ＩＴＳＭ基礎			ＩＴ基礎	製品知識		要員管理中級		プロジェクトマネジメント中級	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級			パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級		データセンタのファシリティ管理上級	システム管理上級					オペレーション基礎	オペレーション上級	サービスデスク基礎			サービスデスク上級	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	ネットワークの構築	プラットフォームの構築	セキュリティ管理基礎	関連知識	ＩＴＳＭ基礎（Ⅱ）	ＩＴＳＭ基礎（Ⅰ）	ＩＴ基礎	ネットワーク製品知識	プラットフォーム製品知識	メンタルマネジメント	要員管理	プロジェクトマネジメント	危機管理	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント	内部統制のフレームワーク	顧客対応	パーソナルスキル上級	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニティ活動	ＩＴＳＭ上級（Ⅱ）	ＩＴＳＭ上級（Ⅰ）	データセンタのファシリティ管理	ＩＴサービスマネジメント業務管理	アプリケーション管理	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーションの要員管理	ナレッジマネジメント	サポートセンタのインフラストラクチャ	インシデント管理プロセス	サービスデスクの要員管理	サービスデスクの管理指標
ネゴシエーション		ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握と実践 ・効果的な交渉技法の活用と実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実践 ・問題解決手法の活用と実践																		○																	
システム運用管理		バックアップ管理 ・バックアップ管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践													○																					
システム運用管理		リカバリ管理 ・リカバリ管理手法の活用と実践 ・リカバリ手順評価分析													○																					
サービス支援管理		システム運用管理方針策定													○																					
サービス支援管理		構成管理 ・構成情報の定義、収集、更新 ・資産管理情報との照合 ・構成管理の実践													○																					
サービス支援管理		災害対策 ・災害対策の実践													○																					
サービス支援管理		信頼性管理 ・信頼性 ・利用可能性 ・利便性 ・ネットワーク監査 ・システム監査													○																					
サービス支援管理		設備管理													○																					
サービス支援管理		サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理																																	
サービス支援管理		システム管理手法 ・サービス水準管理 ・問題管理 ・パフォーマンス、キャパシティ管理 ・変更管理 ・資源管理 ・回復管理 ・構成管理 ・運用管理 ・システム管理ツールの選定、導入 ・システム管理要件の実現 ・セキュリティ管理製品の評価、選定													○																					
サービス支援管理		問題管理（オペレーション） ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善													○																					
（サービス支援管理）		問題管理（オペレーション） ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善																																	
	（顧客リレーションシップの確立）	ユーザの問合せの処理 ・ユーザの問合せの受け付け ・ユーザ問合せ対応と記録 ・問合せ処理状況の追跡 ・問合せの状況と解決の通知																																	
テクノロジ		システム管理手法 ・サービス水準管理 ・問題管理 ・パフォーマンス、キャパシティ管理 ・変更管理 ・資源管理 ・回復管理 ・構成管理 ・運用管理 ・システム管理ツールの選定、導入 ・システム管理要件の実現 ・セキュリティ管理製品の評価、選定	○																																
テクノロジ		プラットフォーム要件定義 ・CPU能力の見積 ・ストレジ容量の見積 ・伝送量の見積 ・トランザクション量の見積 ・レスポンスの見積	○																																
	システムプラットフォーム構築	テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用	○																																
	システムプラットフォーム構築	導入、移行計画 ・導入、移行計画管理 ・稼働環境設定 ・システム変更管理 ・サービスレベル要件の確定	○																																
	システムプラットフォーム構築	プラットフォーム要件定義 ・CPU能力の見積 ・ストレジ容量の見積 ・伝送量の見積 ・トランザクション量の見積 ・レスポンスの見積	○																																
	システムプラットフォーム構築	製品知識(プラットフォーム） ・プロセッサ ・ストレジ装置 ・印刷装置 ・オペレーティングシステム ・データベースシステム ・トランザクションシステム ・ミドルウェアの評価と選定	○																																
	ネットワーク構築	ネットワーク製品知識 ・ネットワーク製品知識の活用		○																															
	ネットワーク構築	ネットワーク構築 ・ネットワーク構築の実践		○																															
	ネットワーク構築	ネットワークシステムの導入と移行 ・導入作業、テストと評価 ・移行作業 ・ネットワークセキュリティ構築 ・不正侵入、ファイル改ざん検知、分析、対応 ・ネットワーク検証ツールの活用 ・問題判別、トラブル解決手法の活用と実践		○																															
	ネットワーク構築	テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用		○																															
	ネットワーク構築	導入、移行計画 ・導入、移行計画管理 ・稼働環境設定 ・システム変更管理 ・サービスレベル要件の確定		○																															
セキュリティリテラシ		個人情報保護法 ・制定の背景 ・「個人情報」の定義 ・個人情報取扱い事業者の遵守義務																																	
セキュリティリテラシ		セキュリティの個人要件																																	
セキュリティリテラシ		業務におけるセキュリティ規約																																	
セキュリティリテラシ		セキュリティ事故事例																																	

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構