

用語	意味	参照フェーズ (主要なもの)
ABC	Activity Based Costing 活動基準原価計算。商品やサービスの原価計算において、作業工程で行われた一つの活動を最少単位として、それに要した時間や労力に応じてコストを配分する方法。ABCを活用した経営管理システムをABM(活動基準経営管理)と呼ぶ。	経営戦略
APQCビジネスプロセスモデル	APQC = American Productivity & Quality Center 企業やその他の組織が自社のビジネスプロセスを改善する際に、自社の個々のプロセスにとらわれず、業種を越えた広い視点からプロセスを見渡すための全体プロセスモデルの策定を目的としたベストプラクティスモデル。上位モデル。下位モデルからなる。APQCは米国生産	経営戦略、戦略情報化企画
As - Isモデル	As - Is Model 現状のモデルのことを指す。ビジネスモデル。ビジネスプロセスモデル。	経営戦略、戦略情報化企画
ASP	Application Service Provider 各種のアプリケーションソフトを、インターネットなど通信回線を経由して提供する事業者のこと。アプリケーションとしては、財務や会計ソフト、データベースソフト、勤務管理用ソフトなどの業務ソフトが中心となっている。低料金・大容量の通信回線を利用することで、ア	運用サービスデリバリ
BPR	Business Process Reengineering 収益率や顧客満足度向上などの目標を達成するために、業務内容やその流れ(ビジネス・プロセス)を分析し最適になるように再設計し、業務内容や組織を変更した事業分野のリストラクチャリングを実施したりすること。	経営戦略
BSC	Balanced Score Card ロバート・S・キャプランとデビッド・P・ノートの両氏により考えられたもので、企業業績を「財務の視点」に加えて、「顧客の視点」、「内部業務プロセスの視点」、「学習と成長の視点」の4つの視点に基づき、それらのバランスを保ちながら企業の財務業績の向上を実現す	経営戦略
CMM	Capability Maturity Model カーネギーメロン大学ソフトウェア工学研究所(SEI)のハンフリーにより提唱されたソフトウェアプロセスの成熟度モデル。ソフトウェア開発組織の実態を分析し、5つの成熟段階から構成された成熟度モデル。	情報化資源調達
COB II	Control Objectives for Information and related technology 情報システムコントロール協会(ISACA)が策定したシステム監査のガイドライン。情報および関連技術のためのコントロール目標」と訳される。ITガバナンスを実現するためのガイドラインであり、「計画と組織」、「取得と導入」、「デリバリーとサポート」、「モニタリング	戦略情報化企画、運用サービスデリバリ
COSO	Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission COSOとはビジネス倫理、内部統制、企業統治を通して財務報告の質の改善を目指す為に設立された任意団体のことで、COSOによる内部統制の報告書は内部統制の5要素として知られている。 www.coso.org	モニタリング・コントロール
CRM	Customer Relationship Management 「顧客との関係管理」と訳され、顧客との継続的な関係をIT等を通して構築していくことで、結果的に企業価値を増大させていくための管理手法。	戦略情報化企画
CS	Customer Satisfaction 顧客満足のことであり、既存顧客の確保に向けて顧客の満足度を高め、顧客から見た価値を最大化することを目的としたもの。	経営戦略
CSF	Critical Success Factor ロッカーHにより提唱されたもので、重要成功要因と訳される。目標達成のために、それ相応の努力をするために経営資源を重点的に投下すべき対象のこと。	経営戦略(各フェーズの成功要因としても使われる)
DFD	Data Flow Diagram デマルコにより提唱された構造化分析の技法で、システム化や業務効率の改善を図る際に、情報の流れに注目して業務分析を行うための技法。データの流れを構造化し、必要な処理を明確化して必要な事項や問題点を整理し発見することで、あるべき姿のビジネスモデルを検討するこ	戦略情報化企画
DMM	Diamond Mandara Matrix 一目見て捕捉分析できる能力の限界が3×3=9の範囲であるとする東洋の知恵を利用して、ターゲットとするシステムの名前を真ん中に記入し、参画者全員が知恵を出し合って8個のはたらかのかたまりに整理するためのトップダウン分析のためのツール。	戦略情報化企画
EDI	Electronic Data Interchange 商取引に関する情報を標準的な書式に統一して、企業間で電子的に交換する仕組み。受発注や見積もり、決済、出入荷などに関わるデータを、あらかじめ定められた形式にしたがって電子化し、専用線やVANなどのネットワークを通じて送受信する。紙の伝票をやり取りしていた従来の方式に比べ、情報伝達のスピードが大幅にアップし、事務工数や人員の削減、販売機会の拡大などにつながる。データ形式やネットワークの接続形態は業界ごとに違うため、他の業界の企業との取り引きをEDI化するのには難しい。最近ではインターネットの普及に伴い、Web	戦略情報化企画

用語	意味	参照フェーズ (主要なもの)
ERD	Enttly Relation Diagram ピーター・チェンによって提唱されたもので、データの構造をデータ同士の関連から分析して整理/明確化する技法。エンティティ(実体)同士の関係(リレーション・シップ)を明確にし、モデル化を行う手法に用いられるダイアグラム。管理や分析を行う対象を「エンティティ(実体)」	戦略情報化企画
ERP	Enterprise Resource Planning 基幹業務統合システムと訳され、生産、調達、在庫、販売、財務・管理会計、人事などの諸機能を持ったパッケージソフトを指すことが多い。ERP導入により、リアルタイムに企業活動を一元管理することが可能となり、またパッケージソフトを利用することにより情報システムを早	戦略情報化企画
E VMS	Earned Value Management System 米国防総省で活用されているのもで、プロジェクトの進捗計画をベースにし、それとプロジェクトの中間段階までに要した時間と費用を比較することにより、完了までの納期遅れや予算超過の程度を予測する手段。出来高管理のこと。	プロジェクトマネジメント
HRM	Human Resource Management 会社の最も重要な資源(リソース)である人材の能力を的確に掴み、その可能性を最大限に引き出すことを目的とした管理手法。	経営戦略
ISO	International Organization for Standardization 電気一般を除く工業製品ならびに情報処理システムを対象として、技術の国際化を目的とするスイスに本部を置く標準化のための団体。	経営戦略
ITガバナンス	IT Governance 企業が競争優位性構築を目的に、IT(情報技術)戦略の策定・実行をコントロールし、あるべき方向へ導く組織能力。ITをビジネスに活かす、ITでビジネスを創る立場としてのIT統治力。	戦略情報化
ITC	IT Coordinator CSO(Chief Strategic Officer)の戦略的情報化ビジョンの策定を支援し、戦略的情報化ビジョンに基づき情報システムの企画および調達を行い、ベンダー等がシステム構築を実施する場合にもアドバイザー的に働き、また監理し、これが無事に稼動するまで一貫して関与し続け	共通
KGI	Key Goal Indicator 重要目標達成要因と呼ばれ、何を達成すべきかを示す尺度となる指標。	共通
K法	 川喜田 二郎が考案したもので、ブレインストーミングなどで出された定性的情報をボトムアップ的にまとめる手法。あるテーマに関する思いや事実を単位化し、グループ化と抽象化を繰り返して統合し、最終的に構造化して状況をはっきりさせ、解決策を見出す問題解決の技法。	経営戦略
KM	Knowledge Management 組織の創造性を支えるナレッジ(データ情報、知識、知恵)を質量共に向上・拡大させる施策を通して、組織の実行可能性と価値提供能力を高めることを目的とした管理手法。暗黙知を形式知化することにより、参加者の相互理解を深めていく	戦略情報化企画
KPI	Key Performance Indicator 企業ミッションや戦略目標を向上させるために重要な戦略や戦術に対する業績評価指標のこと。企業はKPIに対して目標を設定し、その実績値をモニターして、目標未達成の場合、是正措置を講じることにより、企業ミッションや戦略目標を達成することができる。	共通
PERT	Program Evaluation and Review Technique 日程計画、作業計画、スケジューリングなどともいわれ、プロジェクトを最短で完了させるにはどの作業をいつから開始していつまでに完了させればよいか、重点となる作業は何かなどを求めるオペレーションズ・リサーチの方法のこと。	プロジェクトマネジメント
PDCAサイクル	Plan Do Check Action Cicle Plan(方針・計画の作成)、Do(実施と運用)、Check(点検と是正措置)、Action(見直し改善)という手順をくり返し、サイクルを継続的に重ねることにより高い目的や目標を達成しているシステムのこと。	プロジェクトマネジメント
PMBOK	Project Management Body Of Knowledgr プロジェクトマネジメント手法の改良、普及、啓蒙、資格認定(PMP)などを行っているPMIが発行しているプロジェクトマネジメントの基礎知識体系。プロジェクトマネジメントのデファクトスタンダードに位置付けられている。	プロジェクトマネジメント
PPM	Product Portfolio Management プロダクト・ポートフォリオ・マネジメントの略。企業が事業の組み合わせを最適化するために、「まだ育成すべき段階か」、「現在の取り組みを維持・継続する段階か」、「事業への投資を抑えて収益を回収・収穫する段階か」、「撤退する段階か」を見極めるためのマトリクス図	経営戦略

用語	意味	参照フェーズ (主要なもの)
QCT	Quality, Cost, Time 企業の目標管理の3要素。品質、コスト、時間の意。QCD(Dはデリバリー・納期の意)と同意であるが、ITCではより幅広い意味でQCTとしている。	プロジェクトマネジメント
RAD	Rapid Application Development ラピッド・アプリケーション開発の略称。プロトタイピングなどの手法を用いて、ウォーターフォール型など従来の開発手法に比べて短い期間で情報システムを完成させること。	情報システム開発
RFI	Request For Information 情報提供依頼書。RFPを作成するために必要な情報の提供を要請する文書。RFPを作成する前に発行される。	情報化資源調達
RFP	Request For Proposal 提案依頼書または入札依頼書のこと。ユーザーがハードウェアやソフトウェアあるいはサービスを購入しようとする際に各種の購入要件をまとめてベンダーに知らせるための文書。	情報化資源調達
SCM	Supply Chain Management 企業生産活動を横断的に調達から生産・販売・物流の業務の流れを1つの「供給の鎖」(サプライチェーン)と捉えて、全体最適とするためのマネジメント手法。	戦略情報化企画
SFA	Sales Force Automation パソコンや携帯電話、PDA等の情報・通信機器を活用して、営業生産性を向上させる営業支援ツール。	戦略情報化企画
SLA	Service Level Agreement ユーザがベンダ等情報システム提供者との間で取り交わすサービスの品質に関する契約。目標値を設定し、サービス品質とネットワーク・コストのトレードオフを行い、最適点を求め契約にまとめる。	情報システム開発、運用サービスデリバリ
SLCP	Software Lifecycle Process ソフトウェア開発プロジェクトで、発注者と受注者の間で開発作業に対する相互誤解がないように作業内容の詳細を規定したもの。95年にISO(国際標準化機構)がIS(国際規格)化し、日本ではSLCP-JCF98(JCFはJapan common frame)として定義されている。	情報システム開発
SPA	Software Process Assessment ソフトウェアプロセス改善(SPI:Software Process Improvement)を実施するために、ベストプラクティスと現状の乖離を把握し、組織がどのような状態であるかを知るための手法。CMMと同じソフトウェアプロセス成熟度モデルであるが、SPAは国際標準化されたISO/IE	情報化資源調達
SWOT分析	SWOT Analysis 企業内部の強み(Strengths)と弱み(Weaknesses)、企業を取り巻く環境における機会(Opportunities)と脅威(Threats)をマトリクス図に記述することにより、戦略の構築及び評価を行うためのフレームワーク。ITCではCSFを抽出するためのツールとして活用している。	経営戦略
TCO	Total Cost of Ownership コンピュータの導入費用だけでなく運用・保守や教育など、導入後に係る費用を含めたシステムの総経費のこと。クライアントサーバー技術や低価格のパソコンによってシステムの導入コストは抑えることができるようになったが、運用管理の煩雑さ・複雑さから総経費ではコスト	運用サービスデリバリ
To-Beモデル	To-Be Model あるべき姿の現状のモデルのことを指す。ビジネスプロセスモデル。	経営戦略、戦略情報化企画
TQM	total Quality Management 総合的品質経営のことで、プロセス、組織、人、システムが有機的に組み合わさった事業経営活動を総合的にマネジメントする管理手法。	プロジェクトマネジメント
UML	Unified Modeling Language オブジェクト指向分析/設計で用いられる標準化されたモデリングツール。UMLでは、クラス図、コラボレーション図、ユースケース図、シーケンス図、状態図が用いられる。http://www.omg-uml-university.com/	戦略情報化企画
エンパワメント	Empowerment 意思決定の迅速化、業務の効率化だけでなく社員の当事者意識を醸成する手法。パワーを与える(Em+Power)が語源で、社員に権限を与えることで自主性を生み出すとを目的としている。	経営戦略

用語	意味	参照フェーズ (主要なもの)
ガントチャート	時間を横軸にとり各設計作業の日程計画と、チャート図に実績を記入することで、プロジェクトのスケジュール管理を行うもの。	プロジェクトマネジメント
コア・コンピタンス	Core Competence G・ハメルとC・K・プラハラードによって提唱された概念で、他社に真似できない核となる能力のこと。ハメルとプラハラードによると「顧客に特定の利益を与える一連のスキルや技術」と説明されている。	経営戦略
コーポレートガバナンス	Corporate Governance 企業統治と訳され、企業の目標を達成するための戦略、手段や方法、行動が常に合法的であり、倫理性が保たれるように企業内体制を維持すること、企業経営の経営効率向上と株主に対する説明責任をチェックする活動のこと。	経営戦略
コントロール	Control 対象とする機能が一定の目的に達成しているかどうかを機能の対象物の状況を記録にとり継続的または定期的にチェックを行うこと	モニタリング・コントロール
事業ドメイン	Domain 「どのような顧客に、どのような技術を持って、どのような利便性・満足を提供していくか」という自社の事業領域を明確にすること。ITCでは「顧客」「ニーズ/期待」「コンピタンス」の3つの視点が提唱されている。	経営戦略
情報モデル	Information Model 情報の相互関係を明確化するとともに、階層構造を持つ体系として関係づけたもの。ERDのモデリング技法により図式化することができる。ITコーディネータ協会では、「上位情報モデル」詳細情報モデル」としてジェネリック情報モデルを提供しており ベストプラクティ	戦略情報化企画
ステークホルダー	Stake Holder 企業のさまざまな活動によって影響を受ける人々あるいは組織のことで、利害関係者と訳されることが多い。代表的な利害関係者としては社員（従業員）、仕入先、得意先、取引銀行などが挙げられる。	経営戦略
セキュリティポリシー	Security Policy 会社の情報資産を適切に保護するための、会社としての統一された基本方針のことで、情報セキュリティ対策の内容を計画する場合の指針となるもの。	戦略情報化企画
成熟度モデル	Maturity Model 組織をどのように改良するのが良いかを認識するために、未成熟な組織と成熟した組織を比較し、それがどう違うのかを明らかにすることでその違いを見出すもの。組織の成長の過程を段階的に表現したもの。	共通
チェンジマネジメント	Change Management 企業の変革移行管理。経営改革において組織や制度を抜本的に変更するための管理手法。実施にあたって、変革目標を組織に浸透させ、従業員の意識改革を促進することが重要である。	経営戦略
データモデル	Data Model データをどのようにコンピュータに記録するかを表現する枠組み。データベースの理論的基盤となるもの。エンティティ/ファンクションマトリックスで表現される。ITコーディネータ協会では、「ジェネリックデータモデル」として各属性毎に成熟度を記述したマトリックス表を提	戦略情報化企画、情報化資源調達
日本経営品質賞 (JQA)	JQA = Japan Quality Award) 1995年に日本経営品質賞委員会により創設され、生産性主導の経営構造から消費者（社会・顧客）指導の経営構造へと経営の質（経営品質）を向上させるための取り組み。マルコムボールドリッジ賞（MB賞）を範としている。 http://www.jqac.com/	経営戦略
ハーマンモデル	Herrmann Model 人の能力と組織の能力とを一致させることにより、組織の力に結集し、創発型組織への転換を目指す創造性開発プログラム。組織の創発能力の向上、人事配置の最適化、チーム編成の最適化に活用される。	コミュニケーション
バリューチェーン (価値連鎖)	Value Chain マイケル・E・ポーターにより提唱された企業内部環境分析のフレームワーク。企業や製品やサービスを提供する一連の業務活動の中で、どの部分に付加価値がつけられているのかを分析する手法。	経営戦略

用語	意味	参照フェーズ (主要なもの)
ビジネスモデル	Business Model 顧客と顧客にとっての価値を自社の強みと他社とのアライアンス等を生かして収益に結びつける諸活動フォーメーション。儲かる仕組み。	経営戦略
ビジネスエクセレントモデル	Business Excelent Model 経営の成熟度の最上位のモデル。	経営戦略
ビジネスプロセスモデル	Business Process Model 企業のビジネスという対象をプロセスという視点でとらえたもの。DFDなどのモデリング技法を使って表現することができる。ITC協会では、「ジェネリックビジネスプロセスモデル」を用意しており、ビジネスプロセスのベストプラクティスとして活用するとができるように	戦略情報化企画
プロジェクトマネジメント	Project Management プロジェクトに対するステークホルダーのニーズや期待を満足させ、さらにはそれ以上の成果を上げるために、知識、ツール、技法をプロジェクト活動に適用すること。	プロジェクトマネジメント
ファイブ・フォース分析	Five Forces Analysis マイケル・E・ポーターにより提唱された業界分析のフレームワーク。ある業界を「業界内の競合他社」、「新規参入業者」、「代替品」、「買い手(ユーザ)」、「売り手(供給業者)」の5つの視点から分析するツール。	経営戦略
ベストプラクティス	Best Practice 企業等で実践されている優れた経営、業務の方法や手法。最も優れた業務の内容、あるいはその仕組み。	経営戦略
ベンチマーキング	Benchmarking ロバート・C・キャンブにより提唱されたもので、自社のビジネスプロセスの非効率な箇所を改善するため、同じプロセスに関する優良・最高の事例(ベストプラクティス)と比較分析を行う手法。	経営戦略
マルコムボールドリッジ賞	Malcolm Baldrige National Quality Award 米国産業の競争力強化を目指して1987年8月制定された国家品質賞。顧客の視点で卓越した経営に取り組む企業を大統領が表彰するもの。 http://www.quality.nist.gov/	経営戦略
モニタリング	Monitoring 現業部門の状況がマネジメントレベルでタイムリーに把握され、あらかじめ設定した目標と比較して実績との差に対する対応を機敏に行うことで環境変化に対応すること。	モニタリング・コントロール
リーダーシップ	Leadership 社員に与えられた権限の有無にかかわらず、その枠を超えてある目的を達成するための行動を引き出す能力。形式的な権限だけではなく情報・知識、必要な諸資源を集められるインフォーマルネットワーク、対人関係の構築力の強さ等を基盤とする。	プロジェクトマネジメント

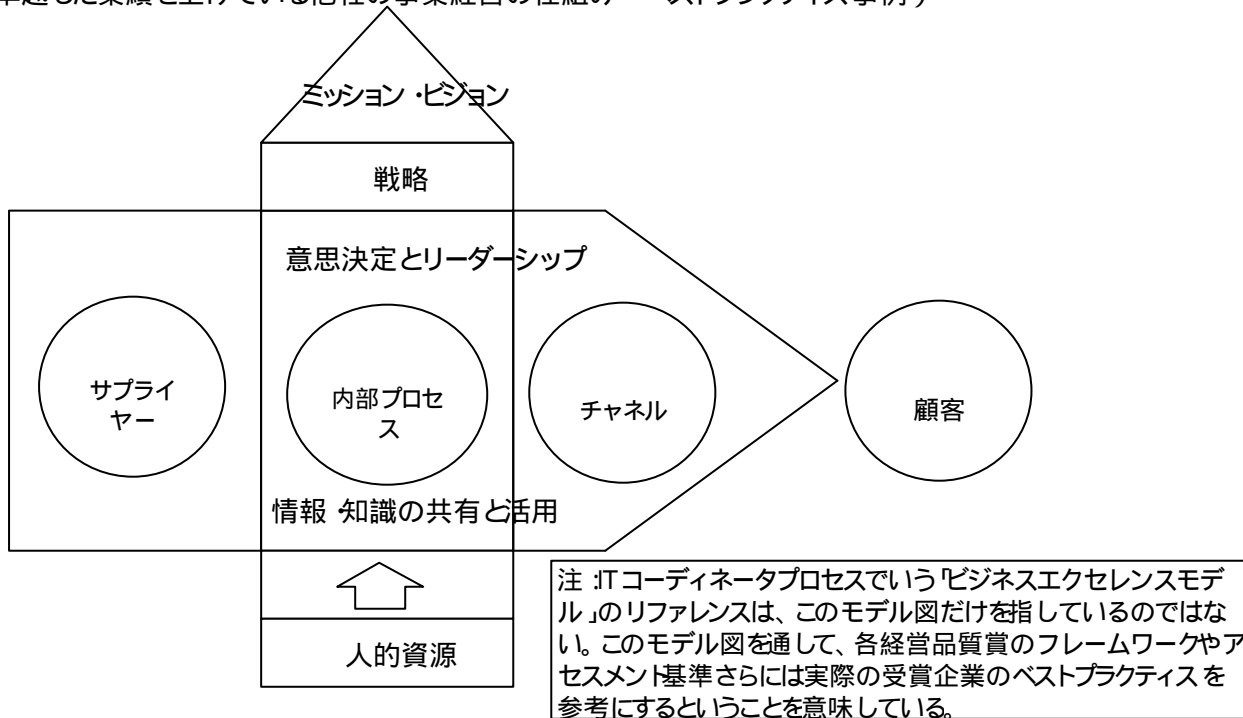
成熟度モデル

<成熟度モデルの種類と参照するITCプロセス>

成熟度モデル		日本経営品質賞	COBIT	CMM	SPA
評価対象		企業の経営品質	組織のITガバナンス能力	ソフトウェア開発組織能力	ソフトウェア・プロセスの実施能力
ITC プロセス	経営戦略策定				
	戦略情報化企画				
	情報化資源調達				
	情報システム開発・テスト導入				
	運用サービス・デリバリー				

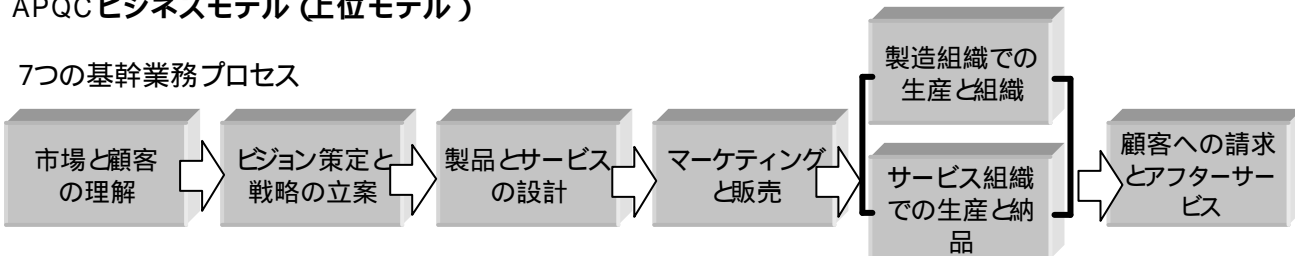
ビジネスエクセレンスモデル

(卓越した業績を上げている他社の事業経営の仕組み = ベストプラクティス事例)



APQCビジネスモデル(上位モデル)

7つの基幹業務プロセス



6つの支援業務プロセス

人的資源の育成とマネジメント
情報マネジメント
財務物理的資源のマネジメント
環境管理プログラムのマネジメント
外部関係のマネジメント
改善および革新のマネジメント

APQC ビジネスモデル (下位モデル)

上位モデル

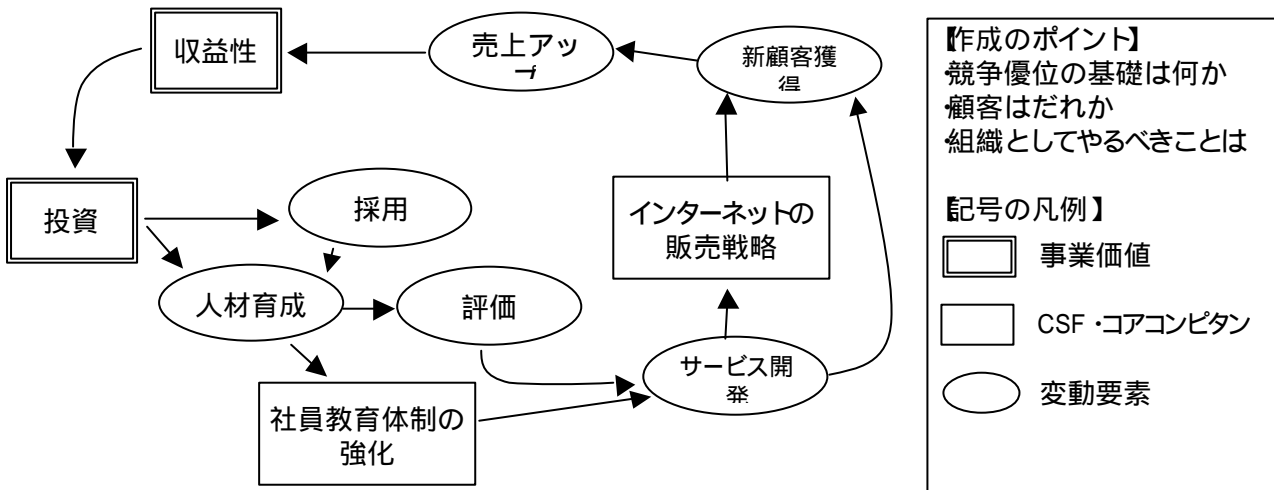
9 情報資源管理

下位レベル

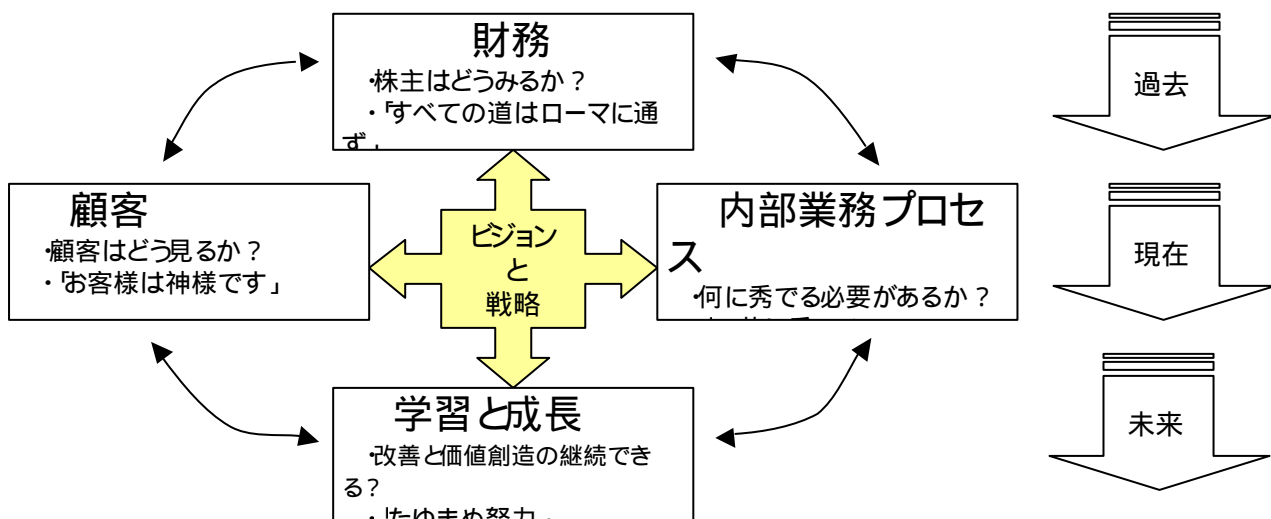
- 9.1 情報資源管理の計画
 - 9.1.1 ビジネス戦略上の要求の割り出し
 - 9.1.2 組織全体のシステム構造の把握
 - 9.1.3 情報技術/方法論の計測と予測
 - 9.1.4 全体的なデータの標準化
 - 9.1.5 品質の標準の設定と管理
- 9.2 事業サポートシステムの開発と展開
 - 9.2.1 具体的なニーズの調査と評価
 - 9.2.2 情報技術の選択
- ...
- ...

インフルエンス・ダイアグラム

(influence diagram / ID / 影響図 / 影響ダイアグラム)



バランス・スコアカード(BSC)



ジェネリックモデル

開発すべきシステムの仕様を記述する図法の代表的なものに、DFD (Data Flow Diagram) と ERD (Entity-Relationship Diagram) があります。社内での検討資料やベンダへの説明資料にこれらを用いるのです。

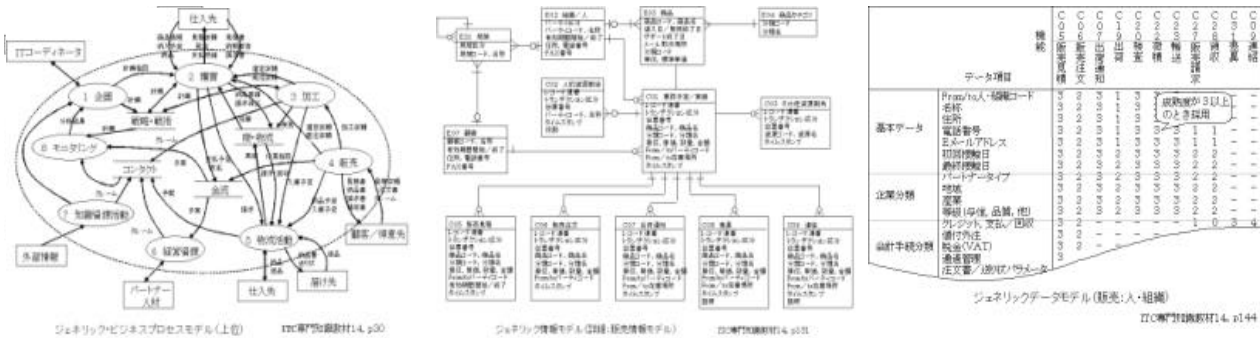
それらを白紙の状態から作成するのではなく、標準的なサンプルを適宜修正することができれば便利である。

ITコーディネータ協会が作成した標準サンプルを**ジェネリックモデル**といい、DFD形式のものを**ジェネリック・ビジネスプロセスモデル**、ERD形式 (部分的にUMLのクラス図の形式も取り入れている) のものを**ジェネリック・情報モデル**といいます。

それぞれに全社を対象とした上位モデルと個別システムを対象とした詳細モデルがあります。

さらに、ジェネリック・ビジネスプロセスモデルでの機能とジェネリック・情報モデルでのデータ項目との対応表として**ジェネリック・データモデル**があります。これは、各機能での成熟度に応じてどのデータ項目を取捨選択するべきかを示したものです。

これらのモデルは未だ整備段階ですが、実用にたえるレベルまでにリファインされれば、情報システム開発において非常に有用なツールになりましょう。



ITガバナンスの成熟度 (ITを管理する成熟度)

レベル0	なし	極めて低い、意識がない。
レベル1	初期段階 (場当たりの)	その都度対応 (ケースバイケース)、その場しのぎ、一貫性なし。
レベル2	繰り返し (反復可能)	一部統合化。組織としてはバラバラ、直感的対応、標準手続きや公式の訓練がなく、経験的管理。
レベル3	定義されている	経験が組織として共有され公式のプロセス (文書) や教育がなされ、統合化、首尾一貫しているが、きちんとしたモニタリングがなく個人任せ、定性的
レベル4	管理された段階	定量的、予測可能、モニタリング経営、定量的管理。
レベル5	最適化された段階	継続的改善、ベスト・プラクティス、知識経営、自動最適化、危機を予測できる。

COBIT II 情報 (化) 基準 (Information Criteria) の定義

有効性	ビジネスプロセスに正確で首尾一貫した利用可能な方法で <u>妥当な情報が与えられること</u> 。
効率性	資源を最適投入 (生産性と経済性) に <u>情報を提供していること</u> 。
機密性	取扱注意の情報を、許可なく開示することなく <u>保護していること</u> 。
完全性	情報がビジネスの <u>価値と期待に、正確に一致していること</u> 。
可用性	現在および将来のビジネスプロセスが要求された、 <u>有効な情報</u> であること。さらに、必要な資源および関連する能力を確保すること。
準拠性	ビジネスプロセスがビジネス基準の法則、規則および契約上の <u>取り決めを遵守していること</u> 。
信頼性	エンティティ (実体) 操作の管理、資金運用の管理、および報告義務遂行のために <u>適切な情報が確実に提供されていること</u> 。

COB II (II) 基準 (IT Resources) の定義

データ	内部、外部データすべて (画像、音声などのデータ含む)
アプリケーション	手作業及びプログラム化された手続きの集まり
技術	ハードウェア、OS、データベース管理システム、ネットワーキング、マルチメディアなど
設備	建物や情報システムをサポートする資源すべて
人間	要因スキル、意識、計画 組織の生産力、調達、運用サポート、情報システムサービス

ジェネリック情報モデルのエンティティ

