

ITIL® 4 マネージング プロフェッショナル移行 シラバス

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

目次

1	はじめに	3
2	ITIL 4 移行のシラバス	4
2.1	ITIL 4 ファンデーション	4
2.2	作成、提供およびサポート	5
2.3	利害関係者の価値を主導	6
2.4	ハイベロシティ IT	8
2.5	方向付け、計画および改善	9
3	ITIL 4 移行試験の構成	11
3.1	試験の管理	11
3.2	設問のタイプ	11
3.3	採点	12
3.4	ブルームのレベル別の比重	12
3.5	学習成果別の比重	12

1 はじめに

本書の目的は、以下について説明することです。

- ITIL 4 マネージングプロフェッショナル移行、認定資格の学習成果と、それぞれの学習成果で受験者に求められるアセスメント基準（ITIL 4 の主な出版書籍および *ITIL プラクティス・ガイド* のライブラリを参照）
- 試験の構成（使用される設問のタイプ、試験時間および管理上の留意事項）
- 学習成果、アセスメント基準および「ブルームのレベル」（改訂版のブルームの分類法に則して、設問やタスクの回答に求められる認知処理のレベル）別の比重（設問数）

本書の対象読者は以下のとおりです。

- AXELOS の試験機関パートナーである PeopleCert
- 認定組織パートナー

ITIL 4 マネージングプロフェッショナル移行、認定資格の目的は以下のとおりです。

- 以前のバージョンの ITIL の受験者が、ITIL 4 マネージングプロフェッショナルの称号を取得できるように、ITIL 4 に直接移行する機会を与えます。
- 以前のバージョンの ITIL と ITIL 4 の主な相違点と、その相違点が実際にどのように適用されるかを含め、新しい ITIL 4 ファンデーションの概念および定義を受験者に理解してもらいます。
- 4 つの ITIL マネージングプロフェッショナル（MP）モジュール（作成・提供・サポート、利害関係者の価値を主導、ハイベロシティ IT、方向付け・計画・改善）、および ITIL 4 ファンデーションの主な要素について受験者に理解してもらいます。

ITIL 4 マネージングプロフェッショナル移行試験の目的は以下のとおりです。

- ITIL 4 マネージングプロフェッショナルの称号を授与する条件として、受験者が以下に挙げる ITIL 4 の主な出版書籍で扱われている概念を十分に理解し、実際に適用できるかどうかを評価します。
 - **ITIL 4 ファンデーション**：最新の IT 対応サービスの管理について紹介し、共通の用語および主要な概念を説明しています。
 - **作成・提供・サポート（CDS）**：さまざまなバリューチェーンと活動を統合して、IT 対応製品およびサービス、関連するプラクティス、手法およびツールを作成、提供およびサポートする方法について説明しています。
 - **利害関係者の価値を主導（DSV）**：主な CX、UX およびジャーニー・マッピングの概念を含め、サービス・プロバイダとその顧客、ユーザ、サプライヤおよびパートナーの間で生じるすべての種類のエンゲージメントおよびやり取りについて説明しています。
 - **ハイベロシティ IT（HVIT）**：ハイベロシティ環境においてデジタル組織およびデジタル運用モデルが機能する仕組みについて説明しています。
 - **方向付け・計画・改善（DPI）**：強力で効果的な戦略的方向性を示して「学習し改善する」IT 組織を構築するために必要な実用的スキルを紹介しています。

この認定資格の対象者は以下のとおりです。

- すでに ITIL エキスパート認定資格を取得している個人および ITIL クレジット・スキームの 17 クレジットを取得しており、知識および応用において向上したいと考えている個人

2 ITIL 4 移行のシラバス

以下の表は、ITIL 4 移行認定資格の学習成果と、それらの学習成果に関して学習コースに参加した受験者の達成度を評価するために使用されるアセスメント基準を示します。注：主な書籍参照先は括弧内に記載されています。これらの参照先はセクションです。セクション内のサブセクションではありません。各アセスメント基準に使用される動詞は、以下のようにブルームのレベル（BL）を示します。「思い出す」/「定義する」はレベル1の基本的な記憶および認識を示し、「述べる」/「理解する」はレベル2の理解および知識を示し、「方法を知っている」はレベル3の適用を示します。このシラバスは、内容の引用元であるコア・モジュールごとに分かれています。

2.1 ITIL 4 ファンデーション

学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	配点
1. サービスマネジメントの主要概念を理解する	1.3 サービス関係の主要概念を述べる（2.3.2、2.4、2.4.1）： a) サービス提供物 b) サービス関係管理 c) サービス供給 d) サービス消費	BL2	1
2. ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適応にどのように役立つのかを理解する	2.1 従うべき原則の本質、利用方法および相互関係を述べる（4.3、4.3.8）	BL2	1
	2.2 従うべき原則の利用方法を説明する（4.3）： a) 価値に着目する（4.3.1 - 4.3.1.4） b) 現状からはじめる（4.3.2 - 4.3.2.3） c) フィードバックをもとに反復して進化する（4.3.3 - 4.3.3.3） d) 協働し、可視性を高める（4.3.4 - 4.3.4.4） e) 包括的に考え、取り組む（4.3.5 - 4.3.5.1） f) シンプルにし、実践的にする（4.3.6 - 4.3.6.3） g) 最適化し、自動化する（4.3.7 - 4.3.7.3）	BL2	1
3. サービスマネジメントの4つの側面を理解する	3.1 サービスマネジメントの4つの側面を述べる（3）： a) 組織と人材（3.1） b) 情報と技術（3.2） c) パートナとサプライヤ（3.3） d) バリューチェーンとプロセス（3.4 - 3.4.2）	BL2	1
4. ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	4.1 ITIL サービスバリュー・システムを述べる（4.1）	BL2	1

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
5. サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	5.1 サービスバリュー・チェーンの相関性と、それがバリュー・ストリームを支援する仕組みを述べる (4.5)	BL2	1
	5.2 各バリューチェーン活動の目的を述べる : a) 計画 (4.5.1) b) 改善 (4.5.2) c) エンゲージ (4.5.3) d) 設計および移行 (4.5.4) e) 取得/構築 (4.5.5) f) 提供およびサポート (4.5.6)	BL2	

2.2 作成、提供およびサポート

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
1. サービスバリュー・ストリームを計画および構築し、サービスを作成、提供およびサポートする方法を理解する	1.1 サービスバリュー・システム全体に及ぶ以下の項目に関する概念および課題を理解する : a) 組織構造 (2.1.1) b) 協力的なカルチャ (2.3.5、2.3.5.1-3) c) チーム、役割およびコンピテンシ (2.2.1-2、2.2.2.1-2) d) チームのカルチャおよび違い (2.3.1-5) e) 顧客指向のマインドセットに基づく業務の遂行 (2.3.6、2.3.6.1) f) 従業員満足度管理 (2.2.4) g) ポジティブ・コミュニケーションの価値 (2.3.7、2.3.7.1)	BL2	2
	1.3 サービスバリュー・システムのリソースを計画および管理する方法を知る : a) チームのコラボレーションと統合 (2.3.3、2.3.5) b) 要員計画立案 (2.2.3) c) 結果ベースの測定および報告 (2.2.5、2.2.5.1)	BL3	1
2. 関連する ITIL のプラクティスが、SVS およびバリュー・ストリーム全体における作	2.1. バリュー・ストリームを使用して新しいサービスを設計、開発および移行する方法を知る (4、4.1、4.1.1-7、4.2.1-2、4.2.2.1-4.2.2.7)	BL3	2

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
成、提供およびサポートにどのように役立つかを知る	2.3 バリューストリームを使用してユーザ・サポートを提供する方法を知る (4、4.1、4.1.1-7、4.2.1、4.2.2、4.2.2.1-8)	BL3	2
3. サービスを作成、提供およびサポートする方法を知る	3.1 以下を含め、作業および活動を調整、優先度付けおよび構成し、サービスを作成、提供およびサポートする方法を知る： a) キューおよびバックログの管理 (5.1.1、5.2.1、5.2.1.1-2) b) 作業の優先度付け (5.1、すべてのサブセクションを含む)	BL3	1

2.3 利害関係者の価値を主導

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
1. カスタマ・ジャーニーの設計方法を理解する	1.1 カスタマ・ジャーニーの概念を理解する (2、2.1、2.2)	BL2	1
3. 利害関係者との関係を発展させる方法を知る	3.1 相互準備および成熟度の概念を理解する (4.3.5)	BL2	1
	3.2 さまざまなサプライヤ関係およびパートナー関係の種類およびその管理方法を理解する (4.4、4.2、4.2.1-3)	BL2	
	3.3 顧客関係を発展させる方法を知る (4.1、4.1.1-2、4.3、4.3.1-4 (すべてのサブセクションを含む))	BL3	
4. 需要を具体化し、サービス提供物を定義する方法を知る	4.1 価値主導型でデータ駆動型かつユーザ中心のサービス設計に基づき、デジタル・サービス体験を設計する方法を理解する (5.3、5.3.1-6)	BL2	1
	4.2 サービス提供物を販売および調達するためのアプローチを理解する (5.4、5.4.1-3)	BL2	1
6. 顧客およびユーザをオンボードおよびオフボードする方法を知る	6.1 移行、オンボーディング活動およびオフボーディング活動に関する主な概念を理解する (7)	BL2	1
	6.2 ユーザと関係を築き、ユーザとの関係を発展させる方法を理解する (7.2、7.2.1-2)		
	6.3 サービスの権限および資格をユーザに与える方法を理解する (7.4)		

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
	6.4 顧客、ユーザおよびサービス・プロバイダの能力を互いに高めるためのさまざまなアプローチを理解する (7.5)		
	6.5 オンボーディングおよびオフボーディングの計画を立てる方法を知る (7.1、7.1.1-4、7.6、7.6.1-2、7.7)	BL3	1
	6.6 ユーザ・エンゲージメントおよび提供チャネルを構築する方法を知る (7.3)		
7. 継続的な価値共創を確実にするための協力方法を知る (サービス消費/プロビジョニング)	7.1 ユーザがサービスを要求する方法を理解する (8.2、8.2.1-2、8.2.4-5)	BL2	1
	7.3 顧客およびユーザの概念を理解する (8.3、8.3.1)		
	7.4 顧客およびユーザのフィードバックを促進および管理する方法を理解する (8.2.6)		
	7.5 「真実の瞬間」の概念を理解する (8.2.4)		
8. サービスの価値を実現し、その妥当性を確認する方法を知る	8.1 サービスの使用、顧客およびユーザの体験と満足度を測定する方法を理解する (9.2.2、9.3.3)	BL2	1
	8.2 サービスの価値 (成果、リスク、コストおよびリソース)を追跡およびモニタリングする方法を理解する (9.2、9.2.1-3、9.3)		
	8.3 さまざまな種類のサービスの成果およびパフォーマンスの報告を理解する (9.2.1、9.3、9.5.1)		
	8.4 課金方法を理解する (9.4、9.5.4)		
	8.5 サービスの価値の妥当性を確認する方法を知る (9.3)	BL3	1
	8.6 カスタマ・ジャーニーを評価および改善する方法を知る (9.4、9.4.1-2)		

2.4 ハイベロシティ IT

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
1. IT に対する需要を含め、デジタル企業のハイベロシティ性に関する概念を理解する	1.1 以下の用語を理解する： a) デジタル組織 (2.3) b) ハイベロシティ IT (2.1) c) デジタル・トランスフォーメーション (2.4) d) IT トランスフォーメーション (2.4.1) e) デジタル製品 (2.6.1) f) デジタル技術 (2.2)	BL2	1
	1.2 ハイベロシティ IT へのトランスフォーメーションが望ましく実現可能な状況を理解する (2.1)	BL2	1
	1.3 以下を実現するための、デジタル製品に関連する 5 つの目標を理解する： a) 価値ある投資 - 革新的および効果的な IT の戦略的適用 (2.5.1、4、4.1) b) 迅速な開発 - IT サービスおよび IT 関連製品の迅速な実現および提供 (2.5.1、4、4.2) c) レジリエント・オペレーション - 対障害弾力性の高い IT サービスおよび IT 関連製品 (2.5.1、4、4.3) d) 価値の共創 - サービス・プロバイダと消費者の間の効果的なやり取り (2.5.1、4、4.4) e) 確実な準拠 - ガバナンス、リスクおよびコンプライアンス (GRC) に関する要件の準拠 (2.5.1、4、4.5)	BL2	1
2. ITIL の「運用モデル」の観点からデジタル製品のライフサイクルを理解する	2.1 ハイベロシティ IT が以下のものにどのように関係するかを理解する： a) サービスマネジメントの 4 つの側面 (2.6.6、2.6.6.1-4、2.6.7) b) ITIL サービスバリュー・システム (2.6、2.6.3、2.6.3.1、2.6.3.2、2.6.4) c) サービスバリュー・チェーン (2.5.1、2.6.3、2.6.3.1、2.6.3.2、2.6.4) d) デジタル製品のライフサイクル (2.6.2)	BL2	1
3. ハイベロシティ IT を実現するうえでの ITIL の従うべき原則およびその他の基本的な概念の重要性を理解する	3.1 以下の原則、モデルおよび概念を理解する： a) 倫理 (3.2.1、3.2.1.1) b) セーフティ・カルチャ (3.2.2.2、表 3.2) c) リーン・カルチャ (3.2.3.2、表 3.3) d) トヨタのカタ (3.2.3.3.1)	BL2	2

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
	<p>e) リーン/アジャイル/対障害弾力性/継続的 (2.5.2、2.5.2.1-4、表 2.2)</p> <p>f) サービス・ドミナント・ロジック (2.5.2.5)</p> <p>g) デザイン思考 (3.2.1.2)</p> <p>h) 複雑性思考 (3.2.3.1)</p>		
	<p>3.2 以下の原則、モデルおよび概念を使用する方法を知る：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 倫理 - セーフティ・カルチャ - リーン・カルチャ - トヨタのカタ - リーン/アジャイル/対障害弾力性/継続的 - サービス・ドミナント・ロジック - デザイン思考 - 複雑性思考 <p>(3.2、3.2.1、3.2.1.1、3.2.2.2、表 3.2、3.2.3.2、表 3.3、3.2.3.3.1、2.5.2、2.5.2.1-4、表 2.2、2.5.2.5、3.2.1.2、3.2.3.1)</p> <p>これらの知識を以下に役立てる：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 顧客の職務の遂行を支援する (3.1.4、表 3.1) b) 信頼し、信頼される (3.1.2、表 3.1) c) 継続的に水準を引き上げる (3.1.3、表 3.1) d) 不明確さおよび不確実さを受け入れる (3.1.1、表 3.1) e) 継続的学習に注力する (3.1.5、表 3.1) 	BL3	3

2.5 方向付け、計画および改善

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
2. 方向付けおよび/または計画すべき事柄の範囲を理解し、その文脈で方向付けおよび計画の主な原則および手法を使用する方法を知る	<p>2.1 コントロール範囲を確認し、この範囲内で以下について知る：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 目標および要件を連携させる方法を知る (1.3.1.1、2.1.3、2.1.4) b) 効果的な方針、コントロールおよび指針を定義する方法を知る (2.5.2、2.5.2.1-2、2.5.3) c) 意思決定権限を適切なレベルに置く方法を知る (2.2.2) 	BL3	2

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
3. GRC の役割を理解し、原則および手法をサービスバリュー・システムに統合する方法を知る	3.1 DPI におけるリスクおよびリスク管理の役割を理解する (2.3、2.3.1-2)	BL2	1
	3.2 ガバナンスが DPI にどのように影響を及ぼすかを理解する (2.2、2.2.1、2.2.1.1、2.2.2、2.2.3)	BL2	1
	3.3 過剰ではなく十分なコントロールを確保する方法を知る (2.5.2.1)	BL3	1
5. 方向付け、計画および改善におけるコミュニケーションおよび組織変更の管理の原則と手法を使用する方法を理解する	5.1 組織変更の管理の性質、範囲および潜在的な利点を理解する (6.3、6.3.1、6.3.2、6.3.2.1-3、「組織変更の管理」プラクティス)	BL2	1
	5.2 コミュニケーションおよび OCM の主な原則および手法を使用する方法を知る a) さまざまな種類の利害関係者を特定および管理する (6.2、6.2.1、6.2.2) b) 効果的にコミュニケーションを行い、他者に影響を与える (6.1.2 - 6.1.2.5、6.3.2、6.3.2.1-3、表 6.2) c) 効果的なフィードバックのチャネルを確立する (6.1.2.1、6.1.5、6.1.6)	BL3	2

3 ITIL 4 移行試験の構成

3.1 試験の管理

制限時間：90 分間

注：母国語以外または業務で使用する言語以外の言語で試験を受ける受験者には 25% の延長が認められ、制限時間は 113 分間になります。

持ち込みが可能な資料：この試験は「持ち込み不可」です。

試験資料以外の資料の持ち込みは禁止されています。

前提条件：受験者は ITIL エキスパート認定資格を取得しているか、または ITIL クレジット・スキームの 17 クレジットを取得している必要があります。また、受験者は認定トレーニング・コースに参加済みである必要があります（このトレーニングの推奨時間は、試験を含め 30 時間です）。

3.2 設問のタイプ

40 個の設問はすべて客観テスト問題（OTQ：Objective Test Question）です。4 つの選択肢の中から正解を 1 つ選択してもらいます。間違った選択肢（不正解）は、知識またはスキルが不十分な受験者が選択しがちです。一般的にこれらの選択肢は、試験対象のシラバスの領域に関連するもっともらしい回答となっています。OTQ 設問形式には、「標準」、「リスト」（正解が 2 つ）、および例外的に使用される「否定形」の標準 OTQ があります。

「標準」の OTQ の例：

ベストプラクティスのソースはどれですか？

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

注：リストのアイテムのうち、2 つが正解です。リスト形式の設問は、否定形になることはありません。

「否定形」の標準 OTQ の例：

定義された価値の領域ではないものはどれですか？

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

「リスト」の OTQ の例：

サービス資産管理および構成管理の説明として、正しい記述はどれですか？

1. Q を行うこと
2. P を行うこと
3. R を行うこと
4. S を行うこと

注：否定形の設問は、学習成果の中に、実行しない事柄または発生すべきではない事柄を把握することが含まれる場合に限り、例外的に使用されます。

- a) 1 および 2
- b) 2 および 3
- c) 3 および 4
- d) 1 および 4

3.3 採点

設問数：40

配点：1 問につき 1 点です。40 点満点で、点数がマイナスになることはありません。

暫定的な合格点：70% 以上（28 点以上）

3.4 ブルームのレベル別の比重

ブルームのレベル 2 の設問数は約 57.5% に相当する 23 問です。

ブルームのレベル 3 の設問数は約 42.5% に相当する 17 問です。

3.5 学習成果別の比重

モジュール	学習成果	OTQ 数	比重の概算
ファンデーション	1. サービスマネジメントの主要概念を理解する	1	2.5%
	2. ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適応にどのように役立つのかを理解する	2	5%
	3. サービスマネジメントの 4 つの側面を理解する	1	2.5%
	4. ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	1	2.5%
	5. サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	1	2.5%
CDS	1. サービスバリューストリームを計画および構築し、サービスを作成、提供およびサポートする方法を理解する	3	7.5%
	2. 関連する ITIL のプラクティスが、SVS およびバリューストリーム全体における作成、提供およびサポートにどのように役立つかを知る	4	10%
	3. サービスを作成、提供およびサポートする方法を知る	1	2.5%
DSV	1. カスタマ・ジャーニーの設計方法を理解する	1	2.5%
	3. 利害関係者との関係を発展させる方法を知る	1	2.5%

モジュール	学習成果	OTQ 数	比重の概算
	4. 需要を具体化し、サービス提供物を定義する方法を知る	2	5%
	6. 顧客およびユーザをオンボードおよびオフボードする方法を知る	2	5%
	7. 継続的な価値共創を確実にするための協力方法を知る（サービス消費/プロビジョニング）	1	2.5%
	8. サービスの価値を実現し、その妥当性を確認する方法を知る	2	5%
HVIT	1. IT に対する需要を含め、デジタル企業のハイベロシティ性に関する概念を理解する	3	7.5%
	2. ITIL の「運用モデル」の観点からデジタル製品のライフサイクルを理解する	1	2.5%
	3. ハイベロシティ IT を実現するうえでの ITIL の従うべき原則およびその他の基本的な概念の重要性を理解する	5	12.5%
DPI	2. 方向付けおよび/または計画すべき事柄の範囲を理解し、その文脈で方向付けおよび計画の主な原則および手法を使用する方法を知る	2	5%
	3. GRC の役割を理解し、原則および手法をサービスバリュー・システムに統合する方法を知る	3	7.5%
	5. 方向付け、計画および改善におけるコミュニケーションおよび組織変更の管理の原則と手法を使用する方法を理解する	3	7.5%



COMMERCIAL IN CONFIDENCE