

ITIL® 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導 (DSV)【試験つき】

コース情報

認定資格: ITIL® 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導(DSV)
期間: 3日間
分野: ITサービスマネジメント
学習形態: 集合研修・オンラインLive研修

認定機関: PeopleCert / AXELOS
言語: 日本語
PMI®PDUs: 21 (W: 6 P: 7 B: 8)

※W: Ways of Working(旧: Technical)、P: Power Skills(旧: Leadership)、B: Business Acumen(旧: Strategic & Business)

コース詳細:

「ITIL® 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導」は、ITIL® 4 のマネジメントプロフェッショナル (MP) カテゴリに含まれ、受講者はMPIに向けて、関連する認定試験に合格する必要があります。「ITIL® 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導」は、適切なレベルでの効果的なサービス関係の確立、維持、および発展に関するガイダンスを提供します。サービス・プロバイダと消費者の役割でサービスジャーニーをする組織をガイドし、効果的な相互作用とコミュニケーションをサポートします。

本コースは、PeopleCert社の試験シラバスに基づいた3日間のコースです。ITIL® 4 のコンセプトや用語、演習、事例を活用し、ITIL® 4 スペシャリストに合格するための知識を習得することができます。このコースは、「ITIL® 4 スペシャリスト: 利害関係者の価値を主導」の認定試験に合格するための関連知識を習得します。

対象者:

本コースの対象者は以下の通りですが、これに限定されるものではありません:

- 顧客、ユーザ、サプライヤとの交流に携わるサービスマネジメントの実務担当者
- サービス・プロバイダのチームリーダーおよび中間管理職
- サービスオーナー、プロダクトオーナー、サービス設計者
- 関係マネージャ、サービスレベルマネージャ、サービス体験マネージャ

このコースは、以下のような職種の方にお勧めです：

- 事業関係マネージャ、アカウントマネージャ、サービス提供マネージャ、サービスレベルマネージャ、エンタープライズアーキテクト、ソリューションアーキテクト、ビジネスアーキテクト、ビジネスアナリスト、プロジェクトマネージャ、需要マネージャ、ポートフォリオマネージャ、サプライヤ関係マネージャ、ベンダマネージャ、契約マネージャ、UXデザイナー、コンサルタント
- プロダクトオーナー、マーケティングマネージャ、ナレッジマネージャ、カスタマーサービスサポート、サイバーセキュリティマネージャ

学習目標：

本コースの学習目標は、「ITIL® 4スペシャリスト：利害関係者の価値を主導」試験シラバスの以下の学習成果に基づいています：

- カスタマー・ジャーニーの設計方法を理解できる
- 市場や利害関係者をターゲットにする方法がわかる
- 利害関係者との関係を発展させる方法を知る
- 需要を具体化し、サービス提供物を定義する方法を知る
- 期待に応え、サービスの詳細を合意する方法がわかる
- 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
- 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）
- サービスの価値を実現し、その妥当性を検討する方法を知る

必須条件：

本コースを受講するには、以下のいずれかの認定試験に合格している必要があります。

- ITIL® 4 ファンデーション試験
- ITIL® 4 マネージングプロフェッショナル移行試験 (MPT)
- ITIL® V3のいずれかの認定試験

（※2024年10月より、ITIL® V3のすべての資格が前提条件に加われました。詳細は[こちら](#)）



コーススケジュール:

1日目	2日目	3日目
はじめに	ユニット4: ジャーニーステップ3 - 提案 (続き)	ユニット8: ジャーニーステップ7 - 実現
ユニット1: カスタマー・ジャーニー	ユニット5: ジャーニーステップ4 - 合意	試験準備
ユニット2: ジャーニーステップ1 - 探究	ユニット6: ジャーニーステップ5 - オンボード	
ユニット3: ジャーニーステップ2 - エンゲージ	ユニット7: ジャーニーステップ6 - 共創	
ユニット4: ジャーニーステップ3 - 提案		

コース概要:

はじめに

ユニット1: カスタマー・ジャーニー

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- カスタマー・ジャーニーを把握する目的
- タッチポイントおよびサービスのやり取り
- ユニットのトピック
- カスタマー・ジャーニーのマッピング
- カスタマー・ジャーニーの設計
- カスタマー・ジャーニーの測定と改善

ユニット2: ジャーニーステップ1 - 探究

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- 探究ステップの目的
- ユニットのトピック
- サービス消費者を理解する
- サービス・プロバイダを理解する
- ターゲットとする市場を理解する



ユニット3: ジャーニーステップ2 - エンゲージ

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- エンゲージメントステップの目的
- サービス価値の側面
- ユニットのトピック
- サービス関係の種類
- サービス関係の構築
- 信頼と関係の構築と維持
- 顧客ニーズの分析
- サプライヤおよびパートナーの管理

ユニット4: ジャーニーステップ3 - 提案

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- 需要喚起とサービス提供の目的
- ユニットのトピック
- 需要と機会の管理
- 顧客要求の特定と管理
- サービス内容とユーザ体験の設計
- サービス提供物を販売および調達する

ユニット5: ジャーニーステップ4 - 合意

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- 期待値の調整とサービス内容に合意する目的
- ユニットのトピック
- 価値共創の合意形成と計画
- サービスに関する交渉と合意

ユニット6: ジャーニーステップ5 - オンボード

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- オンボーディングとオフボーディングの目的
- ITILの管理プラクティス
- ユニットのトピック
- オンボーディングの計画
- ユーザと関係を築いて発展させる
- ユーザとのエンゲージメントとデリバリーチャネルの提供
- ユーザがサービスを受けられるようにする
- 相互に能力を高める



- オフボーディング

ユニット7: ジャーニーステップ6 - 共創

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- サービス供給・消費の目的
- ユニットのトピック
- サービス思考
- 継続的なサービスのやり取り
- ユーザコミュニティの育成

ユニット8: ジャーニーステップ7 - 実現

- ユニットの達成目標
- ユニットの目的
- サービス価値の測定
- 価値の把握とカスタマー・ジャーニー改善の目的
- さまざまな場面でサービス価値を実現する
- ユニットのトピック
- 価値実現の追跡
- 価値実現の評価と報告
- 価値実現の評価とカスタマージャーニーの改善
- サービス・プロバイダの価値を実現する

試験情報

試験概要

提供方法	オンラインプロクタリング試験
資料の持ち込み	不可
試験監督	あり
試験時間	90分間。試験言語が母国語でない受験者には+25%の延長時間あり
問題数	40問の多岐選択式問題 (1問正答につき1点) ● ブルームレベル2および3
合格ライン	70% (28問正答)



受験前提要件

本試験を受験するには、以下のいずれかの認定試験に合格している必要があります。

- ITIL® 4 ファンデーション試験
- ITIL® 4 マネージングプロフェッショナル移行試験 (MPT)
- ITIL® V3のいずれかの認定試験

(※2024年10月より、ITIL® V3のすべての資格が前提条件に加わりました。詳細は[こちら](#))

加えて、本モジュールの認定研修を受講し修了している必要があります。

Relevant trademarks

ITIL® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

Copyright © PeopleCert group 2024. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved.

