ＩＴ関連基本用語集

当サポートブックで用いたモノを含めて、小規模事業者を支援するために最小限知っておく必要のある特に重要な用語を集めて、簡単な解説を加えました。（表の並び順は、数英字、五十音順）

|  |  |
| --- | --- |
| **用語** | **解説** |
| **ＩＴ** | 情報技術 （Information Technology）を用いたハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、その組み合わせであるソリューション全てを含む概念である。従って、クラウド、モバイル、ＩoＴ、ビッグデータ、ＡＩなども含む。狭義の情報技術のみを示す用語としては使用していない。なお、ＩＴではなくＩＣＴ（Information and Communication Technology）と呼ばれることもあるが当ガイドラインでは使っていない。 |
| **ＩＴインフラ** | 「ＩＴの定義」のうちソリューションやアプリケーション領域は含まない狭義のＩＴ環境を示す。 |
| **ＩＴ環境** | 組織を取り巻くＩＴインフラやＩＴサービスの稼働環境を示す。ＩＴ環境の整備が経営のスピードや品質に影響を与える。 |
| **ＩＴサービスレベル** | ＩＴサービス提供者が利用者に対して合意したＩＴサービス水準。合意した内容は通常、ＳＬＡ（Service Level Agreement）として提供者、利用者で取り交わす。 |
| **ＩＴ資源** | ＩＴ資源は、ハードウエア、ソフトウエア、ネットワーク、これらの組み合わせであるソリューションなどを示す。 |
| **ＩＴ資源調達** | ＩＴ資源を入手することを言う。 |
| **ＩＴ導入** | 組織にＩＴサービスを具体的に導入させること。 |
| **ＩＴ利活用** | ＩＴを重要な経営資源として位置づけ、経営者の「思い」を具現する強力な武器として具体的なＩＴサービスを利用すること。事業範囲の拡大、業務の生産性やスピードの向上のためにＩＴを活用すること。 |
| **ＲＦＩ** | 情報提供依頼書 （Request For Information）の略。第三者（ＩＴベンダなど）に要求仕様を示し、その仕様が満足される情報提供を依頼するドキュメントのこと。 |
| **ＲＦＰ** | 提案依頼書 （Request For Proposal）の略。第三者（ＩＴベンダなど）に要求仕様を示し、その仕様が満足される提案を依頼するドキュメントのこと。 |
| **ＳＬＡ** | Service Level Agreementの略。サービスを提供する側とその利用者の間でサービスの定義や範囲、およびサービスの内容や達成目標等についてサービスのレベルに関する合意事項のこと。合意文書を示す場合もある。関連用語はＳＬＭである。 |
| **ＳＬＭ** | Service Level Managementの略。サービスを提供する側とその利用者の間でサービスの品質を継続的に点検・検証し、品質を維持あるいは改善する仕組みのこと。関連用語はＳＬＡである。 |
| **カスタマイズ導入** | 既成のＩＴサービスやプロダクトを自社に適した形に改造して利用すること。 |
| **業務プロセス** | 業務のやり方、進め方。通常はインプットを受けて実行し成果物を出力する。 |
| **クラウドコンピューティング** | インターネットなどのネットワークを通じてＩＴサービスを利用する方式のことで、企業で資産を保持する必要が無い。最近では、クラウドと略して呼ばれることが多くなった。 |
| **経営課題** | 経営上の対応されるべきテーマ。外部の課題、内部の課題が存在する。売上の減少や競合との競争激化など。経営戦略企画書に記載されて共有される。 |
| **経営環境** | 社会情勢、競合などの外部環境や、自組織が保有する経営資源や収益構造などの内部環境など経営に影響を与える状況や条件のこと。 |
| **経営資源** | ヒト、モノ、カネ、情報などの経営を支える要素のこと。最近では、時間を加えることもある。 |
| **経営者** | 組織または事業の総責任者。 |
| **個別開発** | 外部のＩＴサービスやプロダクトを利用せずに、自社に適したＩＴシステムやサービスを新たに構築すること。 |
| **サービス開発・提供者** | ＩＴサービスを開発、あるいはＩＴサービスを提供する組織。自社内に存在する場合はＩＴサービス提供部門である場合が多く、外部に存在する組織の場合、一般的にはＩＴベンダーと呼ばれている。 |
| **内外製方式** | ＩＴシステムを企業内部だけで構築するか、外部に構築を委託するか、外部のＩＴサービスや業務サービスを利用するかを指す。 |
| **内部統制** | 経営目標を達成するために、同じ会社で仕事をする社員全員が守らなければならないルールや仕組みのこと |
| **ノンカスタマイズ導入** | 一般に販売されているＩＴサービスやプロダクトをそのままの形で利用すること。 |
| **プロセス** | ＩＴ経営では、それぞれの領域の活動の進め方と一般的な順番を示している。また業務プロセスでは、業務機能とその順番を示している。当ガイドラインでは、各プロセスとその活動の順序性については限定せず、順不同で行われている活動も含めている。プロセスの上位に領域を置き、下位にステップを置く。 |
| **プロトタイピング** | 製品やシステムの試作モデル（プロトタイプ）を作ること。顧客が機能や操作性を確認して評価結果を本番のシステムモデルに反映し完成度を上げる開発手法。 |
| **ベストプラクティス** | 最善の方法、最良の事例、などの意味を持つ。一般的には方法や工程や実践例の中で、最も優れていると評価されたものを示す。事例は詳細が公開されている場合が多い。内外の環境の違いに留意して参考とする必要がある。 |
| **ベンチマーキング** | 他社の優れたところを学び、それを基準にして自らの業務や経営を改善する手法を示す。 |
| **マイルストーン** | スケジュール上で特に重要な節目、日本では里程標 |
| **モニタリング** | 各種活動の進行状況、実行状況を計画と照らし合わせて認知することを示す。進行状況、実行状況を計画と照らし合わせて認知した結果、その活動の軌道修正や見直し、新たに行動が必要だと判断した場合は、コントロールに引き継ぎ、処置を行う。 |
| **モニタリング＆コントロール** | モニタリングとコントロールのこと。モニタリングした結果を受けコントロールが行なわれるため、常に対で使われることが多い。 |
| **リスク** | リスクとは、将来に起こりうる不確実な事象で、経営戦略・事業の遂行・プロジェクトの実行等に影響を及ぼすものをさす。リスクは想定でききるもので、想定できない不確実とわけることが多いが、ＩＴ経営では不確実性の事象も含めている。 |
| **リスクマネジメント** | リスク発生を少ない費用で食い止める経営管理活動のことをリスクマネジメントと言う。 |