

SLAM 標準業務プロセス参照モデル

標準ステークホルダー・役割に基づく、ビジネスニーズ識別から廃棄・終了までのライフサイクル参照モデル

ITAM_SAM ポリシー管理テンプレート／ソフトウェアライセンス契約管理の統合的設計（第3改訂版）に基づく | 資料提供：イタムス株式会社（ITAMS）

第1版 2026年

目次

1. 本書の位置づけ・目的.....	3
2. 標準ステークホルダー定義カタログ.....	4
3. ライフサイクル全体像.....	6
4. フェーズ別プロセス定義.....	8
4.1 P1 ビジネスニーズ識別・要求.....	8
4.2 P2 承認・予算化.....	8
4.3 P3 調達・取得.....	9
4.4 P4 受領・資産識別・登録.....	9
4.5 P5 展開・割当.....	10
4.6 P6 運用・利用管理.....	10
4.7 P7 変更管理（運用環境変更・クラウド移行・インフラ更改）.....	11
4.8 P8 再割当・ハーベスティング.....	12
4.9 P9 更新判断（True-up・契約更新）.....	12
5. 廃棄・終了処理の分岐プロセス.....	14
6. 参照モデルの活用方針.....	16
付録．RACI表全体版（フェーズ×役割）.....	17

1. 本書の位置づけ・目的

本書は、SLAM アセスメントにおける「標準的な業務プロセス」の参照モデルである。

「ITAM_SAM ポリシー管理テンプレート」（文書体系 ToBe）と「ソフトウェアライセンス契約管理の統合的設計 第3改訂版」（全体設計 ToBe）の両 ToBe 資料に定義された標準役割

（RACI）とライフサイクル構造を統合し、ビジネスがソフトウェアを必要と識別する「ビジネスニーズ」を起点として、ライセンスの取得・運用・再割当・変更管理を経て、廃棄（永年ライセンスの Termination）またはサブスクリプション契約の終了に至るまでの、エンドツーエンドのライフサイクルとして定義する。

本書の使い方

自組織の AsIs プロセス（現状の業務フロー・体制）を、本書の標準プロセス・標準役割と比較し、ギャップ（役割の欠落、承認の空白、記録の未整備等）を特定するための「ものさし」として使用する。

各フェーズの「関連スコープ項目」は、スコープ選定ツール（8 ドメイン・77 項目のマトリクス）の項目 No（A-01～H-08）と対応しており、プロセス上のギャップをそのままサービススコープの選択検討につなげられる。

【注意】

本書はライセンス種別を問わない汎用的な標準プロセスを定義するものであり、特定ベンダー（Oracle・Microsoft・SAP・IBM 等）固有の監査対応プロセスは対象外とする。ベンダー別の情報提供・資料管理は別途設計する。

2. 標準ステークホルダー定義カタログ

全体設計（第3改訂版）第2章のRACIマトリックス（9プロセス×7役割：IT資産管理者／カストディアン／データスチュワード／調達／法務／財務／IT監査人）を基盤とし、ライフサイクルの起点（ビジネスニーズ識別）と、変更管理・ベンダー管理の専門機能を担う役割を加え、以下12の標準役割として整理する。

コード	役割名	定義・責務
BU	事業部門（ビジネス要求元）	ソフトウェア・SaaSの利用ニーズを識別し、申請を起票する。利用実態・業務要件を最もよく知る当事者。
EX	経営層・エグゼクティブスポンサー（CIO等）	投資判断・方針承認・体制設置への号令。ITAM/SAM統合基本規程の最終承認者（A）。
SD	サービスデスク／IT運用窓口	申請受付・一次切り分け・利用者対応の単一窓口（SPOC）。サービスカタログ経由の標準受付を担う。
AM	IT資産管理者（ITAM統括）	SAM/ITAMプロセス全体のオーナー。標準化・データ品質・KPI管理・本参照モデルの維持責任者。
CU	カストディアン	物理資産・ライセンスキーの配布／回収実務担当。受領検収・展開・回収の現場実行者。
DS	データスチュワード	正台帳・CMDBのデータ品質責任者。エンタイトルメント記録・SoRの正確性を担保する。
PR	調達	発注・契約締結の窓口。標準ソフトウェアカタログに基づく調達統制を担う。
LG	法務	契約条件（EULA/T&C）審査、ライセンス条項の解釈、契約終了時の法的リスク確認。
FN	財務	予算管理・コスト按分・支払処理。TCO・チャージバック／ショーバックの実務を担う。
VM	VMO・ベンダーマ	主要ベンダーとの関係構築・更新交渉・監査対応の専門窓口。

コード	役割名	定義・責務
	ネージャ	ベンダー別ケイパビリティを保有。
CB	CAB（変更諮問委員会）	インフラ・運用環境変更（クラウド移行等）のライセンス影響評価・変更承認を行う。
AU	IT 監査人	内部監査・コンプライアンス検証。突合結果・監査対応記録の妥当性を独立してレビューする。

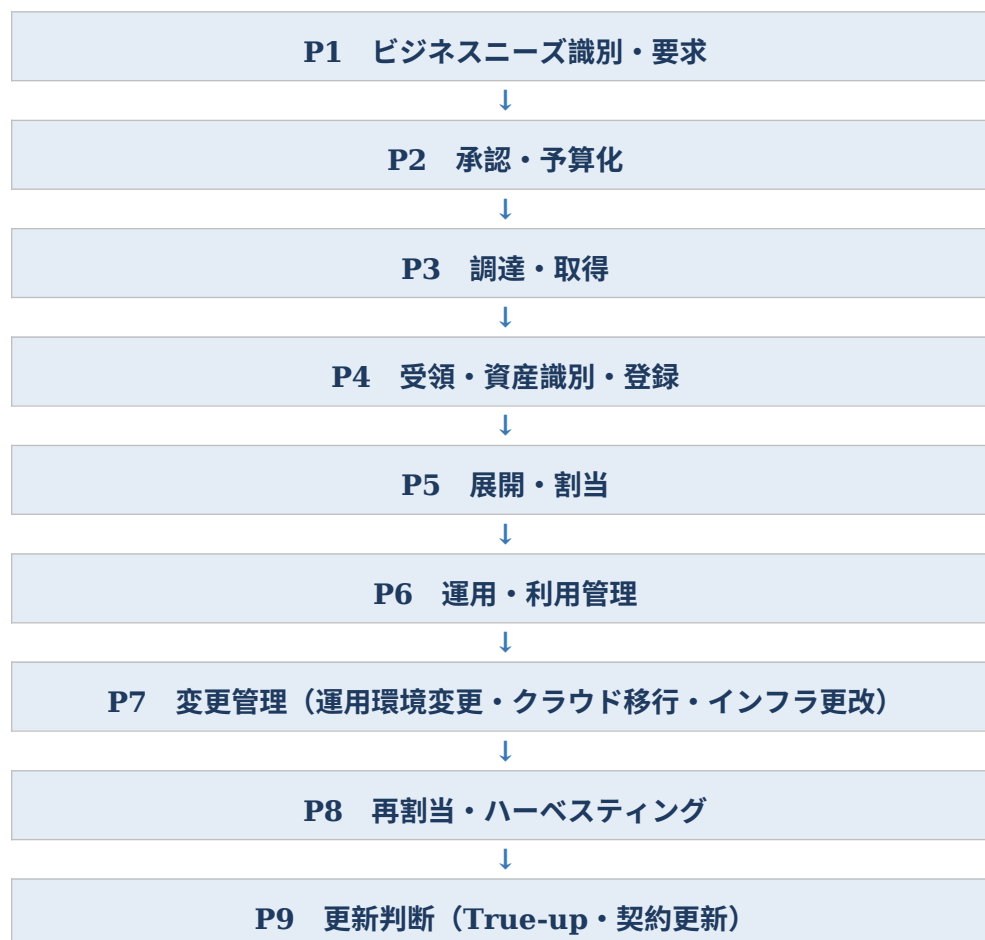
【現場メモ】

「事業部門」「経営層」「サービスデスク」「VMO」「CAB」の5役割は、全体設計第2章の7役割に対し、ライフサイクル起点（要求）と変更管理・ベンダー管理の実務を明示するために本書で追加したものである。

組織によっては、複数の役割が同一部門・同一人物に統合されている場合がある（例：中堅企業ではAM＝ITAM 統括とDS＝データスチュワードが同一チーム等）。本参照モデルは「機能としての役割」を示すものであり、組織図上の部門数と一致する必要はない。

3. ライフサイクル全体像

ライフサイクルは、ビジネスニーズの識別から始まり、承認・調達・登録・展開・運用・変更管理・再割当・更新判断を経て、最終的に廃棄またはサブスクリプション終了に至る。以下は、そのフェーズ間の流れを示す。



P9 の更新判断で「継続しない」場合、以下2つの終了処理に分岐する。

P10-a 廃棄（永年ライセンスの Termination）	P10-b サブスクリプション契約終了
永続的な使用权を保有する場合の終了処理。物理的な廃棄・アンインストールと、使用权の消滅記録の両方が必要。	定期支払型のサブスクリプション契約を解約する処理。データエクスポート・ID 削除・最終請求確認まで含む。
【フェーズ P7（変更管理）の位置づけ】	

**P10-a 廃棄（永年ライセンスの
Termination）**

P10-b サブスクリプション契約終了

P7は、P5（展開・割当）以降、運用中いつでも発生しうる「インフラ・運用環境変更」（クラウド移行、インフラ更改、仮想化構成変更等）を扱う横断的なフェーズである。図では便宜上P6の後に配置しているが、実際にはP6（運用・利用管理）と並行して、変更が発生する都度トリガーされる。

利用者個人の異動・退職に伴う単純な「再割当」（P8）とは目的・主体が異なるため、別フェーズとして区別している。

4. フェーズ別プロセス定義

各フェーズについて、標準プロセスステップと RACI（主体・承認・協業・通知）、関連する ITSM プラクティス（全体設計第 9.4 節）、関連するスコープ選定ツールの項目 No を示す。

4.1 P1 ビジネスニーズ識別・要求

事業部門がソフトウェア・SaaS 利用の必要性を識別し、標準化された経路で要求を起票する段階。
シャドー IT 化を防ぐ最初の関門となる。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
業務上のニーズ識別	BU	BU	SD	AM	利用ニーズの明確化
サービスカタログでの申請	BU	SD	AM	—	サービス要求（チケット）
標準カタログとの適合確認	SD	AM	PR	BU	適合／非適合判定
参照 関連 ITSM プラクティス：サービス要求管理／サービスカタログ管理（優先度 A） 関連スコープ項目：C-05（標準ソフトウェアカタログ）、C-09（AI/SaaS 申請統合）、C-06（シャドー IT 防止）					

4.2 P2 承認・予算化

要求内容の妥当性・予算適合性を確認し、正式な承認を得る段階。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
予算適合性の確認	FN	FN	AM	BU	予算確認結果
標準・規程適合性の確認	AM	AM	LG	BU	規程適合確認記録
最終承認	EX	EX	AM	BU/ SD	承認記録

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
参照 関連 ITSM プラクティス：サービスカタログ連携、需要管理（優先度 B） 関連スコープ項目：A-01（ITAM/SAM 統合基本規程）、A-05（経営層関与）					

4.3 P3 調達・取得

承認された要求に基づき、発注・契約締結を行う段階。ボリュームライセンス・EA 等の契約統合判断もここで行う。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
見積取得・発注	PR	PR	VM	FN	発注書（PO）
契約条件レビュー	LG	LG	PR	VM	契約解釈ガイド
契約締結・ベンダー 折衝	VM	PR	LG/ FN	AM	締結契約書
参照 関連 ITSM プラクティス：サプライヤ管理（優先度 A） 関連スコープ項目：C-02（調達～台帳登録連携）、C-03（エンタイトルメント自動生成）、 E-04（契約更新・交渉戦略）					

4.4 P4 受領・資産識別・登録

取得した資産・ライセンスを検収し、正台帳・CMDB へ正式に登録する段階。SoR（記録の一元的な正）を確立する。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
受領検収	CU	CU	PR	DS	検収記録
資産識別・タグ付け	CU	DS	AM	—	資産 ID／SWID タグ

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
正台帳・CMDB登録	DS	DS	AM	AU	エンタイトルメント記録
参照 関連 ITSM プラクティス：サービス構成管理、データ品質管理（優先度 A） 関連スコープ項目：C-08（受領～資産識別～CMDB登録）、B-01（ライセンス正台帳整備）、D-01（インベントリ自動収集基盤）					

4.5 P5 展開・割当

登録された資産・ライセンスを利用者・部門へ展開し、割当記録を残す段階。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
利用者・端末への配布	CU	CU	SD	DS	配布記録
利用者設定・アクセス付与	SD	SD	CU	BU	アクセス権設定記録
割当台帳への反映	DS	DS	AM	—	ライセンス割当管理表
参照 関連 ITSM プラクティス：展開管理（優先度 A） 関連スコープ項目：C-04（ライセンス割当・配布プロセス管理）					

4.6 P6 運用・利用管理

利用状況をモニタリングし、正台帳とインベントリの突合、データ品質管理、コンプライアンス監査を継続的に行う段階。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
利用状況モニタリン	DS	AM	SD	—	利用状況データ

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
グ					
正台帳とインベント リの突合	DS	AM	AU	—	突合結果報告書
コンプライアンス監 査（内部）	AU	AM	LG	EX	監査報告書
データ品質 KPI モニ タリング	DS	AM	—	EX	データ品質 KPI レポート
参照 関連 ITSM プラクティス：モニタリング・イベント管理、情報セキュリティ管理、監査・内部統制（優先度 A） 関連スコープ項目：D-02（正台帳とインベントリの定期照合）、D-03（コンプライアンス可視化ダッシュボード）、F-05（データ品質 KPI）、D-05（監査対応 SOP）					

4.7 P7 変更管理（運用環境変更・クラウド移行・インフラ更改）

クラウド移行・インフラ更改・仮想化構成変更など、運用環境に対する変更がライセンス条件に与える影響を評価し、CAB の承認を得た上で実施する段階。単純な利用者の異動に伴う再割当（P8）とは区別する。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
変更要求（RFC）の 起票	AM	AM	CU	CB	変更リクエスト（RFC）
ライセンス影響評価 （実行場所・多重稼働・キャパシティ変更等）	AM	CB	VM/LG	DS	ライセンス影響評価チェックリスト
CAB 承認・変更実施	CB	CB	AM	BU	変更承認記録

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
台帳・CMDB への反映	DS	DS	AM	AU	更新後の正台帳／CMDB
参照 関連 ITSM プラクティス：変更イネーブルメント、リリース管理、展開管理、キャパシティ管理、可用性管理（優先度 A） 関連スコープ項目：H-01（CAB へのライセンス影響評価組込み）、H-02（リリース・展開時の SLAM ゲート）、D-07（仮想化・クラウド環境のライセンス計測方式）					

4.8 P8 再割当・ハーベスティング

異動・退職・利用終了等により不要となったライセンスを回収し、他の利用者へ再配分する段階。
 シェルフウェア（未使用ライセンス）の削減に直結する。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
利用終了の検知（異動・退職・低利用）	SD	AM	BU	—	回収対象リスト
ライセンス回収	CU	CU	SD	DS	回収記録
在庫プールへの再登録・再配分	DS	AM	CU	—	在庫管理表更新
参照 関連 ITSM プラクティス：サービス構成管理、キャパシティ管理 関連スコープ項目：C-01（ライセンス在庫可視化・在庫引当）、F-06（定期棚卸プロセス）					

4.9 P9 更新判断（True-up・契約更新）

契約更新時期・年次 True-up のタイミングで、継続／統合／廃止／代替／標準化の 5 判断を行う段階。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
更新・サポート終了 アラート検知	DS	AM	VM	—	更新カレンダー通知
利用実績評価・要否 判断	AM	AM	BU/ FN	EX	更新要否判断記録
更新交渉・契約更新	VM	PR	LG/ FN	AM	更新契約書
参照 関連 ITSM プラクティス：サプライヤ管理、財務管理（優先度 A） 関連スコープ項目：E-04（契約更新・交渉戦略）、E-06（True-up スケジュール管理）、 B-05（契約更新・サポート終了アラート運用）					

5. 廃棄・終了処理の分岐プロセス

更新判断（P9）で「継続しない」と判断された場合、ライセンス形態に応じて2つの終了処理のいずれかに分岐する。両者は法的性質・実務手順が異なるため、別プロセスとして管理する。

5.1 P10-a 廃棄（永年ライセンスの Termination）

永続的な使用权を保有する場合の終了処理。物理的な廃棄・アンインストールと、使用权の消滅記録の両方が必要。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
対象機器・ソフトウェアの特定	DS	AM	CU	—	廃棄対象リスト
データ消去・ソフトウェアアンインストール	CU	CU	—	LG	消去証明
機器の物理廃棄（該当する場合）	CU	AM	FN	AU	廃棄証明書
ライセンス使用权消滅の記録・台帳更新	DS	DS	LG	AU	使用权消滅記録

5.2 P10-b サブスクリプション契約終了

定期支払型のサブスクリプション契約を解約する処理。データエクスポート・ID 削除・最終請求確認まで含む。

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
解約通知・解約条件確認	VM	PR	LG	FN	解約通知記録
データエクスポート・移行	DS	AM	BU	LG	エクスポート済みデータ

プロセスステップ	主体 (R)	承認 (A)	協業 (C)	通知 (I)	主な成果物
ID・アカウント削除	SD	CU	DS	—	アカウント削除記録
最終請求確認・契約 終了記録	FN	FN	PR	AU	契約終了記録

参照

関連 ITSM プラクティス：廃棄回収（Ch2 RACI プロセス）、IT サービス継続性管理、リスク管理（優先度 A）

関連スコープ項目：B-07（契約変更の台帳反映プロセス）、H-07（DR 環境ライセンス確認・RTO/RPO 定義）、D-08（SaaS/シャドー IT 可視化）

【注意】

永年ライセンスの Termination においては、使用権消滅の記録（いつ・誰が・何を根拠に使用権を放棄したか）を証跡として残すことが、将来のベンダー監査における防御資料として重要となる。

サブスクリプション契約終了においては、データエクスポート期限（多くの SaaS ベンダーは解約後 30～90 日でデータを削除）を契約条件で必ず確認し、期限内に BU・DS が対応する必要がある。

6. 参照モデルの活用方針

- 自組織の AsIs ヒアリング（アセスメントヒアリング・エビデンス収集）で収集した現状プロセス・体制情報と、本書のフェーズ・役割定義を突き合わせ、「役割の欠落」「承認プロセスの空白」「記録・証跡の未整備」を特定する。
- 特に P7（変更管理）と P10-a/b（廃棄・終了処理）は、既存のヒアリングでも見落とされやすい領域であるため、重点的に AsIs との比較を行う。
- ギャップが識別された場合は、スコープ選定ツールの該当項目 No と対応付け、改善提案・サービススコープ選定の根拠として活用する。
- 本書のフェーズ構成・役割カタログは、組織規模・成熟度に応じて、統合（複数役割を 1 部門が兼務）または分割（大規模組織で役割をさらに細分化）して適用してよい。

付録．RACI 表全体版（フェーズ×役割）

各フェーズにおいて、主たる主体（R）・承認（A）の役割を一覧化したものである。詳細なステップレベルの RACI は「4. フェーズ別プロセス定義」の各表を参照。列数が多いため、役割を 6 役割ずつ 2 つの表に分けて示す。

役割 1/2: BU／EX／SD／AM／CU／DS

フェーズ	BU	EX	SD	AM	CU	DS
P1 ビジネスニーズ識別・要求	A	—	A	A	—	—
P2 承認・予算化	—	A	—	A	—	—
P3 調達・取得	—	—	—	—	—	—
P4 受領・資産識別・登録	—	—	—	—	A	A
P5 展開・割当	—	—	A	—	A	A
P6 運用・利用管理	—	—	—	A	—	R
P7 変更管理（運用環境変更・クラウド移行・インフラ更改）	—	—	—	A	—	A
P8 再割当・ハーベスティング	—	—	R	A	A	R
P9 更新判断（True-up・契約更新）	—	—	—	A	—	R
P10-a 廃棄（永年ライセンスの Termination）	—	—	—	A	A	A
P10-b サブスクリプション契約終了	—	—	R	A	A	R

役割 2/2: PR/LG/FN/VM/CB/AU

フェーズ	PR	LG	FN	VM	CB	AU
P1 ビジネスニーズ識別・要求	—	—	—	—	—	—
P2 承認・予算化	—	—	A	—	—	—
P3 調達・取得	A	A	—	R	—	—
P4 受領・資産識別・登録	—	—	—	—	—	—
P5 展開・割当	—	—	—	—	—	—
P6 運用・利用管理	—	—	—	—	—	R
P7 変更管理（運用環境変更・クラウド移行・インフラ更改）	—	—	—	—	A	—
P8 再割当・ハーベスティング	—	—	—	—	—	—
P9 更新判断（True-up・契約更新）	A	—	—	R	—	—
P10-a 廃棄（永年ライセンスの Termination）	—	—	—	—	—	—
P10-b サブスクリプション契約終了	A	—	A	R	—	—

役割コード一覧

BU: 事業部門（ビジネス要求元） / EX: 経営層・エグゼクティブスポンサー（CIO 等）
 / SD: サービスデスク/IT 運用窓口
 AM: IT 資産管理者（ITAM 統括） / CU: カストディアン / DS: データスチュワード
 PR: 調達 / LG: 法務 / FN: 財務

フェーズ	PR	LG	FN	VM	CB	AU
VM: VMO・ベンダーマネージャ / CB: CAB（変更諮問委員会） / AU: IT 監査人						