

LO	頁	用語	意味
サービスマネジメントの基礎	9	サービス	顧客の目標達成を支援することで、お互いの価値を共創する手段
	9	ITサービス	情報技術を用いて顧客に価値を提供するサービス
	9	サービスのIHIP特性	製品にはないサービスの性質で無形性 (Intangibility) 異質性 (Heterogeneity) 同時性 (Inseparability) 消滅性 (Perishability) の頭文字に由来する
	9	無形性	形がないので品質の妥当性を評価しにくいというサービスの特性の1つ
	9	異質性	品質を均一に保つことが難しいというサービスの特性の1つ
	9	消滅性	消費しきれなかったものを保存することができないというサービスの特性の1つ
	9	同時性	生産と消費を切り離すことができないというサービスの特性の1つ
	9	サービスマネジメント	サービスを通して顧客との価値共創を確実にすること、およびその能力
	11	サービスバリュー (サービスの価値)	サービスが顧客に与えるプラスのインパクトで、顧客に意味があると感じさせるサービスの有益性や利便性
	11	有用性	目的に沿っていて (Fit for Purpose)、役立っていると感じさせる要素
	11	保証	期待する価値が得られる確かさであり、使用に値する (Fit For Use) サービスの可用性、キャパシティ、継続性、セキュリティなどの要素
	11	出力 (アウトプット)	活動によって生み出される有形・無形の生産物
	11	成果 (アウトカム)	アウトプットによってもたらされる結果
	11	リスク	損害や損失を引き起こす、あるいは、目標達成をより困難にする可能性のある事象
	13	利害関係者 (ステークホルダー)	企業などの活動によって直接・間接的に影響を受ける人やグループ
	13	組織	ある目標を達成するために何らかの役割を担う個人やグループ
	13	(サービス) プロバイダ	サービスを提供する組織
	13	サービス消費者	サービスを利用する組織
	13	サプライヤ	プロバイダに製品やサービスを提供することで、プロバイダのサービス供給を支援する外部組織
	13	スポンサ	サービスへの投資に対する責任者
	13	顧客	サービスの導入責任者
	13	ユーザー	サービスの利用者
	13	サービスレベル	サービス品質の基準で目標値や実績値として組織の意思決定に影響を与える
	13	サービスレベルアグリーメント	プロバイダと顧客との間で交わされるサービス品質に関する合意文書
	15	コスト	何らかの目的を達成するために必要となる金銭、リソース、時間などの量
	15	狩野モデル	顧客満足度と品質要素の関係を表したモデル
	15	基本品質要素 (当たり前品質要素)	満たされることが当然と見なされ、満たされなければ不満を感じる品質要素
	15	性能品質要素 (一元的品質要素)	満たされていけば満足するが、満たされていないと不満を感じる品質要素
	15	魅力品質要素	満たされていけば満足し、満たされていなくても不満を抱かない品質要素
	15	無関心品質要素	満たされていなくても顧客満足度には影響を与えない品質要素
	17	プロセス指向	個人の能力に依存することなく継続的に成果を出すためにプロセスの仕組みを利用する品質管理の考え方
	17	有効性	その活動が効果を発揮している度合い
	17	効率性	費やされたコストに対する成果の大きさ
	19	能力成熟度モデル	組織の完成度を5段階で表現したモデル
	21	デミングサイクル (PDCAサイクル)	計画 (Plan)、実行 (Do)、評価 (Check)、改善 (Act) の4つの活動を繰り返すことで、品質の継続的改善を図る仕組み
	21	継続的改善	組織が改善サイクルを回しながらあるべき状態に向かって近づいていく方法
	23	サービスデスク	システムの不具合や技術サポートなどユーザーの問い合わせに対応するプロバイダ側の単一窓口
	23	IT運用管理	ITサービスに求められている機能を滞りなく提供するための、稼働状況の監視、サービス要求や障害への対応、予防保守などの業務
	25	サービスレベル管理	サービスの提供者と消費者の間でサービスレベルに関する測定可能な目標値を設定し、継続的にサービス品質の維持向上を図る活動
	27	サービスポートフォリオ	組織の管理下にある各サービスを事業価値の観点から説明するもの
	27	サービスポートフォリオ管理	各サービスの事業価値を説明することで、組織の意思決定を支援する活動
	31	GAFA	巨大IT企業4社、グーグル (Google)、アマゾン (Amazon)、フェイスブック (Facebook)、アップル (Apple) を指す言葉で「ガーファ」と読む
	39	デジタルトランスフォーメーション (デジタル革命)	企業が競争上の優位性を獲得するために、デジタル技術を使ってそれまでの産業構造やビジネスモデルに変革をもたらすこと
	39	デジタルイゼーション (デジタル化、IT化)	業務プロセスをデジタル化することで、生産性の向上やコスト削減を実現すること
	39	デジタルライゼーション (デジタル変革)	デジタル技術を用いてビジネスモデルに変化をもたらす新たな価値を創造すること
	41	人工知能 (AI)	人工的に脳の働きを模倣する技術
	41	機械学習	学習データに対する判断とフィードバックによって機械自身が判断能力を高める技術
	41	ディープラーニング (深層学習)	機械学習の一つで、脳の神経回路を模倣することで、判断基準も機械自身で習得する技術
	43	IoT (モノのインターネット)	モノにネットワーク接続機能を搭載し、インターネットを介して情報を交換する技術
45	ビッグデータ	膨大な量のデータを分析したり、シミュレーションに利用することで、新たな知見を発見したり、将来を予測したりする技術	
45	ドローン	プロペラを搭載した小型無人航空機で、今までは到達困難だった地点からの撮影を可能にする技術	
45	5G	第5世代の移動通信システムで、それまでの4Gと比較して高速・大容量化、超多数端末接続、超低遅延、超高信頼性などの特徴がある	
47	DXレポート	2018年に経済産業省が「日本企業がDXに失敗した場合、2025年以降毎年12兆円もの経済損失が生じる」と警鐘を鳴らしたレポート	
47	2025年の崖	日本企業がDXに失敗した場合に2025年以降毎年12兆円もの経済損失が生じるリスクのこと	
47	ユニコーン企業	創業10年以内、株式評価額10億ドル以上、未上場、テクノロジー企業という条件に当てはまるスタートアップ企業	
49	マーケティング	市場と顧客を結びつける活動全般で、商品を顧客に認知させ、便益を訴求して購入を促進し、再購買や他への推奨をするような信頼関係を築くこと	

LO	頁	用語	意味	
マ ー ケ ー テ ィ ン グ	49	伝統的マーケティング	市場を細分化して標的となる客層を決め、自社の強みが生かせる領域に商品に投入するなど、デジタル技術に頼らない従来のマーケティング手法	
	49	4C	商品の価値（Customer Value）や価格（Customer cost）が妥当で、容易にアクセスでき（Convenience）、市場とのやりとり（Communication）が適切かを確認すること	
	49	4P	どの商品（Product）をどのようなルート（Place）を使っていくら（Price）で販売し、どのような販売促進（Promotion）を行うのか検討すること	
	49	マーケティングミックス	マーケティング戦略策定にあたって、4C（企業の視点）、4P（顧客の視点）など、複数のアプローチを組み合わせて効果をもたせること	
	51	セグメンテーション	市場を細分化して特定のカテゴリに集中的にアプローチするマーケティング技術	
	51	ターゲティング	狙うべき市場を絞り込んで戦略的にアプローチするマーケティング技術	
	51	ポジショニング	自社の商品のために独自の地位を築くことで、他社の製品との差別化を図るマーケティング技術	
	51	デジタルマーケティング	インターネットやスマートフォンなどのデジタル技術を用いて、消費者に商品購入を促す企業活動	
	53	コモデティ化	商品の差別化が難しくなり、選択基準が価格の差異だけになっていくこと	
	53	機能的価値	機能面や品質面で顧客提供できる客観的な価値	
	53	情緒的価値	商品を利用した経験から得られる感動や満足感など、顧客の感情に訴える主観的な価値	
	53	基本価値	商品がそのカテゴリの存在であるためには欠くことができない要素	
	53	便宜価値	消費者が便利と感じ、使ってみたいと感じさせる商品の有益性や利便性	
	53	感覚価値	商品の購入時や利用時に人間の感情に訴えてくる商品の魅力	
	53	観念価値	消費者の価値観や生きがいに訴えてくる商品の魅力	
	53	顧客体験（カスタマーエクスペリエンス）	顧客がサービスを体験する際に生じる心理的・感覚的インパクト	
	53	ユーザー体験（ユーザーエクスペリエンス）	ユーザーがサービスを体験する際に生じる心理的・感覚的インパクト	
	55	グズドミナントロジック	商品に価値を付加する生産者とその価値を破壊する消費者が、その商品が持っている価値を通じて経済活動を行っているという考え方	
	55	サービスドミナントロジック	生産者と消費者がそれぞれのリソースを持ち寄り、サービスを通してそれぞれが価値を生み価値を獲得しているという考え方	
	55	価値の共創	サービスの生産者と消費者がそれぞれのリソースを持ち寄り、サービスを通して価値を生み価値を獲得していること	
	55	顧客エンゲージメント	商品を提供する企業が顧客との関係を深めることにより、付加価値性の高い良好な信頼関係を築くこと	
	55	ロイヤルティ	顧客の商品に対する愛着やそのプロバイダに対する信頼感	
	55	エンゲージメントマーケティング	顧客のロイヤルティを高めるような関係性を築くことで消費を促す活動	
	57	交換価値	他の何かと一定の比率で交換することができる、商品そのものが保有する価値	
	57	使用価値	商品を実際に使うことで感じることができる有益性や利便性	
	57	文脈価値	その商品を使う目的や背景から読み取れるサービスの使用価値	
	61	ラストワンマイル	制することで消費者に関する大量の情報を獲得できると言われている、商品が消費者の手に届けるまでの最後の物流	
	61	検索エンジン最適化（SEO）	検索エンジンからサイトに訪れる人を増やすことで、Webサイトの成果を向上させる技術	
	61	プラットフォーム戦略	魅力的なサービスによって顧客との関係を強化し、関連する企業を巻き込むことでより大きな経済圏を構築し、価値を循環させるアプローチ	
	61	（サービス）エコシステム	（サービスの）利害関係者が価値を創造したり獲得したりしながら共存している仕組み	
	組 織 運 営	69	リーン思考	リーン（贅肉がない）はムダがないことであり、顧客目線で定義された価値の流れの中からムダを取り除くという考え方
		69	ムダ取り	顧客視点の価値を生まないあらゆるものを排除する活動
69		7つのムダ	作りすぎのムダ、手待ちのムダ、運搬のムダ、加工のムダ、在庫のムダ、動作のムダ、不良品を作るムダ	
69		キャッシュフロー	企業活動などによって得られた収入から、外部への支出を差し引いて手元に残る資金の量とタイミングのこと	
69		ファイナンス思考	現在の売上げや利益だけでなく資金調達コストも考慮し、将来も含めて稼ぐお金の最大化を図ろうという考え方	
71		バリューストリーム（価値の流れ）	顧客目線で定義した価値を顧客に届けるまでのモノと情報の流れ	
71		リードタイム	商品を発注してから納品するまでの時間	
71		キャッシュ・コンバージョン・サイクル	企業が原材料や商品仕入などで現金を投入してから最終的に現金化されるまでの時間	
73		プル型生産システム	受注生産方式とも呼ばれ、後工程で発生した実需に基づいて生産する方式	
73		プッシュ型生産システム	見込生産方式とも呼ばれ、需要予測を基づく生産計画により生産してから注文を受ける生産方式	
73		大量生産方式	部品の規格化と移動組立方式を組み合わせ、コストの削減と生産効率の飛躍的向上を実現したフォードの生産方式	
73		リーン生産方式（トヨタ生産方式）	トヨタが大量生産方式に改良を加えて実現した、製造工程からムダを取り除いたスリムな生産方式	
73		ジャストインタイム	必要なものを、必要な時に、必要なだけ生産するムダのない生産方式でトヨタ生産方式の別名	
73		カンバン方式	生産指示書（カンバン）を用いることでムダを排除するプル生産方式でトヨタ生産方式の別名	
73		（品質を作り込む）自動化	不良品を下工程に流さないように人が機械化に関与し、製造工程の欠陥を取り除くことで製品の品質を向上させるという考え方	
75		小ロット生産	ムダを排除するために小刻みにモノを作る生産方式	
75		多能工化	複数の業務ができるように訓練することで業務効率を高めるだけでなく、多様なスキルや経験を持つ視野の広い従業員を育てること	
77		1個流し	仕事を1個ずつラインに投入し生産する手法	
79		実用最小限の製品（MVP）	中核となる要素を組み込んだ実用最小限の製品	
79		リーンスタートアップ	できるだけ早くMVPを作り、顧客のフィードバックを上手に利用して、市場が求める商品を効率よく開発する方法	
79		革新会計	変更の成果を客観的に評価するための指標	
81		制約理論	制約を取り除くための小さな変化と小さな努力は、短期間に著しい成果が得られる	
83		トヨタの型	改善の文化を組織に根付かせるためにトヨタが実践しているパターン化された行動様式で、改善の型とコーチングの型がある	
85		改善の型	常により良い状態を目指して、目の前の課題を解決する能力を養うために、トヨタの社員全員に習慣づけられた改善活動のための行動様式	
85		コーチングの型	改善の型を十分に理解して指導できるキーマンを育成するために、トヨタの指導者に習慣づけられた従業員育成のための行動様式	
87		自由と責任を両立させる経営	共感できるビジョンに基づく明確な指針を示しながらも、責任と権限を委譲することで顧客と接する現場の従業員に適切な判断と積極的な行動を促す経営手法	

LO	頁	用語	意味
	87	サービスプロフィットチェーン	従業員の待遇を向上させるとサービス品質も高まり、顧客満足度（ロイヤルティ）の上昇につながるという一連の流れ
	87	よい職場戦略	サービス産業において、従業員のモチベーションを高めて創意工夫を促し、生産性を高めるという戦略
	89	従業員満足度	職場環境や社内の人間関係、働きがい、福利厚生、給与などの要素で計測される従業員の満足度
	89	社員満足経営	従業員のモチベーションが、業務効率や顧客満足度を高め、事業の成功により貢献することから、従業員満足度を高める組織運営を行うこと
	89	社員満足ファクター	従業員満足度を高める主要な5つの要素である「ビジョンへの共感」「マネジメントの適切さ」「参画への充実度」「企業風土の最適さ」「就業環境の快適さ」
サ ー ビ ス デ ザ イ ン	97	仮想化技術	対象となるコンピュータ資源の動作をソフトウェアに模倣させることで、コンピュータ資源が抱える物理的制約を取り除く技術
	97	クラウドサービス	コンピュータ資源やアプリケーション機能をネットワーク経由で、ユーザーに提供するサービス
	97	クラウドネイティブ	さまざまなクラウドサービスを利用して開発・構築され、クラウド環境での運用を前提としたシステムやサービス
	97	オンプレミス	自社の構内にサーバーや通信回線を用意し、自らが運用する方法
	97	IaaS	インフラストラクチャ環境を指定して、ハードウェアとOSをインターネット経由で借りるサービス
	97	PaaS	アプリケーションの実行環境や開発環境を指定して、インターネット経由で借りるサービス
	97	SaaS	指定するアプリケーションをインターネット経由で利用するサービス
	99	プライベートクラウド	企業・組織が自社内でクラウド環境を構築し、社内の各部署やグループ会社に提供するクラウド環境
	99	パブリッククラウド	ベンダーが提供するクラウド環境を、不特定多数のユーザーがインターネット経由で利用するサービス
	99	ハイブリッドクラウド	パブリッククラウドとプライベートクラウドなど異なるサービスのメリットをうまく組み合わせて利用する方法
	99	マルチクラウド	複数ベンダーのクラウドサービスを組み合わせて最適な環境を実現する運用形態
	101	デザイン思考	人間を中心ににおいて満たされていないニーズを理解し、共感を呼ぶようなソリューションを導き出す
	103	タッチポイント	ユーザーがサービスと接する場面
	103	カスタマージャーニーマップ	顧客が味わう感情を把握したりするために、タッチポイント、顧客の行動、思考、感情などを時系列に整理して表現する技法
	103	ペルソナ	想定される顧客に人格を与えることで設計中のサービスに現実感を与える技法
	105	イミュータブルインフラストラクチャ	一度構築した本番環境には更新版や修正版などによる変更を加えないIT運用管理の手法
	105	イミュータブル	作成後にその状態を変えることのできないオブジェクトのこと
	105	IaC（インフラストラクチャー・アズ・コード）	インフラストラクチャーの構成やアプリケーションの稼働環境に関する情報をテキストファイルコードで管理する技術で、プロビジョニングの自動化を可能にする
	105	プロビジョニング	ユーザのために設備やサービスに資源の割り当てや設定などを行って利用できる状態にすること
	107	可用性	一定の期間中にサービスやその構成要素が、要求され合意している機能を供給する能力
	107	信頼性	サービス停止回数やサービス停止が発生しなかった期間の長さなど、サービスを信頼できる度合い
	107	保守性	サービス停止後に通常運用に復旧するまでの時間や、計画保守に必要な時間など、サービスの維持運用の容易さの度合い
	107	レジリエンス	障害が発生してもサービスを継続したり、サービスが停止してもすぐに回復したりするような忍耐力
	107	復旧ポイント目標	どの時点まで遡ってデータを復旧させるかの目標値
	107	復旧時間目標	障害が発生してからどのくらいの時間までにサービスを復旧させるかの目標値
	109	カオスモンキー	ネットフリックスがAWS向けに開発した本番環境の仮想マシンをランダムに停止させるツールで、現在は公開されている
	109	カオスエンジニアリング	本番稼働中のサービスに擬似的な障害を発生させて、そこからの学びによって障害回復能力を高めることで本当の障害に備える手法
	111, 165	API連携	API（アプリケーションプログラムインターフェイス）を利用して、他のシステムと機能や情報のやり取りを行うこと
	113	マイクロサービスアーキテクチャ	迅速な開発と保守性、耐性、拡張性向上のために、アプリケーションの機能を小さく分割し、独立性の高い小型のサービスをAPIで連携させるアーキテクチャ
	113	モノリス型	機能間の結びつきが強く、構造化されていてもすべてのモジュールが一体となって機能を提供するもの
	115	コンテナ化	外部環境から隔離されたアプリケーションの実行環境を構築する仮想化技術
	117	コンテナオーケストレーション	指示に従ってコンテナを展開し、負荷調整や障害対応のためにコンテナの数を配置をコントロールする機能を提供する
	119	リレーショナルデータベース	構造化されたデータをデータを表形式で管理するデータベースで、SQLと呼ばれる言語で操作することができる
	119	NoSQLデータベース	RDBMS以外のデータベース管理システム
	119	データウェアハウス（データの倉庫）	組織の意思決定を支援するために使用される、RDBMSに格納された大量のデータ、あるいはその管理システム
	119	データレイク	データをそのまま（構造化/非構造化を問わず）格納できるストレージポジトリ
	119	データカタログ	データの定義や保管場所など、組織が管理するあらゆるデータに関する情報を保有するデータの辞書
	121	データサイエンティスト	企業内外を取り巻く大量のデータを分析し、データに基づく合理的な意思決定がなされることを支援する
	121	データエンジニア	ビッグデータを扱うためのクラウド、プログラミング、データの可視化、統計学などのスキルが求められる、大規模なデータの活用を支える基盤構築と運用の専門職
	121	データベースエンジニア	データベースの開発、設計、運用、管理を行うエンジニアの総称
121	ETL（抽出、変換、格納）/ELT（抽出、格納、変換）	「E」「L」「T」はそれぞれ、Extract（抽出）、Load（書き出し）、Transform（変換）を意味する。データウェアハウス(ETL)とデータレイク(ELT)の違いを意味している	
123	FaaS	アプリケーションロジックだけを登録して、そのロジックを利用する時だけCPUやメモリー空間を借りるクラウドサービス	
123	サーバーレス	アプリケーションロジックだけを登録して、そのロジックを利用する時だけCPUやメモリー空間を借りるサービス	
123	CNCF	コンテナ技術の発展と、その進化に関連するテクノロジー業界の連携を支援するために2015年に創設された世界規模の標準化団体	
123	BaaS	Webアプリケーションやモバイルアプリケーションに必要なバックエンド機能を提供するクラウドサービス	
127	サービスメッシュ	コンテナ間のルーティングやロードバランシングなどのネットワーク機能をアプリケーション機能と切り離して実現する技術	
135	ウォーターフォール型開発	開発の各工程（企画、計画、設計、実装、テスト、運用など）の成果を確認しながら次の工程を進めていくソフトウェア開発手法	
135	企画	実現するサービスの投資効果を文書化し、利害関係者の了承を得て予算を確保する段階	
135	要件定義	事業を分析し、サービスが提供すべき機能やアプリケーションの稼働環境やユーザーインターフェースなどを定義すること	
135	設計	アーキテクチャ、ユーザーインターフェース、データの構造、モジュール間インターフェースなど、開発可能なレベルの詳細な仕様を文書化する	
135	コード開発	仕様に基づいて処理の手順をコード化し、そのコードが求められている結果を導くことを単体テストで確認する	

LO	頁	用語	意味	
アプリケーション開発	135	構築	開発したソフトソフトウェアを組み立てて、実行可能な状態にすること。ソフトウェアの稼働環境を整備することも含むこともある	
	135	展開	ソフトウェアをテスト環境や本番環境に配置したり環境を設定したりすること	
	135	実装	コード開発から構築、プロビジョニングを経て、テスト環境への展開までの工程を実装と表現するアプリケーション開発組織もある	
	135	テスト	アプリケーションの機能や性能、ユーザーインターフェースの操作方法など、要件が満たされていることを確認すること	
	135	運用	サービスに求められている機能を滞りなく提供するために、サービスの稼働環境を監視して必要な処置を実施すること	
	137	アジャイル開発	優先度の高い機能からリリースとフィードバック獲得を短期間に繰り返してソフトウェアを進化させる、迅速で柔軟なソフトウェア開発手法	
	137	ユーザーストーリー	ユーザがサービスをいつどのように利用するかを整理したリスト	
	137	ユーザーストーリーマップ	ユーザーの動ややりたいことを洗い出し、アプリケーションで実現すべき優先度の高い機能を上から順番に、時間軸に沿って並べる手法	
	137	ステージング（サイト）	開発の最終段階で、受け入れ側が本番とほぼ同じ環境でテストするために構築する環境のこと、また、本番環境へリリースするまでの期間	
	141	カンバン	プル型生産システムで用いられた指標板のことで、プロセスの状態を視覚化してコントロールする技法の総称として用いられている	
	141	エクストリームプログラミング（XP）	継続的な成長に主眼を置き、テスト駆動開発やペアプログラミングなどの手法を用いたアジャイル開発の一手法	
	141	テスト駆動型開発	最初にテストのためのコードを書いてから、実際のアプリケーションコードを記述する技法	
	141	ペアプログラミング	2人が1台のコンピュータを使ってプログラムを作成するペアプログラミング技法	
	143	DevOps	開発したソフトウェアの価値をできるだけ早く顧客に届けるため、開発チームと運用チームの連携を強め、コード登録からリリースまでのプロセスを自動化すること	
	143	変更管理	ITサービスの変更リスクを評価して、有効で効率的な変更を実現するための活動	
	145	継続的デリバリー（広義）	短いサイクルでリスクの小さな変更を小刻みに行うことで、継続的に組織を進化させる方法	
	145	継続的インテグレーション	コードがコミットされると自動的に構築とテストが実施される開発技法で、コードのエラーがすばやく検出され修正できる	
	145	継続的デリバリー（狭義）	CIをさらに進化させた仕組みで、コードがコミットされると、自動的に構築、テスト、展開が実施される仕組み	
	147	継続的デプロイ	コードがコミットされると、自動的に構築、テストされ、承認手続きなしに本番環境に展開が実施される仕組み	
	147	SRE(サイトリライアブルエンジニアリング)	運用業務の効率化と自動化によるサービス品質を向上させるため、運用上のボトルネックを発見し、最も合理的な方法で解決する役割を担う職種	
	147	SREエンジニア	開発にも運用にも高度な知識とスキルを有する技術者で、主にアプリケーションのリリースから安定稼働に至るまでの工程を支援する	
	147	技術的負債	将来、組織に負のインパクトを与える技術的な課題で、保守コストの増大を招くソフトウェアの欠陥や汚いコードなどを意味している	
	147	エラー予算	エラーに対処するための予算であり、少なくなると開発側は枯渇しないように慎重になるので、開発スピードとリリース品質のバランスを保つ役割を果たす	
	147	トイル	繰り返し実施することが求められる手作業のことで、戦術的・長期的な価値を持たない自動化が可能な作業	
	149	プロジェクト管理ツール	チームメンバーや設備などのリソース、コスト、スケジュール、進捗状況など、プロジェクトや変更作業の管理業務を支援するツール	
	149	バージョン管理システム	コンピュータ上でファイルの変更履歴を管理するシステム	
	149	ブランチ	バージョン管理において本流から枝分かれしても並行して管理されている別の流れのこと	
	149	CI/CDコントローラ	定義されたワークフローに従ってプログラムを実行し、指定された相手にその結果を通知するソフトウェア	
	149	テスト管理ツール	テストの計画立案、要件管理、テストケース管理、実行管理、結果分析などの機能を提供するソフトウェア	
	149	各種テストツール	ソフトウェアのテスト項目は、機能、性能、UI、セキュリティなど多岐に渡るため、それぞれの領域に専用のテストツールが存在する	
	149	構成管理ツール	アプリケーションの構成情報や設定情報を一括して管理することで、構築や展開の標準化と自動化を支援するツール	
	151	リリース	展開はサービスとして利用できるようにソフトウェアを配置すること、リリースはユーザがサービスを利用できるようにすること	
	151	機能フラグ（機能トグル、機能切替スイッチ）	変数を使ってソフトウェアの処理ロジックを変ええることで実現する機能を切り替える仕組み	
	151	ダークローンチ（ダークリリース）	新機能を一部のユーザーにだけリリースし、全体への影響を避けながらフィードバックの獲得や、課題抽出を図る技法	
	151	A/Bテスト（パケットテスト、分割テスト）	複数の選択肢を同時にテストし、その結果からそれぞれの選択肢の効果を検証する技法	
	151	ブルーグリーンデプロイメント	2つの本番環境（ブルーとグリーン）を用意し、ロードバランスなどの技術を用いて接続先を切り替え、一瞬のうちに新しい環境をリリースする技法	
	151	カナリアリリース	製品やサービスの新機能を一部のユーザーだけにリリースし、新機能に欠陥がないことを確認しながら徐々に対象範囲を広げていくリリース技法	
	153	ブランチ・チェリーピックモデル	チェリーピックは、別ブランチのある特定コミットを自分のブランチに適用するという意味。重要な変更だけを先行してリリースする技法	
	サイ	161	コラボレーションツール	ファイル共有、プロジェクトの進捗管理、チャット、ネット会議など、チーム内のコミュニケーションや情報共有を支援するツール
		161	ロボット	ロボットから生まれた言葉で、コンピュータで処理を自動化するためのプログラム
		161	チャットボット	「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した自動会話プログラム
		163	スウォーミング	無数の虫が何かの標的に群がる意味があり、開発やサポートの一つのタスクに複数のメンバーが群がって取り組むこと
		165	イベント	サービスを管理する上で意味のある、サービスを構成する要素に起こった変化
		165	メトリックス	測定基準、尺度、計量、距離などを意味するメトリックの複数形。尺度、測定法、計量法などを意味する
		165	ログ	コンピュータの利用状況やデータ通信など履歴や情報の記録を取る事、またその記録
		165	トレース（分散トレーシング）	クラウドネイティブなアプリケーションの動きとコンピュータ資源の関係性を把握するために処理連鎖の経過を記録すること
		167	オープンソースソフトウェア（OOS）	ソースコードが無償で公開され、改良や再配布を行うことが誰に対しても許可されているソフトウェア
167		視覚化	事実に基づく迅速な意思決定をするために、収集したデータの分析結果をグラフ、チャート、表、マップなどを用いて可視化すること	
167		ELKスタック	Elasticsearch（検索・分析）、Logstash（ログ収集）、Kibana（視覚化）という3つのツールの頭文字で、最も普及しているログ分析用のオープンソースフレームワーク	
169		積極的監視	事実に基づく判断をすみやかに行うために、運用環境で発生する多様なデータを積極的に収集し、分析、加工、視覚化することで、意思決定者を支援すること	
171		遠隔測定	開発チームが本番環境に直接触れずに監視ができるようにすること	
171		インストルメンテーション	アプリケーションにそれぞれのロジックに制御が移ってきた際の状態を出力させるコードを埋め込むこと	
171		イベントルーター	本番環境で排出されるログ情報を一時的に蓄積し、情報の流れを制御する中継サーバー	
171		情報ラジエーター	すべてのチームメンバーが最新情報を一目で確認できるように、目立つ場所に配置する視覚的なディスプレイ	
173		DDoS攻撃	1台のコンピュータに大量のデータを送りつけるDoS攻撃を、複数から一斉に行うことで標的のサーバーに過剰な負荷をかける手法	
173		アドウェア	ユーザの望まない広告を勝手に出すソフトウェア	

LO	頁	用語	意味
サービス運用	173	バックドア型マルウェア	標的となるコンピュータに不正な侵入経路を作り、外部からを操作する
	173	ウイルス	他のプログラムやファイルの一部を書き換え（寄生、感染）、自己複製する機能を持つマルウェア
	173	ワーム	ウイルス同様自己増殖するが、ホストプログラムを持たず、単体で存在するプログラムの事を指す
	173	トロイの木馬	一見無害なファイルやプログラムに偽装した上でコンピュータに侵入したあと悪意のある振る舞いをするマルウェア
	173	スパイウェア	情報収集を主な目的とし[10]、コンピュータの内部情報を外部に勝手に送信するソフトウェア
	173	マルウェア	不正かつ有害な動作を行う意図で作成された悪意のあるソフトウェアや悪質なコードの総称
	173	ランサムウェア	コンピュータをロックしたり重要なファイルを暗号化して読めなくするなどして被害者を困らせ、身代金（ランサム）を要求するマルウェア
	173	境界型セキュリティ	社内と外部のネットワークにファイアウォールなどのセキュリティ措置を施し、境界で危機の侵入を防ぐセキュリティ対策
	173	ファイアウォール	ネットワークを監視して不正なパケットを遮断して許可されたパケットだけを通過させることで、安全なネットワーク領域を確保する技術
	173	仮想プライベートネットワーク（VPN）	暗号化やトンネリングなどの技術によって保護された通信経路を確立する技術で、公衆ネットワークを企業LANのように利用できる
	175	ゼロトラストセキュリティ	すべてのユーザーとデバイスに対する認証・認可と、継続的監視によって高度な脅威に対抗するセキュリティモデル
	175	認証システム	ユーザーIDの検証とユーザー権限を管理して認証と認可の機能を提供するシステム
	175	認証	エンティティがそれを名乗る者であることチェックすること
	175	認可	適切なレベルでリソースへのアクセスを許可すること
	175	個人端末活用（BYOD）	個人所有の端末を仕事にも使用する手法
	175	モバイルデバイス管理（MDM）	モバイル端末をビジネスで利用する際、主に情報漏えいを防ぐための情報セキュリティ技術
	175	モバイルアプリケーション管理（MAM）	スマートフォンやタブレットなどのモバイル端末にインストールしたアプリケーションを管理する仕組み
	175	エンドポイント検出応答（EDR）	コンピュータシステムのエンドポイントにおいて脅威を継続的に監視し、設定に従って自動的に対処する技術
	175	シングルサインオン（SSO）	1組のID・パスワードによる認証を1度行うだけで、複数のWebサービス・クラウドサービス・アプリケーションにログインできるようにする仕組み
	177	クラウド管理プラットフォーム	複数の異なるクラウドで稼働するサービスとリソースを管理する環境
177	クラウドブローカー	クラウドサービスの顧客とクラウドプロバイダをつなぐ窓口として機能する組織やツールのことで、最適なプロバイダを選択したり、稼働中のおサービス監視を支援する	