

午後Ⅱ試験

全問共通

全問に共通して、IT サービスマネージャとしてのマネジメント活動が伺える具体的な論述を求めたが、単なる作業報告に過ぎないものが散見された。また、出題趣旨を的確にとらえて、出題趣旨に沿って論述することが求められるが、解答内容が冗長であったり、設問イの解答が設問ウの解答欄に記述されているなど論述箇所が不適切であったりするものも見受けられた。顧客の求めるサービスの実現に向けて自ら計画を立案し、目標達成に向けて業務を推進していく積極的な取組を、出題趣旨に沿って具体的に論述するように心掛けてほしい。

問1

問1では、日頃から、災害に備えたIT サービス継続計画の策定に関わっている受験者にとっては取り組みやすいテーマであったようで、顧客の事業継続計画の目標を正しく理解し、IT サービスの特徴を踏まえた適切な対応策が具体的に論述され、高い課題解決能力が伺える解答が多かった。一方で、IT サービス継続計画の目標を論述せずに対応策だけを論述したもの、又は、IT サービス継続計画の目標と対応策が整合していない論述も少なからず見受けられたが、これらはIT サービス継続計画に対する経験、知見がないことに起因しているものと思われる。

IT サービスマネージャには、事業を正しく理解し、事業継続計画に沿った効果的なIT サービス継続計画の策定、見直し及び改善への取組が望まれる。

問2

問2では、多くの受験者は定量的な改善目標と実施した方策については具体的に論述できていたが、方策の管理指標の記載がない論述、改善目標に対する直接効果を方策の管理指標としている論述、管理指標が不適切で方策が計画どおり実施できたかを客観的に評価できない論述が散見された。また、メンバーで協力して方策を実施するための工夫が全く見られない論述も見受けられた。

IT サービスマネージャは、改善の取組において、方策の管理指標の達成状況、及び改善目標の目標値の達成状況を評価するとともに、改善目標が未達の場合、原因を分析し、方策を見直すことが求められる。