

午後Ⅱ試験

問1（環境変化に応じた変更プロセスの改善について）

俊敏な対応を求める環境変化の影響によって変更プロセスに生じた問題点及び改善に向けた施策，並びに施策の実施結果と評価などについて，俊敏な対応と品質の確保の観点を含めて論述することを求めた。アジャイル開発への対応やサービスデスクにおける標準変更の拡大といったことを実務で経験し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，具体的なツールの活用や承認プロセスの見直しといった事例が挙げられ，適切に論述されていた。内容としては，競合他社との競争激化といった環境変化を背景に，新規サービスやサービス変更の迅速化をテーマにした論述が多くみられた。一方，施策の論述において，具体性に欠け，主体性が伺えないものも少なからず見られた。IT サービスマネージャとして，日頃の改善への主体的なマネジメント活動が望まれる。

問2（重大なインシデント発生時のコミュニケーションについて）

重大なインシデント発生時に，利害関係者に対して，どのようにコミュニケーションを行ったかの論述を求めた。インシデント対応は多くの受験者が経験しており，取り組みやすいテーマであったようで，インシデントへの対応手順については適切な論述が多かった。通常のインシデントでは，階層的なエスカレーションやトップマネジメントとの連携は少ないと考えられるが，重大なインシデントでは，様々な利害関係者との積極的なコミュニケーションと復旧に向けての正確な情報の共有が求められる。解答の中には，通常のインシデントと同様の対応をとっていると思われる論述が多く見られたが，重大なインシデントの対応に当たっては，インシデント対応チームを迅速に編成して対応を行う必要があり，IT サービスマネージャとして，コミュニケーションを適切に行ってほしい。