

平成 28 年度 秋期
IT サービスマネージャ試験
午後 II 問題

試験時間	14:30 ~ 16:30 (2 時間)
------	----------------------

注意事項

1. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
3. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
4. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1, 問 2
選択方法	1 問選択

5. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - (1) B 又は HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - (2) 受験番号欄に受験番号を、生年月日欄に受験票の生年月日を記入してください。
正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。生年月日欄については、受験票の生年月日を訂正した場合でも、訂正前の生年月日を記入してください。
 - (3) 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。○印がない場合は、採点されません。2 問とも○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

[問 2 を選択した場合の例]

選択欄	問 1	○問 2
	1 問選択	

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

“論述の対象とする IT サービスの概要” の記入方法

論述の対象とする IT サービスの概要と、その IT サービスマネジメントに、あなたがどのような立場・役割に関わったかについて記入してください。

質問項目①は、ITサービスの名称を記入してください。

質問項目②～⑤は、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲むとともに、() 内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は、該当するものを全て○印で囲んでください。

問1 IT サービスを提供する要員の育成について

IT サービスマネージャは、IT サービスを提供する要員を適切にマネジメントすることが求められる。IT サービスを提供する要員に、適切な知識と技能及びそれらを適用する能力（以下、“要員の能力”という）が不足している場合には、IT サービスマネジメントの活動に支障を来す。例えば、

- ・問題管理プロセスを適切に運用する能力が不足している場合、インシデント発生時の事後対応的な活動にとどまり、事前予防的な活動を実施できず、インシデントの再発防止ができない。
- ・キャパシティの予測技法に関する知識が不足している場合、キャパシティ計画を適切に策定できず、サービスの応答時間の目標が達成できない。

このような場合、IT サービスマネージャは、IT サービスを提供する“要員の能力”を高めるための要員育成目標を設定し、次のような活動を行う必要がある。

- ・IT サービスを提供するチームの役割を踏まえた上で、個々の要員の経験などを考慮し、“要員の能力”のうち重点的に高める必要がある能力を決定する。
- ・要員教育、訓練など、要員育成策を決定する。

具体的には、要員育成計画の作成、OJTの着実な実施、モチベーション維持のための方策の実施などを行う。また、社内の人材育成体系、外部の研修機関の活用などにも考慮する必要がある。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、IT サービスを提供する上で必要となる“要員の能力”について、必要となる理由を含めて 800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた“要員の能力”のうち重点的に高めようとした能力及び実施した要員育成策について、工夫した点を含めて、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた要員育成策の評価、及び今後改善したいと考えている内容について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 プロセスの不備への対応について

IT サービスマネジメントで規定されるプロセスの確立は、IT サービスの品質を確保する上で重要である。例えば、インシデント管理のプロセスに不備があってインシデントの対応に時間が掛かったり、問題管理のプロセスに不備があってインシデントの発生が減らなかつたりする。

IT サービスマネージャは、発生したインシデントに対処した後に、インシデントの内容や対応状況を整理し、インシデントの原因である問題を識別する。プロセスの不備がある場合には、プロセス単体の観点（手順の曖昧さ、抜け・漏れ、想定外の事象の発生など）だけでなく、プロセス間の連携の観点（共有する情報の不足、連携するタイミングの悪さなど）も含めて調査し、対策を検討すべきである。

また、インシデントの原因となった問題を解決した後、過去に発生したプロセスの不備に起因するインシデントの傾向分析を行うなど、事前予防的な活動を行うことも重要である。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、不備があったプロセスの概要及び不備の内容について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたプロセスの不備をどのように調査し、どのような対策を立案したか。工夫した点を含め、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ プロセスの不備に関連して行った、事前予防的な活動について、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

[メモ用紙]

[メモ用紙]

[メモ用紙]

6. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げる場合があります。

(1) **問題文の趣旨に沿って解答してください。**

(2) 解答欄は、“論述の対象とする IT サービスの概要”と“本文”に分かれています。“論述の対象とする IT サービスの概要”は、2 ページの記入方法に従って、全項目について記入してください。

(3) “本文”は、設問ごとに次の解答字数に従って、それぞれ指定された解答欄に記述してください。

・設問ア：800 字以内

・設問イ：**800 字以上** 1,600 字以内

・設問ウ：**600 字以上** 1,200 字以内

(4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。

7. 退室可能時間に途中で退室する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	15:10 ~ 16:20
--------	---------------

8. **問題に関する質問にはお答えできません。** 文意どおり解釈してください。

9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。ただし、問題冊子を切り離して利用することはできません。

10. 試験時間中、机の上に置けるものは、次のものに限ります。

なお、会場での貸出しは行っていません。

受験票、黒鉛筆及びシャープペンシル (B 又は HB)、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計 (時計型ウェアラブル端末は除く。アラームなど時計以外の機能は使用不可)、ハンカチ、ポケットティッシュ、目薬

これら以外は机の上に置けません。使用もできません。

11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

12. 答案用紙は、いかなる場合でも提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。

13. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社又は各組織の商標又は登録商標です。なお、試験問題では、™ 及び ® を明記していません。

©2016 独立行政法人情報処理推進機構