

令和6年度 春期  
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・役割で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②～⑩、⑬は、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲み、必要な場合は（ ）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。

質問項目⑫、⑭及び⑮は、（ ）内に必要な事項を記入してください。

## 問1 環境の変化に対応するための変更管理プロセスの改善について

IT サービスマネージャは、変更管理プロセスを定め、変更によるサービスへの影響を評価する。近年、サービス改善のための変更要求の増加、DevOps の採用などによって、展開を行う回数が増加するなどの環境の変化が起きている。

従来の変更管理プロセスは、ウォーターフォール型開発を前提として内部統制の強化に重点を置いたものも多く、高頻度、短期間で変更要求を承認できる規程となっていない場合がある。IT サービスマネージャは、このような環境の変化に合わせて必要な統制を確保しつつ、変更要求の承認を遅延させないために、変更管理プロセスを改善していく必要がある。例えば、次のような改善策を行う。

- ・変更要求の対象範囲を見直し、変更のカテゴリ“標準変更”の適用を拡大する。
- ・CAB（変更諮問委員会）の運営方法を見直す。
- ・DevOps による展開に合わせて、変更のカテゴリを新たに定義し、適用範囲や変更のプロセスを定める。

また、変更管理プロセスの改善策実施後に、変更要求の承認が適切に実施されているか、サービスに影響を与えていないかなど、採用した改善策の効果を評価し、変更管理プロセスの更なる改善を進めていくことも重要である。

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、既存の変更管理プロセスに影響を与えた環境の変化の内容について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた環境の変化によって、変更管理プロセスに生じた問題点、及び問題点を解決するために実施した変更管理プロセスの改善策について、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた変更管理プロセスの改善策の評価と課題について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

## 問2 サービス運用におけるヒューマンエラーに起因する障害の管理について

IT サービスの障害は企業活動に大きな影響を及ぼす。サービス運用の現場で発生する障害は、運用担当者のヒューマンエラーに起因するものが多い。ヒューマンエラーに起因する障害を防ぐことは、IT サービスマネージャの重要な業務である。

ヒューマンエラーの原因には、不注意、知識不足、思い込み、慣れ、過労などがあるが、ヒューマンエラーの背景として、教育などのスキル管理、作業ルールなどのプロセス、コミュニケーションなどの組織風土に課題があることも多い。

IT サービスマネージャは、ヒューマンエラーに起因する障害が発生した場合に、次のような技法を用いて、原因を分析して対策を行うことが大切である。

- ・パレート分析を用いて、重要な原因を見つけ出す。
- ・なぜなぜ分析を用いて、対策をとるべき根本原因を見つけ出す。

対策に当たっては、直接原因だけでなく、プロセスや職場環境など、直接原因を引き起こしている根本原因の分析も行い、障害の再発を防止する観点から検討を行うことが重要である。

また、発生したヒューマンエラーを個々に分析して対策を行うだけでなく、これまでに組織で発生したヒューマンエラーの傾向を分析して組織としての課題を抽出し、対策を行うことも大切である。

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、運用担当者のヒューマンエラーに起因した障害、及びヒューマンエラーの内容について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたヒューマンエラーに起因した障害の再発を防止するために実施した対策は何か。また、対策を検討するに当たって、根本原因をどのように分析したか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ これまでに組織で発生したヒューマンエラーの傾向をどのように分析したか。また、組織としての課題は何であったか。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。項目に答えていない又は適切に答えていない場合（項目と本文の IT サービスが異なる、項目間に矛盾があるなど）は減点されます。

(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. 退室可能時間中に退室する場合は、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、次のものに限りです。

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、<sup>TM</sup> 及び <sup>®</sup> を明記していません。