

平成 21 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. この注意事項は、問題冊子の裏表紙に続きます。必ず読んでください。
4. 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。
5. 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 3
選択方法	1 問選択

6. 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、採点されません。
 - (3) 生年月日欄に、受験票に印字されているとおり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。
 - (4) 選択した問題については、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選択欄	問 1	○問 2	問 3
	1 問選択		

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。2 問以上○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

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。

“あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要” の記入方法

あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要と、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・役割でかかわったかについて記入してください。

①～⑭の質問項目に従って、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、該当するものをすべて○印で囲んでください。

問1 変更管理プロセスの確実な実施について

新商品の販売や制度変更への対応、提供機能の改善など、システムに対する様々な変更要求が発生する。一方、システムに対する変更にはリスクが存在し、事業に重大な影響を及ぼすこともある。このため、IT サービスマネージャは、変更要求の受付からその終了に至るまでの、変更を管理するための一連の手続（以下、変更管理プロセスという）を定め、確実に実施することが重要である。

変更管理プロセスに問題があると、例えば、次のような事象が発生する。

- ・変更要求の処理に時間が掛かる。
- ・変更の失敗が度重なる。

このような場合には、その原因となる変更管理プロセスの問題を特定し、その改善策を立案・実施することによって、再発を防止しなければならない。

また、変更管理プロセスが確実に実施されていることを、定期的に確認する必要がある。このための方策としては、例えば、次のようなことが考えられる。

- ・重要業績評価指標（KPI）などを用いて、実施状況をレビューする。
- ・内部監査などによって、遵守状況をチェックする。

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、変更管理プロセスについて、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた変更管理プロセスで、どのような事象が発生したか。その原因となる変更管理プロセスの問題は何であったか。また、再発を防止するためにどのような改善策を立案・実施したか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 変更管理プロセスが確実に実施されていることを、定期的に確認するために行っている方策について、今後の課題とともに、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 ITサービスの改善計画の立案におけるサービスデスクの活用について

ITサービスの改善に当たっては、サービス提供者の視点だけではなくサービス利用者の視点を考慮することも重要である。ITサービスマネージャには、提供するITサービスに対して、提供者と利用者の両方の視点を考慮したITサービスの改善計画の立案に責任をもつことが求められる。

利用者の視点を考慮するためには、サービスデスクで得られた利用者からの電話や電子メールなどによるコンタクト記録を有効に活用する必要がある。具体的には、ITサービスの改善計画の立案に当たって、次のようなことを実施する。

- ・サービスデスクのコンタクト記録を確認し、提供しているITサービスへの要望を抽出する。次に、抽出した要望に対し、発生頻度や緊急度などの観点から利用者の満足度を評価するとともに事業への影響を考慮して、改善事項を選定する。
- ・選定された改善事項に対し、対策に要する費用と期間、対策による効果、対策を実施する優先度などを評価して、対策案を検討する。

また、ITサービスマネージャは、ITサービスの改善に当たって、コンタクト記録の有効活用だけにとどまらず、利用者の満足度向上のために、サービスデスクを通じて利用者と主体的にコミュニケーションを図ることも重要である。

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、ITサービスの改善計画について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたITサービスの改善計画の立案に当たって、コンタクト記録の確認から改善事項の選定までをどのように行い、対策案の検討をどのように行ったか。改善事項の選定を中心に、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ ITサービスの改善に当たって、利用者の満足度向上のために、利用者とのようなコミュニケーションを図ったか。600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

問3 事前予防的な問題管理について

IT サービスマネージャには、提供サービスに潜在する問題の発見と対策を行う事前予防的な問題管理が求められる。そのためには、インシデント、危うく障害となるところだった“ヒヤリハット”、顧客の意見などを時系列や発生要因などによって分析し、判明した発生の傾向や頻度に対して仮説検証などによる考察を深める必要がある。

例えば、時系列分析によって、CPU 使用率のしきい値超えのインシデントが増えたことが判明した場合は、なぜ増えたのかについて、次のような仮説を立てて検証する。

- ・トランザクションの変化はないか、特定のトランザクションが増えていないか。
- ・プログラムの変更はなかったか、そのプログラムがCPUを占有していないか。

検証の結果、後者の仮説が正しい場合は、CPUを占有するプログラムの変更をなぜチェックできなかったのかについて、更に仮説を立てて検証する。

また、発生要因分析によって、LAN ケーブル誤切断のインシデントが多いことが判明した場合は、なぜ誤切断したのかについて、次のような仮説を立てて検証する。

- ・作業環境に問題はないか、LAN ケーブルが乱雑に放置されていないか。
- ・マニュアルに問題はないか、記述のあいまいなところや間違いはないか。

このように、仮説と検証を繰り返すことによって考察を深め、提供サービスに潜在する問題を発見する。発見した問題に対しては、適切な対策を実施する必要がある。

なお、事前予防的な問題管理を定着させるためには、インシデントの件数が基準値を超えた場合に分析を義務付けることや、実施した分析や対策の発表の場を設けて、優れた分析や対策を行った者を表彰するなどの取組も有効である。

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、分析して判明したインシデントなどの発生の傾向や頻度について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたインシデントなどの発生の傾向や頻度に対し、どのように考察を深め、潜在する問題を発見したか。また、発見した問題を解決するためにどのような対策を実施したか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 事前予防的な問題管理を定着させるためにどのような取組を行ったか。今後改善すべき点とともに、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]

7. 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、“あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要”と“本文”に分かれています。“あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要”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。

8. 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
--------	---------------

9. 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。

10. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

11. 試験時間中、机の上に置けるもの及び使用できるものは、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、黒鉛筆又はシャープペンシル、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計（アラームなど時計以外の機能は使用不可）、ハンカチ、ティッシュ

これら以外は机の上に置けません。使用もできません。

12. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

13. 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。

14. 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。