

午後Ⅱ試験

両問とも設問アで“IT サービスの概要”を求めている。受験者の論述では、IT サービスではなくシステム機能の記述に終始したものが散見された。

問 1 (IT サービスを提供する要員の育成について) では、IT サービスを提供する要員の育成について、IT サービスに必要な“要員の能力”及び実施した要員育成策についての論述を求めている。受験者の論述では、必要な“要員の能力”としてインシデント管理、問題管理及びキャパシティ計画を扱う内容が多かった。また、SLA の策定などサービス水準管理の能力や危機管理能力などを対象とする論述も見られた。育成内容がOJT、研修、勉強会などキーワードだけの表面的な論述もあったが、一方では、要員の育成を喫緊の課題として捉え、具体的に論述できている優れた内容も多く見られた。また、要員育成策の評価については、個別の IT サービスの問題が解決されたことだけにとどまった論述も多く、育成目標を定めて定量的に管理している様子がうかがえる論述は少なかった。クラウドサービスの利用やセキュリティ対策の強化など IT サービスマネージャを取り巻く環境は急速に変化している。安定した IT サービスの提供に向けて適切な要員の育成を期待する。

問 2 (プロセスの不備への対応について) では、IT サービス提供中に発生したインシデントの原因(問題)がプロセスの不備に起因する場合の対策、及び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具体的に論述することを求めている。プロセスを意識し、出題の意図をくんだ論述もある一方で、プロセスを意識せずインシデントの対策だけに終始する論述も散見された。IT サービスマネージャとして、プロセスに基づいた IT サービスマネジメントを実践することを期待したい。また、事前予防的な活動については、対象としたプロセスの不備に関連した論述が多くみられ、プロセス全体をふかんした事前予防的な活動の論述は少なかった。IT サービスマネジメントの活動全体を見渡した事前予防的な活動を普段の業務で期待したい。