SM

平成27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②～⑮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 サービスに係る費用の最適化を目的とした改善について

IT サービスに係る費用の最適化を目的として，IT サービスマネージャは，顧客の要求事項，サービス提供者の経営環境，技術の変化などに応じ，顧客と合意したサービス目標に照らして，適切な費用改善策を立案し，実施する必要がある。

適切な費用改善策を立案し実施するためには，まず，現状のサービスを提供するために要している費用の状況を把握し，改善目標を設定する。次に，パレート図，特性要因図などを用いて，非効率な活動がないか，必要な資源の選定・活用において改善の機会がないかなどについて分析する。その上で，運用効率や生産性の向上に向けて，次のような観点から施策を検討する必要がある。

- ・サービス管理手順の簡素化，自動化ツールの活用など，プロセスの見直し
- ・他サービスとの要員配置の調整，外部要員の活用など，体制の見直し
- ・外部の供給者に委託しているサービスのサービス時間や費用など，契約内容の見直し

IT サービスマネージャは，関係部門とも協議し，費用対効果，実行可能性などを十分に検討した上で費用改善策を決定し，実施することが重要である。

費用改善策を実施した後は，改善目標を達成できたかどうかを監視・分析する必要がある。また，様々な環境の変化に応じて，費用の最適化に向けた継続的な取組みを推進し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，IT サービスに係る費用の最適化を目的とした改善を行うに至った背景について，800 字以内で述べよ。

設問イ　設問アで述べた背景を契機として実施した費用改善策と，改善策を立案し実施する上で検討した内容について，800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ　設問イで述べた費用改善策を実施した後，改善目標を達成できたかどうかを監視・分析した内容と，費用の最適化に向けた継続的な取組みについて，600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問２　外部サービス利用における供給者管理について

IT サービスを提供する際に，業務の一部や全てを外部委託すること，IT サービスの基盤に外部のデータセンタやクラウドサービスを活用することなど，供給者が提供するサービス（以下，外部サービスという）を利用することが広く行われている。

外部サービスを利用する上で，IT サービスマネージャは，顧客からの要求事項に応えるために供給者に対して次のような要求事項を明らかにしなければならない。

・品質や性能，費用
・インシデント連絡や業務報告などのコミュニケーション
・機密情報の取扱いなどの情報セキュリティ

IT サービスの提供時には，IT サービスマネージャは供給者管理を徹底し，IT サービスの可用性低下，業務の遅延，情報セキュリティ事故発生などの品質低下が起こらないようにする必要がある。

このため，IT サービスマネージャは，次のような活動を行うことが重要である。

・供給者への要求事項に基づいて，例えば，故障発生などの品質項目，機密情報へのアクセスなどの情報セキュリティ項目について，範囲・間隔を定めて監視する。
・評価基準を設け，監視結果や業務報告から外部サービスについて評価する。
・供給者への要求事項に照らして不適合がある場合は，原因と再発防止策について報告を求める。

また，顧客からの要求事項などの変化に応じて供給者への要求事項を見直すだけでなく，品質項目の監視内容を見直すなど，供給者管理の改善の継続も重要である。

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，顧客からの要求事項，及び利用した外部サービスについて，800 字以内で述べよ。

設問イ　設問アで述べた顧客からの要求事項に応えるために，供給者に求めた要求事項と，供給者管理の活動内容について，800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ　設問イで述べた供給者管理の活動の評価と，供給者管理の改善の継続について，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，評価を下げることがあります。

(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。

10. 試験時間中，机上に置けるものは，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。

©2015 独立行政法人情報処理推進機構