

令和4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 災害に備えた IT サービス継続計画について

災害による IT サービスの中断・停止は事業に大きな影響を与える。IT サービスマネージャは、災害発生による事業への影響を極小化するための IT サービス継続計画を、事前に策定しておく必要がある。

IT サービス継続計画には、IT サービス継続要件を実現する対策実施、教育訓練、維持改善、緊急時対応が含まれる。

IT サービス継続計画の策定に向けた具体的な手順は、次のとおりである。

- ① 災害によって発生する、IT サービスの継続に影響を与える事態を特定する。
例えば、事態には、ハードウェア障害、通信障害、停電などがある。
- ② 特定した事態による事業への影響を分析して評価する。例えば、影響には、業務の長時間停止、保有データ消失による事業継続不可などがある。
- ③ 事業への影響を極小化するための具体的な対応策を立案する。例えば、対応策には、災害発生時のサービス代替手段の準備、重要データの遠隔地保管、復旧手順の策定、災害発生に備えた教育訓練の定期実施などがある。対応策は、事業継続計画で定めた目標（目標復旧時間、目標復旧時点、目標復旧レベル）に従って決定し、IT サービス継続計画に反映する。

また、社会環境の変化、技術動向などによって事業への影響も変わるので、IT サービスマネージャには、IT サービス継続計画を見直し、改善していく活動が望まれる。

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、“災害によって発生する、IT サービスの継続に影響を与えると特定した事態”，及び“分析して評価した事業への影響”について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事業への影響を極小化するために策定した IT サービス継続計画の目標と、計画に反映した対応策及びその対応策が妥当であると判断した理由について、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた対応策の評価、及び“IT サービス継続計画を見直し、改善していく活動”について、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

問2 ITサービスの運用品質を改善する取組について

ITサービスの運用チームは、サービスの運用を通じて、信頼性の高いITサービスを安定的に提供する。サービスレベルの向上を図り、顧客の期待に応えるために、ITサービスマネージャには、ITサービスの運用品質の改善目標を定めて、運用品質の改善に取り組むことが求められる。

ITサービスの運用品質の改善目標には、例えば、作業ミス件数の20%削減やサービスデスクにおける受付から回答までの時間の30分短縮といった具体的な目標値を設定し、達成期限も設ける。

次に、改善目標を達成するための方策を立案して実施する。次のような観点から方策の内容を設定する。なお、複数の方策を立案して実施することもある。

- ・プロセス：手順の見直し、標準化の推進など
- ・ツール：ツールを使った自動化など
- ・人：運用チームのメンバのスキル向上、役割と責任の明確化など

そして、方策の管理指標を定め、定期的の方策の実施状況を確認する。

方策の実施に当たっては、運用チームのメンバによる議論を促して取組への動機付けを行うなど、運用チームの力を結集するための工夫を行うことも大切である。

改善の取組においては、方策の管理指標の達成状況及び改善目標の目標値の達成状況を評価する。未達の場合は原因を分析し、必要に応じて、方策などを見直す。

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、運用チームの構成、及びITサービスの運用品質の改善目標とその設定根拠について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた改善目標を達成するための方策について、方策の内容及び管理指標を、運用チームの実態を踏まえ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 設問イで述べた方策の管理指標の達成状況、改善目標の目標値の達成状況及び改善の取組全体の評価について、良かった点、悪かった点、今後の改善点を含めて、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。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、™ 及び ® を明記していません。