

午後 I 試験

問 1

問 1 では、POS システムを題材に、IT サービスの可用性について出題した。

設問 1(2)は、誤った解答が散見された。故障の切分けに必要な情報を優先して収集することが、診断時間の短縮に直結することに気付いてほしかった。

設問 2(1)は、正答率が高かった。故障を未然に防止するために、傾向を特定する事前予防的な活動が有効であることは、理解されているようであった。

設問 2(2)は、構成部品ごとに適切な予防保守を行う必要から、定期保守と経時保守の違いに着目して解答を導き出してほしかった。

設問 3(2)は、正答率が低かった。サービス提供者は、サービス提供者と顧客との間の SLA を支え、整合を図るため、サービスレベルについて供給者と合意しなければならないことを理解しておいてほしい。

問 2

問 2 では、問題管理及び変更管理のプロセスを題材に、IT サービスマネジメントの実務能力を問う問題を出題した。

設問 1(2)は、正答率が低かった。表 3 の変更管理プロセスの手順を読み取って、解答を導き出してほしかった。

設問 2(1)は、正答率が高かった。CAB 要員が開催日時に CAB に参加できない場合の対応については、理解されているようであった。

設問 3 は、正答率が低かった。原因の特定状況と再発インシデントの有無に焦点を当て、問題の解決状況を実務的に管理することに気付いてほしかった。

設問 4(2)は、夜間バッチジョブの処理時間が長くなるといったシステム処理の事象だけを解答した受験者が多かった。IT サービスマネージャとして、インシデントが発生したときに顧客へ及ぼす影響の視点から、オンライン処理開始に着目し、解答してほしかった。

問 3

問 3 では、サービスデスクについて出題した。

設問 1(1)は、誤った解答が散見された。FAQ を使って利用者自身で解決することによって、サービスデスクへのサービス要求が減少できることに気付いてほしかった。

設問 1(2)は、正答率が高かった。アクセス履歴の閲覧件数から改善策が有効であることが確認できることは、理解されているようであった。

設問 2(1)は、誤った解答が散見された。サービスレベル目標が達成できず顧客に影響が出ることに着目し、解答してほしかった。

設問 2(2)は、正答率が低かった。当初の想定よりも問合せ件数が多かったことや熟練者の作業負荷だけに言及した誤った解答が多かった。

設問 3(2)は、事前に周知を行うなどの誤った解答が多かった。サービスデスクとして手順に従った対応ができるかを確認する視点から、解答を導き出してほしかった。