

平成 29 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・役割に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②～⑪、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 ITサービスの提供における顧客満足の上をを図る活動について

提供している IT サービスに対する顧客満足の上をを図る活動は、IT サービスマネージャの重要な業務である。顧客満足の上をを図るためには、顧客とのコミュニケーションによって顧客の期待・要求事項を正確に理解し、顧客との良好な関係を維持することが必要である。

顧客とのコミュニケーションの仕組みとしては、サービスの報告プロセスで実施する定例サービス報告会などが挙げられる。

サービスの報告では、次のような内容を顧客に報告し、レビューを行う。

- ・ SLA で定義したサービス目標の達成状況、課題、及び課題への対策
- ・ インシデント、変更など重大なイベントに関する情報
- ・ 顧客満足度測定の分析結果

コミュニケーションの仕組みを使って、サービスの価値、費用なども含めた顧客の期待と満足の状態を把握することが望ましく、顧客満足を得られていない内容については、顧客満足の上のための活動計画を策定し、確実に実施していく必要がある。

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、顧客とのコミュニケーションの仕組みについて、800 字以内で述べよ。

設問イ サービスの報告でレビューしたサービス目標の達成状況、課題、及び課題への対策について、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問アで述べたコミュニケーションの仕組みを使って把握した顧客の期待と満足の状態、及び顧客満足の上のために策定した活動計画と実施状況について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 継続的改善による IT サービスの品質向上について

IT サービスの品質を向上するには、サービス品質の目標を設定し、目標達成に向けた改善活動を継続的に実施することが求められる。

サービス品質の目標として具体例を挙げると、稼働率の改善、インシデント発生件数の削減、サービス要求のリードタイム短縮などがある。また、目標達成のための方策としては、内部プロセスの改善、要員の技能向上などがある。

サービス品質の目標達成に向けた改善活動の取組みは、PDCA サイクルを適用して次のように進めていく。

- ① 現状のサービス品質を把握した上で、サービス品質の目標及び目標値を設定する。
- ② 目標値達成のための方策を立案し、実施する。方策を立案する際は、方策の実施状況を把握するための管理指標を設定する。また、実施費用及び実施期間にも留意する必要がある。
- ③ 管理指標の達成度合いを把握し、サービス品質の目標値の達成状況を確認する。
- ④ ①～③の活動を振り返り、評価した上で目標達成に向けての活動を見直し、次の取組み計画を策定し、継続的改善に取り組む。

このような活動の実施に当たっては、重要業績評価指標（KPI）を定め、定期的に評価し、目標達成に向けた継続的改善活動を行うことも有効である。

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 サービスの概要及び特に重要と考えたサービス品質とその目標及び目標値について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたサービス品質の目標値を達成するために立案した方策について、管理指標と方策立案時の考慮点を含め、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ サービス品質の目標達成に向けた改善活動を振り返り、評価した結果を次の取組み計画にどのように生かし、継続的改善活動を行ったかについて、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。

(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。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。

©2017 独立行政法人情報処理推進機構