

午後Ⅱ試験

問 1

出題趣旨

顧客と合意したサービスレベルを遵守するために、サービスレベルが未達となる兆候に対して適切な対応を図ること（兆候の管理）は、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、サービスレベルが未達となる兆候及びそのように認識した理由と、サービスレベルを遵守するために実施した対策及びその結果について、具体的に論述することを求めている。併せて、兆候の管理を効果的に行うための工夫と、仕組みの改善についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、対策立案能力、改善提案能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスの提供に必要な業務の一部を外部委託する場合、IT サービスマネージャは、外部委託業務の品質を確保するための施策を確実に実施する必要がある。

本問は、外部委託業務において委託元と委託先とで協議し合意した品質と、その品質を継続的に確保する上での課題及び品質確保策について、委託元又は委託先の IT サービスマネージャの立場で具体的に論述することを求めている。併せて、品質確保策の実行において把握した品質に関わる問題と、その対策についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャの折衝能力、課題把握能力、対策立案能力などを評価する。