

# 令和3年度 春期 IT サービスマネージャ試験 採点講評

## 午後Ⅱ試験

### 全問共通

全問に共通して、自らの経験に基づいて具体的に論述できているものが多かった。しかし、担当者目線での作業内容になっていて、IT サービスマネージャとしての視点が足りない論述も散見された。また、論述のテーマとした IT サービスマネジメント業務の知識不足からか、題意に沿わない論述も少なからず見られた。

### 問1

問1では、事業関係管理のために特に重要と考えたコミュニケーションについて、その目的、対象とした情報、特に重要と考えた理由、及びコミュニケーションの仕組み、並びに、顧客との良好な関係を保つという観点での評価、今後の課題と対応について具体的な論述を期待した。日頃から顧客事業への貢献を意識し、顧客志向の高いレベルでのマネジメント活動を行っている受験者にとっては取り組みやすいテーマであったようで、“顧客満足の把握と改善”、“利害関係者間の調整”など、供給者管理の強化にまで踏み込んだ効果的なコミュニケーションの内容が具体的に論述されていた。一方、顧客満足の向上を目的とはしているものの、単なる供給者側のコミュニケーション強化やサービスレベル向上をテーマとした論述も少なからず見られた。これは、事業関係管理に対する経験、知見が不足していることに起因しているものと思われる。IT サービスマネージャは、顧客の事業環境を正しく理解し、顧客の事業成果に貢献する IT サービスの提供を目的とした取組を心掛けてほしい。

### 問2

問2では、可用性管理の活動内容を具体的に論述することを求めた。特に目標を達成するために重要と考えた行った活動について、測定項目や評価指標に基づいて定量的に分析を行って課題や改善策を検討していることについての具体的な論述を期待した。多くの受験者は、測定項目の傾向に基づいて分析を行っていたものの、測定項目や評価指標が明確でない解答も散見された。また、品質、性能など複数の視点から測定項目や評価指標を定めて評価している解答は少なかった。IT サービスマネージャは、サービス可用性の目標を達成するために、活動の測定項目や評価指標を定めて定量的に分析を行うことを心掛けてほしい。