

令和3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②～⑩、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 事業関係管理におけるコミュニケーションについて

顧客との関係を良好に保つための事業関係管理は、IT サービスマネージャの重要な業務である。事業関係管理では、顧客の事業及び業務内容を深く理解し、顧客の期待に沿ったサービスの提供に向けて、顧客満足度の把握と改善、利害関係者間の調整などのマネジメント活動が必要となる。

事業関係管理では、目的に応じて、顧客とのコミュニケーションだけでなく、サービスの供給に関与する利害関係者とのコミュニケーションも必要である。

コミュニケーションの対象とする情報には、例えば、サービスの要求事項、サービスのパフォーマンス傾向、サービス満足度、苦情、障害対応の状況、新規サービス及びサービス変更に関わる要求事項などがある。

コミュニケーションの仕組みとしては、ミーティングでの報告、電子メールでの相談、グループウェアでの情報共有、SNS 又は連絡ボードでの連絡などが考えられる。

情報の重要性、迅速性、緊急性などに配慮して、情報伝達の間隔や方法を定めるなど、サービスや組織の特徴を踏まえた効果的な取決めを行い、確実に実践していくことが重要である。

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 サービスの概要と、事業関係管理の概要及び事業関係管理におけるあなたの役割について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた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について、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 設問イで述べたコミュニケーションについて、顧客との良好な関係を保つという観点でどのように評価しているか。また、今後の課題と対応についてどのように考えているか。600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

## 問2 サービス可用性管理の活動について

IT サービスマネージャには、顧客とサービス可用性の目標を合意した上で、サービス可用性を損なう事象の監視、課題の抽出、改善策の実施など、サービス可用性の目標を達成するための活動を行うことが求められる。

サービス可用性の目標及び目標値については、IT サービスの特徴を踏まえて、例えば、サービス稼働率 99.9%などと顧客と合意する。

サービス可用性の目標を達成するために、次のような活動を行う。

① サービス可用性を損なう事象を監視・測定する。

故障の発生などサービス可用性を損なう事象を監視して、事象の発生回数と回復時間などを測定する。また、評価指標を定めて測定結果を管理する。

② 測定結果を分析して、課題を抽出し、改善策を実施する。

例えば、インシデントによって、MTRS（平均サービス回復時間）が悪化している場合は、拡張版インシデント・ライフサイクルでの検出、診断、修理、復旧及び回復のどこで時間を要していたかを分析する。復旧段階の時間が長く、手順の不備が原因であった場合は、復旧手順を整備する。

また、サービス停止には至らないが、平均応答時間が増加している場合は、原因を分析して改善策を実施し、将来のサービス拡大などの環境変化に備える。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、サービス可用性の目標及び目標値、並びにそれらと IT サービスの特徴との関係について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたサービス可用性の目標を達成するために重要と考えて行った活動について、監視対象とした事象と測定項目は何か。測定結果の評価指標は何か。また、測定結果をどのように分析したか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた分析の結果から、サービス可用性の目標を達成するために対応が必要と考えた課題と改善策は何か、又は、将来の環境変化に備えて対応が必要と考えた課題と改善策は何か。いずれか一方の観点から、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、マスク

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。