

午後Ⅱ試験

問 1 (IT サービスマネジメントにおけるプロセスの自動化について) では、IT サービスマネジメントにおけるプロセスの自動化範囲の拡大に当たっての活動における取組内容及び実施計画、並びに、プロセスの自動化及び組織におけるプロセスの成熟度向上の評価について論述することを求めた。プロセスの自動化を、新しい技術によって実現した経験のあ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、具体的なツールの事例が挙げられ、適切に論述されていた。また、KPI による目標管理を日頃から行っている受験者にとっては論述しやすいテーマであったようで、適切な論述が多かった。一方、プロセス成熟度については、他プロセスとの連携や管理の一元化など、プロセス成熟度の高度化に向けたマネジメント活動を伺わせるものは少なく、対象プロセスの一過性の限定的な改善にとどまるものが多かった。IT サービスマネージャには、プロセス成熟度の向上に向けた、継続的な改善への取組みが望まれる。

問 2 (IT サービスの運用チームにおける改善の取組みについて) では、IT サービスの運用チームの改善の取組みについて問うた。具体的には、運用チームの課題とその根拠、改善の取組みと設定した目標、運用チームの力を目標達成に向けて結集するために工夫した点、目標の達成状況と改善の取組みの評価について、論述を求めている。受験者にとって身近なテーマであったようで、課題、改善の取組み、目標設定については具体的に充実した論述が多かった。一方、取組みについて具体性に欠ける論述、ツールの改善・導入が中心の論述、チームの力を結集するための工夫が読み取れないような論述もあった。また、運用チームの力を目標達成に向けて結集するために工夫した点については、表面的な内容にとどまっている論述が多かった。変化に対応し、IT サービスマネージャとして適切なチームマネジメントを行うように努力してほしい。