

午後 試験

新制度での試験でもあり，IT サービスマネージャとしての能力を問うことに重点を置いた。作業を確実に実施したということに終始し，大局的な考察や評価などマネジメントの視点に欠ける論述が少なからずあったのは，従前のテクニカルエンジニア（システム管理）試験と同様であった。IT サービスマネージャにはマネジメントは重要なスキルである。マネジメントの視点をもって業務を遂行してもらいたい。

なお，今回から出題の形式（設問で解答を求める事項）及び答案用紙の形式（論述を開始する位置）の変更を行ったが，これらの指示に従っていないものが見受けられた。また，答案用紙の“あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要”の記入漏れも見受けられた。問題文はもとより，問題冊子の注意事項についてもよく理解した上で論述に当たってもらいたい。

問 1（変更管理プロセスの確実な実施について）では，変更管理プロセスで発生した問題に対する再発防止策と変更管理プロセスを定期的に確認するための方策について論述することを求めた。変更管理プロセスを理解した上で関連した業務経験のある受験者にとっては，本問は難しくなかったと推察される。ただ，“定期的に確認する”という趣旨にそぐわないものが少なからず見受けられた。IT サービスマネージャであれば変更管理プロセスを理解しているとの想定で出題したが，理解できていない，あるいは理解が不足していると推測される論述が多かったのは意外である。変更管理は安定した IT サービス提供の要であり，知識の習得とそれに基づく実践を期待したい。

問 2（IT サービスの改善計画の立案におけるサービスデスクの活用について）では，サービスデスクを活用した IT サービスの改善計画と利用者とのコミュニケーションについて論述することを求めた。サービスデスクに携わった経験のある受験者にはなじみのあるテーマだったようで，経験を踏まえた具体的な論述が多かった。しかし，IT サービスマネージャの立場から改善項目の選定や対策案の検討について論述したものは比較的少なく，受験者のマネジメント業務の経験不足が感じられた。また，改善の対象が小粒なため設問の要求を満たす論述が難しかったのであろうと推測される論述も少なからず見受けられた。一方，コミュニケーションについての論述からは，IT サービス改善に当たって利用者の満足度向上のために努力している姿がうかがわれた。

問 3（事前予防的な問題管理について）では，発生したインシデントなどの根本原因を事前予防的に発見し，対策を行う活動について論述することを求めた。本問は選択率が高く，障害に関連するテーマへの関心の高さがうかがわれた。論述内容はインシデントを分析することによる直接的な原因の発見にとどまるものがほとんどであり，深く考察することによる根本原因の究明に及ぶものは少なかった。また，定着化のための取組では問題文からの引用程度のものが多く，組織に定着していることをうかがわせる深い論述はほとんどなかった。IT サービスマネージャとして，日ごろから発生した問題について深く考察する習慣や，継続的な品質向上に主導的に取り組んだ経験などが無いと，本問の論述は難しかったようである。