

令和6年度 春期 IT サービスマネージャ試験 出題趣旨

午後II試験

問1

出題趣旨

IT サービスマネージャは、変更管理プロセスを定め、変更によるサービスへの影響を評価する必要がある。利用者の要望に対して、IT サービスを高頻度、短期間で改善していく必要性が高まるなど、IT サービスを取り巻く環境は急速に変化している。このような環境の変化に対して、内部統制の強化に重点を置いた重厚な変更管理プロセスを採用している場合、変更要求の頻度の増加に対応するための工数の増大、適切な変更要求の審査ができなくなるなどの問題が発生するので、環境の変化に合わせて必要な統制を確保しつつ、変更管理プロセスの改善を行っていく必要がある。

本問では、論述を通じて、環境の変化に対して、IT サービスに影響を与えないことを担保した上で、IT サービスマネージャとして変更管理プロセスを改善する能力を問う。

問2

出題趣旨

IT サービスで発生する障害のうち、運用担当者のヒューマンエラーに起因する障害も多く、企業活動や IT 利用者に多大な影響を及ぼすことがある。

本問では、問題管理の一環として、IT サービスマネージャが行うべきヒューマンエラーに起因する障害の防止を主題としている。具体的には、運用担当者のヒューマンエラーに起因した障害、ヒューマンエラーの内容、再発を防止するため実施した対策、対策を検討するに当たってどのような分析を行ったかについて論述することを求めている。また、ヒューマンエラーについて、組織としての課題は何であったか、課題の究明と解決に当たってどのような分析を行ったかについても論述することを求めている。

本問では、論述を通じて、IT サービスマネージャに必要な、問題を分析し原因を追求する能力、解決策を立案して実施する能力などを評価する。