

午後Ⅱ試験

全問共通

今年度は、IT サービスマネージャが経験を積んでいる変更管理と問題管理をテーマに出題した。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。一方で、問1は“環境の変化”，問2は“どのように分析したか”の論述を求めているが、趣旨を的確にとらえていない論述も見受けられた。出題趣旨に沿って具体的に論述するように心掛けてほしい。

問1

問1では、環境の変化に対する変更管理プロセスの改善をテーマに出題を行った。DevOps やアジャイル開発といった環境変化を経験し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、環境変化を踏まえて、CABの招集基準と審査方法及び変更権限を見直したり、CI/CDパイプラインを構築したりするなど、経験をうかがえる解答が多かった。一方で、変更管理プロセスでは変更によるサービスへの影響を評価する必要があるが、その理解が不足し、展開の自動化・省力化に終始する解答も少なからず見受けられた。

IT サービスマネージャには、環境変化に対応して、ステークホルダのリソースも考慮した上で、標準変更の適用拡大、CAB 運営方法の見直し、変更のカテゴリの見直しなど、変更管理プロセスを適切に改善する取組が望まれる。

問2

問2では、問題管理の一環として、ヒューマンエラーに起因する障害の防止をテーマに出題を行った。ヒューマンエラーの内容と対策については具体的に詳しく記載できている論述が多く、運用現場においてヒューマンエラー事案の経験が多いことを改めて認識した。一方、ヒューマンエラーの根本原因を“不注意、知識不足、思い込み、慣れ、過労”としている論述が多く、分析が不足している論述が多かった。

IT サービスマネージャには、問題管理において、問題の原因を分析して適切に根本原因の特定を行い、恒久的な解決策を実施することが望まれる。