

午後Ⅱ試験

全問共通

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、サービスマネジメントの活動ではなく、システム開発の活動をベースとした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、顧客満足を向上させるための活動をテーマに出題を行った。サービスマネジメントの活動から把握した顧客の期待と評価の内容について、IT サービスを提供する組織にとって顧客満足が重要な関心事であることを踏まえて、具体的に分析する論述が多かった。一方、事業関係管理やサービスレベル管理の活動場면을例示しているにも関わらず、顧客からのコスト削減や仕様変更の要望についての十分な分析を行うことなく、その対策を羅列して改善計画としている論述も見受けられたのは、残念であった。IT サービスマネージャには、顧客とのコミュニケーション活動や IT サービス報告などから、顧客の期待と評価を把握して顧客満足向上に努めることが求められる。

問2

問2では、クラウドサービスを活用した IT サービスのサービスマネジメント活動を出題を行った。IT サービスの目標とクラウドサービスの特徴を踏まえて、サービスマネジメントにおける問題に対して適切な対応を図った高い問題解決能力がうかがえる論述が多かった。一方で、クラウドサービスのアプリケーション機能の改修など、サービスマネジメント上の問題の解決に向けての対応策ではない論述も見受けられた。これはサービスマネジメントに関する経験、知見がないことに起因しているものと思われる。

IT サービスマネージャには、外部供給者が提供するクラウドサービスの活用によって発生するサービスマネジメント上の各種問題に対して、クラウドサービスプロバイダやその他の利害関係者との協議、管理プロセスの見直しなど、解決に向けた積極的な取組が求められる。