

午後Ⅰ試験

問1

問1では、AIを用いた動的しきい値監視ソフトウェアを使ったシステム監視を題材に、システム監視の改善について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(1)は、正答率がやや低かった。業務影響有インシデントが発生することだけを記述した誤答が多かった。インシデントが発生した際の業務への影響を最小限にするための対応に着目して解答してほしい。

設問1(2)は、正答率が平均的であった。発生時刻、対象サーバなどしきい値超えが発生した際の確認と誤って解答した受験者も多かった。警告のメッセージが出力されるのはどのような場合なのかに着目して正答を導き出してほしい。

設問3は、正答率が平均的であった。前日の13時に業務影響有インシデントの発生を予測できる旨を記述した誤答が多かった。過去に発生した業務影響有インシデントのCPU使用率の推移に着目して解答してほしい。

問2

問2では、運用している営業システムの未知マルウェアへの対応、ログ管理方法の見直しなどを題材に、情報セキュリティ管理について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(2)の解答で、セグメントを選択する理由は、正答率がやや低かった。情報セキュリティ管理の観点から、セキュリティへの脅威やリスクといった内容を解答してほしい。

設問2(2)は、正答率がやや低かった。安全なファイルであることの事前確認なしで業務ツールを検知対象外として登録する誤答が多かった。情報システム部でテストを行い、必要に応じて保守サービスを利用して安全なファイルかどうかを確認する具体的な手順を導き出してほしい。

設問3は、正答率がやや低かった。標準サポートの保守サービスでは、解析依頼の時間帯によっては、情報セキュリティ管理の運用ルールが守れない場合があることを具体的に解答してほしい。

問3

問3では、デジタルトランスフォーメーション(DX)の取組における新サービスを題材に、新サービスの計画及び提供について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問2は、正答率が低かった。初期サポートの完了時におけるインシデント対応に関する業務引継ぎについて、一般的な内容を解答する受験者が多かった。初期サポートの内容と完了基準の内容をよく理解し、設問に対応した解答をしてほしい。

設問3(2)は、正答率がやや低かった。FAQの整備が第1段階展開と第2段階展開の間で行われたこと及びE社現場の特性を踏まえて、FAQに追加する内容を導き出してほしい。

設問4(2)は、正答率が平均的であった。設問では、現場に新システムの定着を図るだけでなく、DXによって経営課題の解決に取り組むことへの理解が求められている。近年、DXの取組として提供されるITサービスの事例も多く、ITサービスマネージャの役割が重要である。