

午後Ⅱ試験

設問で要求していない事項についての論述が本年は特に目についた。設問は出題のテーマや趣旨に応じて設定している。問題文と設問文をよく読み、何について解答することが求められているかしっかり把握した上で、論述に取り組んでもらいたい。

また、昨年度の講評で設問アの“あなたが携わった IT サービスの概要”の記述について注意を促したが、本年もシステムの機能や構成に終始するものが少なからず見受けられた。提供する IT サービスについて記述する必要があることを改めて注意しておきたい。

問 1（重大なインシデントに対するサービス回復時の対応）では、重大なインシデントの回復作業中に発生したトラブルについて、サービス回復に向けて関係者と検討して立案した対策と、回復作業の統括について論述することを求めた。このような経験を有する受験者は多いようで、回復策の策定に注力する様子の伺える優れた論述が多かった。一方で、対策内容はほぼ論述できているものの、関係者との検討の観点についての論述が全くないもの、又は不足しているものも少なからず見受けられた。関係者との検討を主体的に行った経験が乏しいと論述しにくかったようである。また、作業の統括については問題文の例示に若干の説明を加えた論述が多く、中には主体的に統括をしたのかどうか疑わしいものも見受けられた。安全で迅速なサービス回復に向けて主体的に取り組むことを期待したい。

問 2（IT サービスの継続性管理）では、大規模災害や社会的に影響が大きい事件・事故など、不測の事態に備えた IT サービス復旧に向けた対策について、その対策を確実に機能させるために日頃から行っている活動と、対策の大幅な見直しについて論述することを求めた。東日本大震災の発生など、IT サービスの継続性管理の重要性が見直されてきており、実務経験のある受験者にとっては論述しやすいテーマであったようで、良質の論述が多かった。一方で、問題文の引用に終始し、見識や考察の乏しい論述が見受けられたが、これは十分な実務経験がないことによるものと推測する。また、通常システム障害に対する施策と混同している論述も見受けられ、継続性管理を必ずしも正しく理解していないと推察する。

なお、顧客の事業環境まで踏み込んだ論述がほとんど見受けられなかったことは残念である。

問 3（ユーザとの接点からの気付きを改善につなげる活動）では、ユーザとの接点に集まる声を調査することで気付いた問題について、問題を検討して立案した改善策及び顧客業務への効果と、改善における関係者との連携について論述することを求めた。サービスデスクなどユーザとの接点業務を経験した受験者にとっては取り組みやすかったものと推察する。問題の気付き、問題の検討、改善策と効果の勘案に深い洞察の伺える優れた論述がある一方で、改善が必要と評価した根拠の不明なもの、効果についてはユーザ視点だけで顧客視点のないものが見受けられた。また、関係者との連携を主導するなど積極的な行動の伺える論述を期待したが、そのような論述はあまり見受けられなかった。関係者との効果的な連携はきわめて重要であり、積極的な取り組みが望まれる。