

午後Ⅱ試験

問 1

出題趣旨

顧客にサービスの状況を定期的に報告することは、IT サービスの提供において重要な位置を占める。報告に当たっては、必要とされる適切な情報を分かりやすく説明する工夫が求められる。

本問は、IT サービス提供状況に関する基本的な報告事項と、それに加えて顧客にとって有益と考え報告した事項とその理由、報告内容を分かりやすく説明するための工夫について、具体的に論述することを求めている。併せて、報告における今後の改善点についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき状況把握能力、コミュニケーション能力、改善能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

キャパシティに関する様々な問題を的確に発見し、分析して効果的に解決していくためのキャパシティ管理は、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、監視作業を通じて発見された問題に対して、様々な角度から立案した複数の対応策と、実施することに決定した対応策の内容と決定した理由について、具体的に論述することを求めている。併せて、キャパシティ管理そのものに問題がないかといった観点でのキャパシティ管理自体の見直しについても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、対策立案能力、改善能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

IT サービスの現場では、サービスに直接影響を及ぼさない軽微なミスからサービスに影響を及ぼす重大な障害や、顧客からの高い評価やクレームなど、様々な事象が発生する。IT サービスマネージャは、これらの事象に対して、適切な対応を行うとともに、対応を通じて得られた成果を組織全体に展開するなどの IT サービスの改善活動を実施することが求められる。

本問は、改善活動の対象とした事象への対応と、対応を通じて得られた成果について具体的に論述することを求めている。併せて、成果の組織全体への展開についても、工夫した点を中心に論述することを求めている。論述を通じて IT サービスマネージャが有すべき問題分析能力、改善能力、組織展開能力などを評価する。