

午後Ⅱ試験

昨年度の講評で指摘した“論述の対象とする IT サービスの概要”の記入漏れが、本年度は激減した。皆無となるよう、引き続き注意を促したい。

また、これまでと同じく、設問アの“あなたが携わった IT サービスの概要”で、システムの機能や構成などの記述にとどまるものが少なからず見受けられた。IT サービスマネージャとして顧客や利用者などに提供する IT サービスについて記述する必要がある、システムの機能や構成を記述するとしてもあくまでも補足的であるべきことを注意しておきたい。

問 1 (IT サービスに関する顧客への報告について) では、IT サービスの提供状況に関する顧客への基本的な報告事項と、それに加えて顧客にとって有益と判断して報告に含めた事項について論述することを求めた。顧客の視点に立って有益性を検討し、サービス状況の分析や向上について報告するという優れた論述がある一方で、基本的な報告事項のレベルと考えられるもの、有益性の根拠の示されていないものなど、基本的な事項に追加して報告したのか疑わしいものも見受けられた。また、分かりやすく説明するための工夫としては図表化や専門用語の排除など、基本的な内容にとどまるものが多かった。顧客への状況報告は IT サービスマネージャとして必須の業務であるが、基本的な事項を報告するだけでなく、顧客にとって有益な付加情報を分かりやすく提供することに努力した経験がないと、説得力のある論述とするのは難しいであろう。

問 2 (キャパシティ管理について) では、監視作業を通じて発見したキャパシティに関する問題に対して、様々な角度から検討した対応策と、キャパシティ管理そのものの見直しについて論述することを求めた。キャパシティ管理を日常的に実践している受験者には容易であったようで、経験の伺える良質の論述が多かった。一方で、例えば顧客からのクレームによって初めて問題に気づくなど、監視活動が十分でないと推測される論述も少なからず見受けられた。また、キャパシティ管理方法自体の見直しについては、発見した問題に対する表層的な対応が少なくなかった。これは、サービスマネジメント全体の中でキャパシティ管理を捉えなおすという、IT サービスマネージャとして果たすべき高い視点からの業務の経験が乏しいことに起因するものと推測される。キャパシティ管理は IT サービスマネジメントにおける基本的な活動の一つであり、IT サービスマネージャによる確実な実施と的確な見直しを期待したい。

問 3 (IT サービスの改善活動について) では、IT サービスの現場で発生する様々な事象に対する改善活動と、得られた成果の組織全体への展開について論述することを求めた。IT サービスに関わる者であれば何らかの改善活動の経験があるものと想定され、多くの受験者にとって取組みやすかったものと推察する。しかし、改善活動についての論述では、事象から改善策を導くための考察が十分ではないものや、主体的に活動した様子が伺えないものなど、IT サービスマネージャとしての知見や行動が読み取れない論述が少なからず見受けられた。さらに、成果の組織全体への展開については、問題文から引用しただけのものが目立ち、積極的に組織に働きかけた経験のない受験者が多いようである。IT サービスマネージャの職務は組織と密接している。組織にどう働きかけるのか、そのためにどんな努力や工夫が必要かを常日頃から意識しておく必要がある。