

IT サービスマネージャ 講評

【総評】

今の世の中を反映し、新しい IT 技術を活用した運用業務を題材にした試験でした。前回は AI や自動化技術、DevOps、デジタルトランスフォーメーション (DX) などに取り上げられていましたが、今回は運用業務への仮想化技術の導入、IoT システムの保守、クラウドサービスへの移行、DevOps の採用など、最近の IT 環境の変化に応じて運用業務のあり方も変えていこう、という「変化に対応する取組み」が中心となっていました。特に午前Ⅱ試験や午後Ⅰ試験において新しい技術が多く扱われており、このような新技術に携わったことのない受験者には難しく感じたかもしれません。

【午前Ⅱ】

重点分野「サービスマネジメント」から 13 問、「セキュリティ」から 3 問、「プロジェクトマネジメント」から 3 問出題され、残りの分野は 1 問ずつの出題、という分野別の出題数は例年通りです。重点分野からの出題は 25 問中 19 問で、全体の 76%を占めています。

今回の午前Ⅱ試験の特徴として挙げられるのは、次の 3 つです。

- ・前回と同様に、JIS Q 20000-1 : 2020 からの出題が多かった (JIS と明記されていないものも含めて 4 問)。
- ・ITIL4 の問題が初めて出題された (1 問 : MTRS)。
- ・SM 区分としては初出のテーマの問題が多い。

例年同様に過去問題も出題されてはいましたが、全体的に新しい用語やテーマが多かったため、難しく感じたのではないかと思います。知らないともも足も出ない問題が含まれていましたが、確実に得点できる問題も多く、合格レベルの 60 点は取れるように作られていたと思います。難易度は、標準～やや難しい程度でしょう。初出の用語として、WFM (Work Force Management)、IoT セキュリティガイドライン、JupyterLab、WebDAV、NFT などがありました。

【午後Ⅰ】

出題テーマは、問 1 がサービスの予算業務及び会計業務、問 2 が可用性管理、問 3 が運用管理へのコンテナ型仮想環境の導入です。問 1 は、社内向けに提供しているサービスをクラウドに移行しようとしており、その際の費用見積りを行う事例です。従量制料金と使用量予約の二つの価格モデルを比較するなど、事例の内容は複雑で読解に時間が掛かる問題でした。問 2 の題材は IoT システムですが、鉄道事業者における自動改札機や自動券売機の保守という身近でイメージしやすいもので、CBM (状態基準保全) システムを導入して部材の無駄な交換などのコストを削減しようという内容です。SNS の投稿を機器の障害発生の検知に活用しようという取組みは興味深いものでした。問 3 は、オンラインゲームアプリの開発では変更 (改修) が多く、稼働環境への展開 (デプロイ) が頻繁に行われるために、コンテナ型仮想環境を構築することで現状の運用課題を解決していこうという取組みです。コンテナ型仮想環境は図示されていましたがその処理手順はイメージしづらく、難しく感じたかもしれません。

問題分量は、問 1 が 5 ページ半、問 2 が 5 ページ、問 3 が 5 ページで、どの問題にも図表が 3~4 つずつ含まれ、具体的な数値等が示されています。3 問とも計算問題が含まれており、表中の値をしっかりと読み取って解答を導く必要があります。

この講評の著作権は TAC(株)のものであり、無断転載・転用を禁じます。

<午後Ⅰ問題テーマ>

- 問1 サービスの予算業務及び会計業務
- 問2 IoTを活用した駅務サービスの可用性
- 問3 コンテナ型仮想環境における運用管理

【午後Ⅱ】

問1はサービスマネジメントの変更管理プロセスに焦点を当てた「環境の変化に対応するための変更管理プロセスの改善」がテーマでした。「環境の変化」として変更要求が増加して展開を行う回数が増えたことが挙げられており、ウォーターフォール型開発からアジャイル開発やDevOpsなどへシステム開発やサービス運用の在り方が変化していることがベースにあるためと考えられます。サービスマネジメントにおいては、ITILやJIS等で紹介されている基本的な変更管理プロセスの活動や手順がありますが、環境の変化によってそれだけでは対応できない状況が生じていることに関して、その問題点と改善策が問われました。今の世の中で実際に起こっているサービス運用管理の在り方の変化を取り上げた問題でした。

問2は「サービス運用におけるヒューマンエラーに起因する障害の管理」がテーマでした。問題文中ではサービスマネジメントのプロセス名が特定されていませんが、障害（インシデント）の根本原因を究明する取組みが含まれており、インシデントの根本原因の究明や再発防止は問題管理プロセスの役割ですから、問題管理プロセスの問題に分類することができるでしょう。[設問イ]でも[設問ウ]でも「分析」が問われているのが特徴的です。問題文にはパレート分析やなぜなぜ分析の技法が例示されていますので、同様の技法を使った分析の論述が求められています。「ヒューマンエラー」という身近な題材ですが、2つの分析の内容やフェーズを明確に切り分ける必要があり、論述しづらい問題であったと思います。

<午後Ⅱ問題テーマ>

- 問1 環境の変化に対応するための変更管理プロセスの改善について
- 問2 サービス運用におけるヒューマンエラーに起因する障害の管理について

以上