

IT サービスマネージャ 講評**【総評】**

今回は、サービスマネジメントの各プロセスの基本的な活動に基づいた出題がなされた印象です。過去2回は、仮想化技術、IoT システム、DevOps、AI や自動化技術、デジタルトランスフォーメーション(DX)など新しい技術を採用した事例からの出題が目立ち、変化に対応する取組みが多く問われていました。今回は午後Ⅰ試験の一部にそのような新しい技術の話題も見られましたが、全体的に見ると、新たな技術に焦点が当てられたのではなく、サービスマネジメントの標準的な活動における適切な考え方や進め方を柱とした出題でした。IT サービスマネージャの力量をみる試験としてふさわしい内容であり、学習の成果が出やすい試験だったと思います。

【午前Ⅱ】

分野別の出題数は例年どおりです。重点分野は3分野で、「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問出題されました。残りの分野は1問ずつの出題です。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。

- ・ JIS Q 20000 からの出題がさらに増えた (JIS Q 20000-1 と JIS Q 20000-2 から合わせて6問)。
- ・ 前回同様、ITIL4 から1問出題された (サービスカタログ管理プラクティス)。
- ・ 過去問題の再出題が多め。特に2回前 (令和5年春) の SM 区分からの出題が目立った。

これより、今回は JIS Q 20000 の内容をしっかり読んで準備された方や、令和5年春の問題を解いていた方にとっては解きやすく、得点につながったと思います。新規の用語は少なく、BAS (Building Automation System)、不活性ガス消火設備、JIS Q 21500 における“品質の計画”などがありました。

【午後Ⅰ】

出題テーマは、問1がインシデント管理、問2がサービス可用性管理、問3がサービス継続管理であり、3問ともサービスマネジメントのプロセスからの出題でした。前回は仮想化などの新技術に焦点が当てられていましたが、今回は各プロセスにおける主要な活動内容から出題されており、オーソドックスな出題に戻った印象です。

問題分量は、問1が6ページ、問2が5ページ、問3が5ページでした。どの問題においても図表が多用されており、その中に具体的な数値等が示され、全体的に情報量が多くなっています。問1、問2には計算問題が含まれており、表中の値をしっかり読み取って解答を導く必要がありました。

問1は、電子機器メーカーの販売サービスにおけるインシデント管理プロセスの手順を分析し、SLAの目標値を確実に遵守できるようにするために、インシデント解決時間を短縮できるよう工夫する、という内容でした。インシデント管理や問題管理の基本的な手順に則って出題されています。問2は、Webでの動画配信サービスの信頼性向上の取組みが問われましたが、SRE (Site Reliability Engineering) やSLI (サービスレベル指標)、EB (エラーバジェット) といった運用に関連する新たな用語が多く登場しました。この問題だけは、新たな考え方・方法でのサービスマネジメントの問題として他の2問とは傾向が異なりました。問3は、損害保険会社の事故対応サービスを中心に、災害が発生した場合のITサービス継続計画を見直すという内容です。目標復旧時間 (RTO) や目標復旧時点

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。

(RPO) , 目標復旧レベル (RLO) の変更, 復旧手順書の保全, 体制の整備などが問われました。サービス継続管理の基本的な活動からの出題です。

<午後Ⅰ問題テーマ>

問1 インシデント管理プロセスの分析と改善

問2 高可用性システムの信頼性向上

問3 IT サービス継続管理

【午後Ⅱ】

今回は、2問ともサービスマネジメントの特定のプロセスからの出題ではなく、「顧客満足の向上」と「クラウドサービスの活用」をテーマとする問題でした。プロセスを限定しないので、サービスマネジメント全体の視点からの問題ともいえます。AI, DevOps, 仮想化, 自動化…といった新しい話題や技術は取り上げられていません。今回のトピックテーマは「クラウドサービス」になりますが、クラウドサービスはすでに新技術とはいえないほど広く世の中に浸透しており、一般的になっていると思います。したがって2問とも身近なテーマですので、題材には困らなかったでしょう。

問1は「顧客満足」について、顧客の期待と評価を把握し、分析したうえで顧客満足の向上のための改善計画を策定する、という流れで論述する問題です。組織のサービスカタログの調査, 満足度を数値で評価, 顧客の期待と現状とのギャップ分析, 改善計画にKPIを設定, など, 問題文には具体的な視点がたくさん示されているので, 設問文だけを見て論述するのではなく, 問題文のヒントをしっかりと読み取って論述することが重要になります。なお, 平成29年度の間1に「ITサービスの提供における顧客満足の向上を図る活動について」が出題されており, 同一テーマの再出題といえます。

問2は「クラウドサービスを活用したITサービスのマネジメント活動」について, ITサービスの目標に照らして直面した問題と対応策が問われています。クラウドサービスを活用する場合, クラウド提供側の活動状況が見えにくいことから, 障害発生時の対応など様々な問題に直面することがあります。その対応策として, クラウド提供側にさまざまな働きかけを行うことになりますが, 問題文には対応策の例示はないので, 具体的に述べることができるかが評価のポイントになるでしょう。

<午後Ⅱ問題テーマ>

問1 顧客満足を向上させるための活動について

問2 クラウドサービスを活用したITサービスのサービスマネジメント活動について

以上