

平成 21 年度秋 IT サービスマネージャ試験分析速報

2009,10,19 (株)アイテック 情報技術教育研究部

1. 試験全体講評

今回の IT サービスマネージャ試験の全体的な難易度は例年並みと判断します。午前 試験では、ITIL に関する知識を問われたため、ITIL 独特の用語を理解していないと解けない問題がありました。午後 では、問題数が減ったにもかかわらず、1 問当たりの問題が少し増えていました。難易度はわずかながら上がったと感じています。午後 では、難易度は例年並みと考えます。3 問とも ITIL に特化した内容になっており、若干テーマの偏りもあることから苦戦されたかと思われます。論文はスムーズに筆が進んでいても、本質をはき違えてしまう場合があるので注意が必要となります。

2. 午前 試験（高度試験共通）の講評

新試験制度の高度区分試験では、従来の午前試験が、共通問題の午前（30 問）と試験区分ごとの専門分野の知識を問う午前（25 問）に分割されました。前回の春期試験では午前 問題はすべて、応用情報技術者試験の 80 問からの抜粋になっていましたが、今回の試験も同様でした。

出題内容に関して、前回試験では新傾向問題といえるものがほとんどありませんでしたが、今回は新傾向問題が増えており、次のようなものがあります。このため、難易度も全体に高くなったといえます。

- 問 3 連結リストに対する処理時間の挙動
- 問 9 Web アクセシビリティを配慮した画面設計
- 問 18 アールドバリュア分析
- 問 21 ITIL のプロセス
- 問 22 システム監査人が行った監査業務の実施記録
- 問 23 ビジネスアーキテクチャを策定する場合の成果物
- 問 25 RFI の説明
- 問 27 ラディカルイノベーションの説明

3. 午前 試験講評

試験センターから公開された午前 の出題範囲どおりの出題という印象を受けました。サービスマネジメントを中心として、コンピュータシステム、技術要素（ネットワーク、データベース、セキュリティ）、プロジェクトマネジメント、企業と法務の各分野がまんべんなく出題されています。例年どおり、過去に出題された問題と同じ問題が何問かありました。過去問の学習をきちんと実施していれば解けた問題です。難易度は例年どおりか、やや易しいと考えます。

4. 午後 講評

昨年度までに比べて、選択する問題が3問から2問に減少しました。これは、受験生からの「時間が足りない」という要望に応えたものであると試験センターから発表されていました。しかし、実際には問題文が平成20年度に比べて4問合計で約1.5ページ増加しています。また、平成20年度では各問の設問も若干増えています。問題数が減ったので受験生にとっては楽になるとも思いましたが、ぎりぎりまで時間をとられた人が多かったのではないのでしょうか。難易度は例年に比べてわずかながら上がったと判断します。

問1 サービスレベル管理

サービスレベル管理に関する問題で、問題文は比較的読みやすく、対象となるシステムも平易なシステムでした。出題問題文の量は3ページと少なく、難易度は「低」ですから、全体の難易度は「低」と判断します。

問2 キャパシティ管理

問いが具体的でない設問が見受けられるため、解答の書きにくいことが想定される問題でした。例えば設問1(1)は、警告値より基準値を低くする理由を聞かれていますが、受験者からすると「当たり前」と感じる人も多いと思われるため、解答が書きにくかったと考えられます。出題問題文の量は4ページとやや多く、難易度は「やや高」ですから、全体の難易度は「やや高」と判断します。

問3 システムの運用管理

解答する文字数は最も少ないですが、計算問題に時間をとられる問題です。計算問題を正確に解答できるかがキーポイントになります。設問2(2)は小数第1位を切り上げる必要があり、四捨五入してはいけません。出題問題文の量は4ページとやや多いですが、難易度は「中」ですから、全体の難易度は「中」と判断します。

問4 情報セキュリティ管理

毎年出題されているセキュリティ管理に関する出題です。解答が問題文に散りばめられているので、比較的解答しやすかったと思います。ただ、問題点を答えるのは比較的簡単ですが、設問2(2)のように「どのように認証ログの調査を行ったか」というのは、書き方に幅が出て難しかったと思います。出題問題文の量は4ページ強と多く、難易度は「中」ですから、全体の難易度は「やや高」と判断します。

5. 午後 講評

毎年出題される障害管理に特化した問題が出題されなかったことで、障害管理を中心に準備をされた受験生は多少戸惑いを感じた方もいたと思われます。3問ともITILのサービスサポートをテーマにした出題であり、ITILをベースとした試験であることを改めて感じました。

旧試験のテクニカルエンジニア(システム管理)に比べ、ITILを理解していないと書きにくい問題であったと思います。しかし、問題文の内容を活用して丁寧に答えていくとい

うプロセスには変わりがなく、難易度はこれまでと同様と考えます。

文字数に関しては、事前に試験センターのサンプル問題で提示されていたように、設問イが 800 字～1,600 字、設問ウが 600 字～1,200 字という字数制限に変化しました。

設問ウはこれまで“評価と改善”で決まっていたが、いろいろな内容が問われました。

問 1 変更管理プロセスの確実な実施について

設問アにて、変更管理のプロセスを述べます。問題文には変更管理のプロセスが記載されていないので、自分の知識をベースに書く必要があり、この点は難しかったと思います。また、このプロセスがそもそも間違っていると、設問イも間違えることとなります。

また、変更管理プロセスとリリース管理プロセスは別ですので、リリース管理プロセスの内容と混同しないことも大切です。

設問ウでは、IT サービスマネージャのサンプル問題と同じ“定期的な”というキーワードが含まれています。このキーワードを逃さずに論述する必要があります。

問 2 IT サービスの改善計画の立案におけるサービスデスクの活用について

内容は比較的書きやすかったと思われます。設問アでは“IT サービスの改善計画”について論述しますが、計画についてどこまで具体的に書くかが難しかったと思います。計画の概要だけを述べるのでは字数が余りますが、具体的に書く指示はありませんし、問題文にもそれに関する記述がありません。

設問イは、問題文に論述のエッセンスが記載されているので、書きやすかったと思います。ただ、具体的に書く必要があるので、単に問題文の内容を列挙しても意味がありません。

設問ウが特徴的で、従来の“評価と改善”ではなく、“利用者とのコミュニケーション”について問われました。出題傾向が大きく変化した問題です。

問 3 事前予防的な問題管理について

問題管理は根本原因を探求するプロセスです。そのプロセスの具体例が問題文に詳細に書かれており、それを参考にできるという点で書きやすかったと思います。

ただ、考察を深め、その対策を述べるので、論述の一貫性が求められます。一貫性のある内容を記載できたかどうかポイントになるでしょう。

設問ウに関しても、参考となる具体的な取組例が問題文に述べられています。しかし、同じ内容を書き写すだけでは合格は難しいでしょう。自分の経験を踏まえて深みのある具体的な論述が必要となります。

以上