

先の 10 月 18 日(日)に行われた新試験制度 2 回目となる平成 21 年秋期の情報処理技術者試験について、先月発表された IT パスポート / 基本情報技術者試験以外の 6 試験の合格発表がありました。同時に発表されたスコア分布などの統計データをもとに、IT サービスマネージャ試験の合格発表コメントをお知らせします。

### IT サービスマネージャ試験試験 (SM)

〔平成 21 年秋期の IT サービスマネージャ試験 統計情報〕

応募者	5,788 人
受験者	3,673 人
合格者	460 人
合格率	12.5%

IT サービスマネージャ試験は従来のテクニカルエンジニア(システム管理)試験の後継試験で、レベル的にも同等で実施されます。内容的には従来の試験を JIS Q 20000, ITIL に沿って再編して、マネジメント面を重視した出題になります。なお、新試験から従来の午前試験が午前 (共通知識)と午前 (専門知識)の試験に分かれています。

第 1 回目の実施となった平成 21 年秋期の IT サービスマネージャ試験の応募者は、昨年(平成 20 年春期)のテクニカルエンジニア(システム管理)試験の 6,464 人に比べて 700 人ほど減りました。出題内容がどのように変わるか不明で、様子見する人が多かったのではと思われます。なお、合格率は昨秋の 10.5% よりも 2% 増え 12.5% になっています。

〔午前 試験 (高度試験の共通知識問題)〕

・高度試験に共通して出される問題 30 問は、前回の試験と同様にすべて応用情報技術者試験 (AP) から選ばれていました。過去問題の比率は 6 割弱で従来よりも減少傾向にあります。

・分野別の出題比率も前回と同じで、出題範囲の中で 23 ある中分類から最低 1 問出題されています。今回の試験で 2 問出題された中分類は次のとおりです。

(2 問出題された中分類)

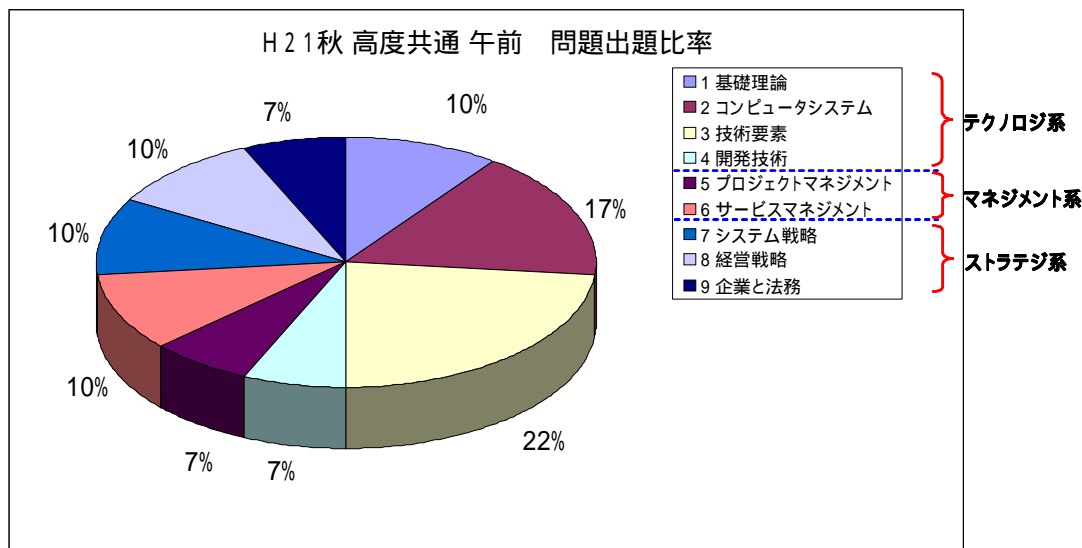
基礎理論, システム構成要素, データベース, セキュリティ, プロジェクトマネジメント, サービスマネジメント, システム戦略

・新傾向または新しい用語に関する問題は次のとおりです。

(新傾向問題)

- 問 3 (= AP 問 5) 連結リストの処理時間,
- 問 9 (= AP 問 25) Web アクセシビリティ,
- 問 18 (= AP 問 51) アンドバリュー分析,
- 問 21 (= AP 問 57) ITIL のプロセス,
- 問 22 (= AP 問 59) 監査調書,
- 問 23 (= AP 問 62) ビジネスアーキテクチャ,
- 問 25 (= AP 問 67) RFI

平成 21 年秋期の高度試験共通 午前 問題出題比率



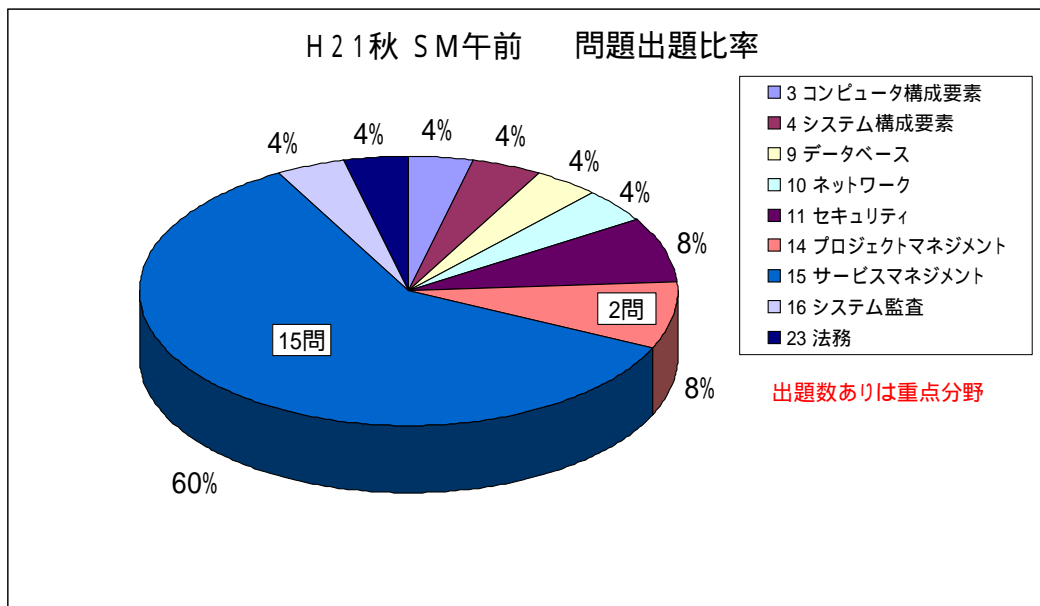
〔午前 の専門知識問題〕

午前 試験は出題範囲が決まっています。IT サービスマネージャ試験試験の重点出題分野はプロジェクトマネジメント、サービスマネジメントの 2 分野になります。しかし、実際にはサービスマネジメント分野の 15 問に対して、プロジェクトマネジメントは 2 問しかなく、出題数が大きく異なっています。

今回の問題のレベルは後で表に示すように受験者（午前 クリアした人）の 82.4% が基準点の 60 点以上を取っており、レベル的には易しい問題だといえます。今後は専門知識の難易度を高くした問題が出題されると予想しますので、出題された問題を含めて確実に出題範囲内の知識を理解しておく必要があります。

新傾向問題としては、次の問題が挙げられます。

- 問 2 ITIL v2 における“ユーザ”又は“顧客”の説明
- 問 4 エージェント機能を利用した運用監視の例
- 問 5 インシデント管理の達成目標
- 問 6 ITIL におけるバーチャルサービスデスク
- 問 7 構成管理を導入して得られるメリット
- 問 8 ビジネスインパクト分析を実施するプロセス
- 問 13 課題を明確にするために実施するもの
- 問 14 IT サービスマネジメントにおけるリスク対応策



〔午後問題〕

・午後 問題の出題分野とテーマは、次のとおりです。今回から解答数が 3 問から 2 問に減りました。しかし、今秋行われた情報セキュリティスペシャリスト試験やシステムアーキテクト試験と同様に、1 問あたりの設問数や解答する量が増えていましたので、受験者負担は変わっていないといえます。

・今回出題された 4 問に関していえば、特定情報技術の理解が必要な問題はなかったといえます。

問 1 サービスレベル管理 **やや易**

問 2 キャパシティ管理 **やや難**

問 3 システムの運用管理 **普通**

問 4 情報セキュリティ管理 **やや難**

・午後 問題の出題分野とテーマは、次のとおりです。3 問ともサービスサポートの問題でした。

新試験では各設問に字数制限付き、設問ア：800 字以内、設問イ：800 字～1,600 字：設問ウ：600 字～1,200 字となっていますので、必ず字数を守って記述する必要があります。

問 1 変更管理プロセスの確実な実施について

IT サービスの概要、変更プロセス、発生事象、プロセスの問題点、再発防止策、プロセスの実施確認策

問 2 IT サービス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

設問ウは「利用者満足度向上のためのコミュニケーション」を記述（従来は“評価と改善”）IT サービスの概要と改善計画、改善事項の選定、満足度向上のためのコミュニケーション

問 3 事前予防的な問題管理について

IT サービスの概要、インシデント発生傾向・頻度と考察内容、発見した問題点と解決策、今後の改善点

〔平成 21 年秋 IT サービスマネージャ試験試験 スコア分布〕

平成 21 年秋 SM	応募者	受験者	合格者
人数	5,788	3,673	460
率		63.5%	12.5%

得点	午前 試験	午前 試験	午後 試験	午後 試験	合格者
0 点 ~ 9 点	0	0	4	181	
10 点 ~ 19 点	7	0	1		
20 点 ~ 29 点	81	5	14	92	
30 点 ~ 39 点	333	16	64		
40 点 ~ 49 点	500	144	210	313	
50 点 ~ 59 点	493	228	442		
60 点 ~ 69 点	424	681	565	460	
70 点 ~ 79 点	245	556	374		
80 点 ~ 89 点	110	510	113		
90 点 ~ 100 点	12	99	4		
計	2,205	2,239	1,791		
対前試験比率		101.5%	80.0%	58.4%	44.0%
午前 免除者(概数)	1,468	40.0%			

合格者数	460	採点者数の割合	合格者数との差
午前 60 点以上合計	791	35.9%	331
午前 60 点以上合計	1,846	82.4%	1,386
午後 60 点以上合計	1,056	59.0%	596
午後 -A 評価	460	44.0%	0

新試験制度で春期の試験で午前 試験免除になった人がたくさん出ましたが、得点分布を分析してみると、今回午前 試験の免除者は概算で 1,468 人（40.0%）おり、受験者の 4 割の人が午前 からの受験となりました。次回の午前 免除者数はさらに増えると予想されます。

次に高度系共通の午前 試験で基準点（60 点）以上の人は 791 人（受験者の 35.9%）で最初の試験で足をすくわれてしまった人が 6 割以上にものぼり、予想以上に午前 試験で苦戦した人が多かったことが分かります。次回以降、午前 試験から受験する人は確実に出題範囲の知識を理解する必要があります。

午前 試験で基準点以上の人は 1,846 人（受験者の 82.4%）と非常に高い率になっており、問題の難易度としてはレベル 4 といえる問題が少なかったこともあり、午前 をクリアした人にとっては難しくなかったといえます。次回以降はもう少し難易度が上がると予想しています。

午後 で基準点（60 点）以上取れた人は 59.0% で、前回のテクニカルエンジニア（システム管理）試験の 52.1% と比べて若干上がっています。最後に午後 の論述式試験で合格点（A 評価）を取ることができた人は 44.0% で、こちらは前回試験の 43.9% とほぼ同じでした。

午後 の試験で合格スコアに至らなかった方は、次回試験の対策として、「午前試験で出題される専門知識の理解度をまず上げる」、その次に「午後試験で必要とされている知識を題材として、さらに深く学習する」ことを繰り返し行うとよいでしょう。その際、問題文に記述されている事例の概要、状況、環境、条件、問題点などが設問解答の根拠になることをよく理解したうえで問題を解いてみてください。

午後 試験の論文で B 評価以下だった方は第三者による添削などで、事前に客観的に内容評価をしてもらうことをお勧めします（弊社の通信教育に添削サービスは含まれています）。

## 合否別の試験対策と通信教育，セミナーのご案内

(今回合格された人へ)

合格された方で来春の情報セキュリティスペシャリスト，データベーススペシャリストやエンベデッドシステムスペシャリスト，プロジェクトマネージャ，システム監査技術者試験を目指す方は，午前 試験は免除になりますので，午前 の専門分野知識についてなるべく早く試験対策を始めてください。

午後 試験が論文となるプロジェクトマネージャ，システム監査技術者試験を受けられる方は，新試験の内容や出題範囲をよく理解して学習することが必要です。論文試験で合格点の A 評価を取るためには第三者の添削が欠かせません。アイテックの通信教育では必要なテキスト，模擬試験に加え，論文添削も行っていますので，ぜひご利用ください。

アイテックで出版している試験対策用の教科書（基礎テキスト）は新試験用にレベルごと分野ごとに新たに編集し直したものです。また，出題ポイントを効率的に学習するための「合格への総まとめ」，各試験別の予想問題集，本試験問題は新試験対策用に大改訂しています。これらすべての書籍が書店またはアイテックの Web ページ（<http://www.itec.jp/shop/>）でご購入いただけます。ぜひご利用下さい。

通信教育コースでは，高度系の午前 試験が免除になる方のために最適な教材（高度専門知識テキスト，午後試験重点対策テキスト，予想問題集，本試験問題集，模擬試験（2回），論文添削（2回；午後 が論述試験のコース対象）をお得なセット価格でご提供する標準学習時間 3 か月の「**免除コース**」（2010年1月開講）をお勧めします。ぜひ，ご利用ください。

午前 試験に出題される IT 共通知識のレベル 3 も含めて，総合的に学習したい方には，基礎テキスト（分野別全 6 冊），午前 対策用「合格への総まとめ」，専門知識テキスト，午後試験重点対策テキスト，予想問題集，本試験問題集，模擬試験（2回），論文添削（2回；午後 が論述試験のコース対象）をすべて含んだ標準学習期間 6 か月の「**総合コース**」をお勧めします。

この他，テキストなどをすでにお持ちの方向けに，問題演習を中心に行うための午前ポイント集，最新問題集（予想問題集，本試験問題集）と模擬試験（2回），論文添削（2回；午後 が論述試験のコース対象）をセットにした標準学習時間 4 か月の「**速習コース**」ほか，各コースの e ラーニングなどメニューをたくさん用意しておりますので，ぜひご利用ください。

また，試験対策を受験対策のプロ講師が解説するセミナー「**合格ゼミ**」は，試験対策のノウハウや専門知識を効率的に理解できるセミナーと大変好評を頂いており，お勧めします。締切りの近いコース・セミナーもありますので，急いで確認しましょう。

各コースの内容は弊社のホームページからご覧いただけます。

<http://www.itec.co.jp/>

今回残念ながら不合格だった人

まず、午前 の試験で 50 点に満たなかった人は、自分がよく理解していない内容について早めの学習が必要です。時間のない方は、「2010 合格への総まとめ 応用情報・高度 午前共通知識対策」で出題ポイントと必須問題で効率的に学習を進めましょう。基本事項を理解していない人や苦手な分野がある人は、アイテック刊行の新試験用のレベル 3 の教科書（通信教育教材）でじっくり学習することをお勧めします。

今回の午前 ，午前 試験の得点が 50 点～59 点の人は、合格までほんとうに“あと一歩”のところまで実力が来ていますので、学習した知識が薄れないうちに、早めに次回試験の対策として復習を行い、新たに加わった分野の学習を始めましょう。また、午後試験の得点が 60 点に満たなかった人は、まず午前 の専門知識の内容に関して、午後試験問題を解答するのに必要な知識を確実に理解してください。

次に確実な解答を出すために、落ち着いて問題を解き、解答が正しいかを検証する力を付けましょう。新試験では選択範囲が広がったことで解答しやすくなるとも言えますので、チャンスが広がると考え、早めに対策を行いましょう。なお、午後試験に強くなるには、時間を決めた問題演習やアイテックの模擬試験を会場で受けるなど、試験会場の環境を考えたいうで問題を解く訓練を行うのが有効です。

通信教育コースでは、午前 試験免除対象の方のために最適な教材（高度専門知識・午後試験重点対策テキスト、予想問題集、本試験問題集、模擬試験（2 回）、論文添削（2 回；午後 が論述試験のコース対象）をお得なセット価格でご提供する標準学習時間 3 か月の「**免除コース**」（2010 年 1 月開講）をお勧めします。ぜひ、ご利用ください。

午前 試験に出題される IT 共通知識のレベル 3 も含めて、総合的に学習したい方には、基礎テキスト（分野別全 6 冊）、午前 対策用「合格への総まとめ」、専門知識テキスト、午後試験重点対策テキスト、予想問題集、本試験問題集、模擬試験（2 回）、論文添削（2 回；午後 が論述試験のコース対象）をすべて含んだ標準学習期間 6 か月の「**総合コース**」をお勧めします。

この他、テキストなどをすでにお持ちの方向けに、問題演習を中心に行うための午前ポイント集、最新問題集（予想問題集、本試験問題集）と模擬試験（2 回）、論文添削（2 回；午後 が論述試験のコース対象）をセットにした標準学習時間 4 か月の「**速習コース**」ほか、各コースの e ラーニングなどメニューをたくさん用意しておりますので、ぜひご利用ください。

また、試験対策を受験対策のプロ講師が解説するセミナー「**合格ゼミ**」は、試験対策のノウハウや専門知識を効率的に理解できるセミナーと大変好評を頂いており、お勧めします。締切りの近いコース・セミナーもありますので、急いで確認しましょう。

各コースの内容は弊社のホームページからご覧いただけます。

<http://www.itec.co.jp/>

「合格への最短コース！ 合格ゼミ」

受験対策のプロの講師の講義で効率的な学習を進めましょう。

**定員に近い申込者数のコースもあります。お早めにお申込みください。**

<http://www.itec.co.jp/howto/seminar/index.html>

（以上）