

---

# 目 次

---

徹底解説 本試験問題シリーズの刊行にあたって

## 試験制度解説編

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. 情報処理技術者試験と試験制度概要 .....  | 8  |
| 2. 受験ガイド .....             | 20 |
| 3. IT サービスマネージャ試験の概要 ..... | 24 |
| 4. 平成 23 年度秋期の試験に向けて ..... | 28 |
| 5. 「システム管理基準」について .....    | 38 |

## テクニカルエンジニア（システム管理）試験

### 平成 20 年度春期 問題と解答・解説編

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 午前問題 .....                | H20 - 1   |
| 午後Ⅰ問題 .....               | H20 - 25  |
| 午後Ⅱ問題 .....               | H20 - 45  |
| 午前問題 解答・解説 .....          | H20 - 51  |
| 午後Ⅰ問題 解答・解説 .....         | H20 - 76  |
| 午後Ⅰ問題 試験センター発表の解答例 .....  | H20 - 88  |
| 午後Ⅱ問題 解答・解説 .....         | H20 - 93  |
| 午後Ⅱ問題 試験センター発表の出題趣旨 ..... | H20 - 103 |

## IT サービスマネージャ試験

### 平成 21 年度秋期 問題と解答・解説編

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 午前Ⅰ問題 .....               | H21 - 1   |
| 午前Ⅱ問題 .....               | H21 - 17  |
| 午後Ⅰ問題 .....               | H21 - 31  |
| 午後Ⅱ問題 .....               | H21 - 53  |
| 午前Ⅰ問題 解答・解説 .....         | H21 - 59  |
| 午前Ⅱ問題 解答・解説 .....         | H21 - 74  |
| 午後Ⅰ問題 解答・解説 .....         | H21 - 86  |
| 午後Ⅰ問題 試験センター発表の解答例 .....  | H21 - 110 |
| 午後Ⅱ問題 解答・解説 .....         | H21 - 115 |
| 午後Ⅱ問題 試験センター発表の出題趣旨 ..... | H21 - 135 |



## IT サービスマネージャ試験

### 平成 22 年度秋期 問題と解答・解説編

|                     |       |           |
|---------------------|-------|-----------|
| 午前Ⅰ問題               | ..... | H22 - 1   |
| 午前Ⅱ問題               | ..... | H22 - 17  |
| 午後Ⅰ問題               | ..... | H22 - 29  |
| 午後Ⅱ問題               | ..... | H22 - 51  |
| 午前Ⅰ問題 解答・解説         | ..... | H22 - 57  |
| 午前Ⅱ問題 解答・解説         | ..... | H22 - 72  |
| 午後Ⅰ問題 解答・解説         | ..... | H22 - 85  |
| 午後Ⅰ問題 試験センター発表の解答例  | ..... | H22 - 105 |
| 午後Ⅱ問題 解答・解説         | ..... | H22 - 110 |
| 午後Ⅱ問題 試験センター発表の出題趣旨 | ..... | H22 - 129 |

### <付録>

|                            |       |       |
|----------------------------|-------|-------|
| IT サービスマネージャ試験             | ..... | 付 - 1 |
| (1) 午前問題出題分析               | ..... | 付 - 2 |
| (2) 午前の出題範囲                | ..... | 付 -14 |
| (3) 「システム監査基準」, 「システム管理基準」 | ..... | 付 -22 |
| (4) 午後Ⅰ問題 予想配点表            | ..... | 付 -42 |
| (5) 午前解答マークシート             | ..... | 付 -45 |

#### 商標表示

各社の登録商標及び商標、製品名に対しては、特に注記のない場合でも、これを十分に尊重いたします。

## 4. 平成 23 年度秋期の試験に向けて

ここでは、平成 22 年度秋期に実施された IT サービスマネージャ試験の試験分析と講評を述べます。

受験する際の参考にしてください。

### 4-1 試験全体について

昨年と同様、旧試験制度でのテクニカルエンジニア（システム管理）試験と比べ、ITIL を強く意識した出題になっています。テクニカルエンジニア（システム管理）試験も IT サービスマネージャ試験も本質的なところは同じですが、ITIL 独特の用語を理解していないとポイントを外す可能性があります。

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Ⅱ試験では、ITIL v3 や JIS Q 20000 に関する出題もありましたが、過去と同様の問題や全く同じ問題も出題されています。午後Ⅰ試験は、昨年度より解きやすい問題が多かったと感じました。基本的には問題文にヒントが埋め込まれていますので、思い付きの解答ではなく問題文から忠実に解答することを心掛けましょう。また、4 問中 2 問を選択しますが、問題ページ数が統一され、難易度のレベル合せが意図的にされた感じを受けました。問題選択によって合格が大きく左右されないような配慮だと思われまます。

午後Ⅱ試験では、難易度は例年並みと考えます。3 問とも ITIL を切り口としたテーマです。問題文が長くなり、論述に活用できるヒントが増えたと考えられます。

今年の応募者は 6,313 名で、昨年度と比較すると微増でした。

| 年度        | 応募者数  | 受験者数  | 合格者数（合格率）  |
|-----------|-------|-------|------------|
| 平成 20 年度春 | 6,464 | 3,669 | 383（9.5%）  |
| 平成 21 年度秋 | 5,788 | 3,673 | 460（12.5%） |
| 平成 22 年度秋 | 6,313 | 4,193 | 566（13.5%） |

平成 20 年度まではテクニカルエンジニア試験「システム管理」に対応する。

図表 14 応募者数・受験者数・合格者数

## 4-2 平成 22 年度の試験データ

### (1) 午前 I (高度試験共通) 試験：多肢選択式問題について

新試験制度になって 4 回目の試験実施ですが、前回の平成 22 年度春期における高度試験午前 I は午前免除対象者がどの種別も受験者の半数以上いました。試験種別に差がありますが、午前 I を受験した人で基準点の 60 点以上取れた人は受験者の約 6~7 割です。難しい問題も幾つか出題されますので、普段学習をしていないと簡単には 60 点を取れません。しっかり対策する必要があります。

共通知識として幅広い分野から 30 問が出題される午前 I 試験ですが、過去 3 回と同様に今回も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。

出題内容に関して、前回試験と同様に新傾向問題の数は多くありませんでした。今回は計算問題や考察が必要な問題が例年よりもやや多く、前回に比べて少し難しかったのではないかと考えられます。

新傾向問題としては次が挙げられます。

問 7 デュアルライセンスのソフトウェア利用条件

問 9 システム状態の視認性

問 13 データやサービスを呼び出すためのプロトコル

問 16 マッシュアップ

問 18 WBS の構成要素であるワークパッケージ

問 27 ワンチップマイコンのフラッシュメモリ採用理由

午前 I 試験の出題比率は図表 15 のような結果でした。大分類ごとの出題数は前回とほとんど変更ありません。出題内容を見てみると、新傾向問題の内容について詳しく知らない人もいたと思われるが、文章の正誤判定問題がほとんどで解答の絞込みもできることから、難易度は高くないと考えられます。その他の問題は基本情報技術者試験や応用情報技術者試験で従来出題されている内容ですが考える問題が多いため、難しく感じた方が多かったと思われる。基礎知識を確実に理解することが大切です。

また、マネジメント系、ストラテジ系分野では、特に難しい問題はなく、新試験制度になってから出題された問題を理解していれば解答できる内容でした。なお、午前 I 試験免除対象になっている人も、出題された内容は確認しておき、高度午前 I 試験で要求される知識レベルを常に維持しておきましょう。

上で、論述式試験の対策を実施しましょう。

平成 23 年度春期の論述式試験は、システム監査技術者とプロジェクトマネージャの 2 試験です。これらの試験にチャレンジして、論述の力を伸ばすこともよいでしょう。また、情報セキュリティスペシャリストや応用情報技術者の試験を受験し、午後 I 試験やシステムに関する基礎知識を強化することもよいと考えます。

#### 4-4 学習方法

午前試験は知識を問う四肢択一問題なので、短い時間を利用して、毎日、問題を解きましょう。出題範囲が広がったので、知らない用語もたくさん出てきますが、問題に印を付いたり、メモを取ったりして、何回でも解くようにしましょう。毎日 1 問を解く持続力があれば、6 割の正解は難しくありません。午前試験では、暗記することも重要な学習です。キーワードは必ず理解し、必要な知識をすぐに思い出せるようにしておきましょう。正解以外の選択肢の用語も、理解しておきましょう。

午後 I 試験は極端にいうと「問題文の中に答えがある」ということを理解してください。知識だけで解答できる問題は午後 I 試験としては適切な問題とはいえないので、あくまでも事例に関係させた問題として出題されます。まずは、問題文を読むことから始めましょう。また、知識だけでなく応用力も問われますが、問題文の状況や条件をしっかりと読み取って理解すれば、設問に答えられます。この読み取る力を、演習を通じて身につけましょう。

午後 II の論述式試験は、4-3 出題予想で述べているように、ITIL で示されているプロセスに関する出題が予想されるので、あらかじめ自分の経験や知識を整理しておき、実際に論文を書く練習をしておくことをお勧めします。

アイテックが行っている論文添削などを活用されるのも良いでしょう。

#### 4-5 午前解答マークシートと、午後解答シートをダウンロードして、 何度も問題を解いてみよう！

本書に収録されている問題を繰り返し解くことが、合格するための重要な学習になります。不得意分野の問題は、できるようになるまで何度も解きましょう。その際、次の方法で答案用紙を活用しましょう。