



まえがき

<b>第1部</b> ●●●●●●	<b>IT サービスマネージャ試験の概要と出題ポイント</b> .....	<b>7</b>
■ 第1章	試験制度の概要.....	8
■ 第2章	ITサービスマネージャ試験の概要.....	25
■ 第3章	午前試験.....	27
■ 第4章	午後試験.....	31
■ 第5章	学習計画.....	37
■ 第6章	試験の攻略方法.....	43
<b>第2部</b> ●●●●●●	<b>午前II（専門知識）試験の対策とポイント</b> .....	<b>47</b>
■ 第1章	ITサービスマネジメント.....	48
■ 第2章	サービスサポート.....	67
■ 第3章	サービスデリバリ.....	115
■ 第4章	システムの運用管理に関すること.....	150
■ 第5章	カスタマーサービス.....	167

---

<b>第3部</b> ●●●●●●	<b>午後Ⅰ試験の対策とポイント</b> .....	<b>179</b>
■ 第1章	午後Ⅰ試験の概要 .....	180
■ 第2章	午後Ⅰ試験の攻略方法 .....	185
■ 第3章	午後Ⅰ試験の重点解説 .....	193
■ 第4章	演習問題 .....	236
<b>第4部</b> ●●●●●●	<b>午後Ⅱ試験の対策とポイント</b> .....	<b>359</b>
■ 第1章	午後Ⅱ試験の概要 .....	360
■ 第2章	ITサービスマネージャの立場を理解する .....	363
■ 第3章	午後Ⅱ試験の対策方法 .....	369
■ 第4章	具体的な論文の書き方 .....	374
■ 第5章	例題解説 .....	401
■ 第6章	合格復元論文 .....	412
■ 第7章	合格を勝ち取るポイント .....	439

---

付 録 ●●●●●●	■ 過去の論文（平成 17 年度） .....	448
	■ 午前の出題範囲 .....	454
	■ システム管理基準 .....	461
	■ 共通フレーム2007（SLCP-JCF2007）の プロセス相関概略 .....	479
	■ 索 引 .....	480

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。

# ITサービスマネージャ試験の概要

ITサービスマネージャ試験は、テクニカルエンジニア（システム管理）試験を受け継いだ試験です。試験範囲は、新試験と旧試験とでそれほど大きな違いはありません。JIS Q 20000 と ITIL に沿って出題分野が再編されていると考えればよいでしょう。

試験センターから ITサービスマネージャに求められる対象者像や業務と役割、期待する技術水準、レベル対応などが発表されています。

対象者像	高度 IT 人材として確立した専門分野をもち、情報システム全体について、安定稼働を確保し、障害発生時には被害の最小化を図るとともに、継続的な改善、品質管理など、安全性と信頼性の高いサービスの提供を行う者
業務と役割	<p>IT サービスの品質とコスト効率の継続的な向上を目的として IT サービスをマネジメントする業務に従事し、次の役割を主導的に果たすとともに、下位者を指導する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 運用管理チーム、オペレーションチーム、サービスデスクチームなどのリーダーとして、サービスサポートとサービスデリバリのプロセスを整備・実行し、最適なコストと品質で顧客に IT サービスを提供する。</li> <li>② アプリケーションに関するライフサイクル管理のうち、システムの入力、運用などを行う。また、開発環境を含めて安定した情報システム基盤を提供し、効率的なシステムの運用管理を行う。</li> <li>③ IT サービスとマネジメントプロセスの継続的改善を行う。IT サービスの実施状況を顧客に報告するとともに、顧客満足度向上を図る。</li> <li>④ 情報セキュリティポリシーの運用と管理、情報セキュリティインシデント管理を行い、IT サービス活動の中で情報セキュリティを効果的に管理する。</li> <li>⑤ 顧客の設備要件に合致したハードウェアの導入、ソフトウェア</li> </ol>

# 試験の攻略方法

## 6-1 情報収集によって合格への最短ルートを探す

IT サービスマネージャ試験は、合格率わずか 10% 足らずの難関試験です。私も旧試験を受験した際は、「いったいどんな試験なのか」、「どうやったら合格できるのか」、「どれくらい勉強すればよいのか」全く見当が付きませんでした。

そこで、どうやったら合格できるか徹底的に情報収集をしようと考えました。すると、難関試験でありながら短期間で合格している人がいることが分かりました。それらの合格者は、実力的に卓越している人が多いのですが、そうでない人も大勢いました。また、うまくコツを見つけて簡単に合格した人もいました。

本書では、私が見つけたコツを述べていますが、私のやり方が最善とは考えておりません。人によっては受け取り方や方法が合わない人もいるでしょう。そこで、皆様には「どうすれば合格できるのか」について、ご自身で徹底的に情報収集をしていただきたいと考えております。手っ取り早いのは、合格者からの確かなアドバイスをもらうことです。有資格者を公表している会社も多いでしょうから、面識がない人であっても、「教えてください」と頭を下げて頼んでみるとよいでしょう。最近では、合格体験をブログで公開している人も少なくありません。それらのブログを読んだり、ときには書き込みをして質問したりするのもよいでしょう。たとえ情報収集に多くの時間がかかったとしても、効率的な学習ができれば何か月分（又は何年分）もの価値があることとなります。

## 6-2 継続学習が大切

合格者と不合格者を分ける要素には、様々なものがあります。基礎的な知識、解答テクニック、情報収集力、文章力、経験など、数え上げればきりがありません。

上記の中で、基礎的な知識、解答テクニック、文章力、経験の不足を補う方法などは本書でも解説しています。しかし、合格者と不合格者を分ける要素の中に