

**全体講評**

「新試験制度になって、ITIL の導入や ISO/IEC20000 認証を業務としている方や、ITIL や ISO/IEC20000 を IT サービスにおいて実践している方が受験するため、例年に比べてレベルの高い受験者が多い」という全体講評です。午前 ・ では、本試験と違い、公開模試では過去問題を出題していないので、結果的に難易度は高かったと判断します。午後試験は、本試験と同程度の難易度だったと判断します。午後 は、設問において明示的に、前述した内容を踏まえる展開を求めているため、この論旨展開を盛り込むことが難しかったと判断します。それにもかかわらず、高得点者が多いことは、受験者全体のレベルの表れと判断します。

例年に比べて体裁の整った解答が多いことから、レベルの高い試験になることが予想できます。以前は、(1) 解答を「体言止」で書く、(2) 問題の選択が適切でない、(3) 第三者を意識していない分りにくい解答を書く、など、改善すべき解答が多いという状況でした。解答の 8% ほどは改善すべき課題がありました。しかし、今年は、そのような解答は 3% 台と少ないという状況でした。このことから、例年よりもレベルの高い本試験になると予想できます。

試験センタが発表したサンプル問題を分析すると、午後 記述式問題の穴埋めでは日本の規格について問われることが予想できます。IT サービスと情報セキュリティに関する規格の名称、タイトル、概要をしっかりと覚えるようにしてください。なお、JIS Q 20000-1 や、JIS Q 20000-2 については、「既知の誤り」など、使われているキーワードやキーセンテンスをしっかりとチェックしておきましょう。

次に午後 記述式問題の各問について、講評と採点基準を説明します。

**【午後 記述式問題講評】****問 1 サービスサポートのインシデント管理と問題管理****【別解】**

〔設問 2〕インシデントの解決活動の内容についての解答も部分点 2 点の対象としました。

〔設問 4〕変更管理やリリース管理の手順を見直し、関係者に周知徹底した。

**【解説】**

この問題を高得点するためには、「インシデント」と「問題」の定義をしっかりと把握した上で、設問文の条件を満足するように解答を作成することがポイントです。

〔設問 1〕(1) 分類の基準について問う設問です。したがって、正解例の他に、障害の規模や影響範囲という解答についても半分の部分点としました。

(2) 設問文の脈絡から担当者について問われていることがわかります。したがって、インシデント対応の担当者についての解答を正解としました。

**〔設問 2〕**

緊急度、優先順位、ステータス、インシデントの発生日時について妥当に記述した解答はそれぞれ 2 点の配点、全体の整合性を 2 点の配点として採点しました。インシデントの解決活動の内容についても別解として 2 点の配点としました。

**〔設問 3〕**

〔最近発生したインシデント〕の (2) について、必ずしも、レグレーションテストの必要性を導ける内容ではないので、レグレーションテストを必須として採点はしていません。テストの強化について書いている解答を正解としました。

変更管理やリリース管理手順を見直すことでテスト内容の確認を強化することができるので、「変更管理やリリース管理の手順を見直し、関係者に周知徹底した」という解答について別解としました。

**〔設問 4〕**

設問の「運用管理だけでなく、どの組織でも共通して採用している施策」という条件を満足している必要があります。厳しいですが、運用管理で使われる用語が入っている場合は部分点 2 点としました。

**問 2 可用性管理****【別解】**

〔設問 4〕(2) インシデントの発生回数についての要件がない。

**【解説】**

計算問題の条件漏れによる誤解答に気をつけましょう。〔設問 1〕(2) のような簡単な計算問題では、解答に盛り込むべき条件が必ずあると考えて、問題文をしっかりとチェックしましょう。

**〔設問 1〕**

(1) 正答率の高い設問です。

(2) 1日に何回インシデントが発生しても信頼性は一定であることを問題文で確認して解答を導くようにしましょう。

〔設問2〕意図的にキーワードを盛り込んで解答を作成するようにしましょう。問題文で使われている単一障害点というキーワードのない解答は、内容が正しくても半分の部分点としました。

〔設問3〕(1) 設問の条件をしっかりとチェックして、すべての条件を満足する解答を作成してください。条件を満足しない解答は部分点もありません。設問文には細心の注意を払いましょう。

(2) 「端末の稼働率が要件を満足しているから」という解答については、端末のダウンタイムを減らすという要件があるので、不正解としました。

設問文に「具体的に」と書かれているので内容が合っても、「400時間」など定量的に書かれていない解答は半分の部分点としました。

〔設問4〕

(1) 次の(2)で解答すべきポイントですが、可用性要件に、インシデントの発生回数についての要件がないので、これについて指摘した解答は、別解としました。

(2) 問題点を指摘している解答が多いです。ケースについて問われているので、語尾を「ケース」にするとういでしょう。

### 問3 セキュリティ管理

【別解】

〔設問2〕営業員はITサービス部門に連絡しITサービス部門は当該VPN-IDをロックする。

〔設問3〕(3)

保存するファイルを自動的に暗号化する。

モバイルPCをシンクライアントにする。

【解説】

確実に得点するためには、設問文だけで答えないで、問題文をしっかりと参照するようにしましょう。設問4(3)では、問題文を参照すると「タイムスタンプ時刻をもとに」と書かれています。したがって、解答もタイムスタンプではなく、タイムスタンプ時刻というキーワードを使って解答するようにしましょう。

〔設問1〕脅威として「盗聴」を挙げていれば2点、攻撃方法として「リプレイ攻撃」を挙げていれば3としました。

〔設問2〕

指紋認証など認証方式の変更に関する解答があり

ました。解答条件を満足しないと部分点もありません。設問文には細心の注意を払ってください。

認証方式を変更しないという条件を満足するので、「営業員はITサービス部門に連絡しITサービス部門は当該VPN-IDをロックする」という解答を別解としました。

〔設問3〕(1) 案件・注文ファイルを分割する旨が書かれている解答は正解としました。

(2) 正答率の高い設問です。

(3) 条件を満足するので、「保存するファイルを自動的に暗号化する」という解答などを別解としました。

〔設問4〕

(1) 空欄a:「JIS Q 20000-2」のみを正解としました。空欄b:問題文からJIS Q 20000-2に基づく必要があるので、解答解説に書かれているとおり、正解例のみを正解としました。

(2) 改ざん後のデジタル署名について指摘していれば正解としました。なりすましを指摘した解答については、PKIに問題がないことから秘密鍵は漏えいしていないと考えことができ、その場合は改ざんを発見できることから、不正解としました。

(3) タイムスタンプ技術に関する知識を問う設問です。内容を確認しておきましょう。

問4 ITサービスの継続的改善とITサービスマネジメント

【別解】

〔設問2〕

・運用部門の上位の管理責任者

・サービスデスク

〔設問4〕「開発」の代わりに「待機」や「変更」

【解説】

〔設問1〕正答率の高い設問でした。

〔設問2〕図2において、上位の管理責任者の役割について定義しなければならない旨が書かれているので「運用部門の上位の管理責任者」を別解としました。

「サービスデスク」という解答も条件を満足するので別解としました。

「ユーザ」や「代理店」という解答については、図7からRFCは運用部門を経由しているため運用部門あるいは、顧客が出席すればよいと判断し、不正解としました。

〔設問3〕KPIについてはCSFを測定できる指標であれば正解としました。

〔設問4〕「開発」の代わりに「待機」や「変更」も別解としました。カタカナは6字で答えることが求

められています。

### 【合格に向けて】

みなさん、自分の改善すべき点を確認して、合格を決めましょう。試験形態ごとには次のような改善策があります。参考にしてください。

〔午前 ・ 多肢選択式問題〕

基本は、過去問題を解き、解答解説を含めてしっかりと勉強するようにしましょう。分からない点はテキスト学習でカバーするとよいでしょう。

〔午後 記述式問題〕

過去問題の演習を中心に、解答を鉛筆で書くようにしましょう。解答と正解例のギャップをチェックして、それらに違いが生じた原因を簡単に分析するとよいでしょう。改善すべき点が見つかるかもしれません。

記述式問題では、設問の条件をすべて満足する解答を作成することが重要です。解答欄に記入する前にもう一度解答をチェックしてみましょう。

〔午後 論述式問題〕

課題を明示してから工夫や能力をアピールする展開はもちろんのこと、設問アで述べた、IT サービスの特徴などを踏まえる展開を、設問イでできるようにしてみましょう。

- 以上 -