

■ 全体講評

今回の総合実力診断模試は、過去の類似試験区分の本試験問題や弊社公開模擬試験で出題された問題を編集して、それぞれの実力確認ができるように出題されています。平易な問題、基本的な問題が多く、今までの学習内容がどの程度身につけているかを確認しやすいものです。これまでの学習でどれだけ実力が身についたのか、自分自身の知識、能力レベルを確認することができます。今、何を分かっているのか、今後何を身につけていくべきかを各自きちんと把握し、本試験までの学習指針を立てる必要があります。全体として得点率は高かったと思われます。それゆえに、各自できなかった分野や知識を中心にしっかりと復習するようにしましょう。

IT サービスマネージャ午後 I 試験では、4 問のうち 2 問選択解答します。解答に際して、問題の選択と解答における時間配分に注意が必要です。今回の試験では、極端に難しい問題はなかったですが、問 1 が計算問題中心で、問 1 の扱いが選択のポイントとなります。計算問題をどう処理するかよく考えておきましょう。

また、解答方法の注意点として、問題文や設問をよく読むことがあげられます。解答のヒントやそのものを書いてある場合がありますので、それを無視した独善的な解答をしてはならないといえます。問題文の文脈に沿って解答しなければなりません。解答表現には細心の注意を払ってください。

問1 システム評価

性能管理・待ち行列に関する問題でした。計算問題が中心なので、計算能力が求められます。待ち行列が苦手な人にとっては敬遠する問題だったと思われ、選択した人は意外に少なかったように思われます。しかし、選択した人はかなりよく計算できています。比較的正確率は高かったように見受けられます。

(設問 1)

(1) は業務サーバの平均故障時間を求める問題でした。問題文の説明を正確に読み解けば、計算自体は難しくありません。正確率は高かったように見受けられます。また (2) は、サーバ切替時間と規定時間と

の関係を判断する問題でした。これも問題文をしっかりと理解すれば容易に解答することが可能です。これも正確率は高かったと思われます。

(設問 2)

(1) は、昨年度の故障回数が何回に相当するかを計算して、代替のパソコンが何台必要かを解答する問題でした。設問の意味をとらえて考察すれば決して難しくありません。(2) は問題文の文脈、キーワードをとらえて時間的な意味を理解すれば、「業務時間内なのに修理待ちになる」可能性が低くなることを理解できます。こちらも正確率は高かったように思われます。

(設問 3)

(1) は少し計算が複雑で、やや難しかったように思います。CPU のポテンシャルの処理能力と、問題文の状況の処理状況を正確に算出し、パーセントを計算する必要があります。正確率は高くありませんでした。(2) は (1) ができていないと正確になりません。必然的にこの設問全体の難易度を高めています。(3) も (2) が正確にできていないと解答困難となります。「現用系と待機系が切り替わる」ことだけ解答している場合は半分の得点としています。

(設問 4)

難しい設問でした。水平負荷分散方式への変更をしているところから、水平負荷分散のメリットを解答する必要があります。正確率は高くありませんでした。

問2 セキュリティ管理

SFA システムにおける管理的セキュリティ対策とシステムのセキュリティ対策に関する問題でした。文章解答の設問だけで構成されています。このような問題は特に、設問文の要求と問題文の文脈をつき合わせて、解答の手がかりやキーワードをおさえることが重要となります。ある程度の得点はできると思われますが、高得点をあげることは難しい問題です。細かくていねいに解答していくことが必要です。

(設問 1)

(1) はログ保存期間が 2 週間であることのリスクを問うものです。この問いについては、正確率は高かったように見受けられます。また (2) は、どのようなアクセスが問題文に書かれているかが解答のポイ

ントになります。正解率はよくありませんでした。FTP というキーワードがなければ誤りとしました。

(設問 2)

(1) は成功だけでなく失敗しているアクセスについても調べることがポイントです。どのような攻撃が試みられているかも調査する必要があります。(2) は SFA システムの利用規程から規程の遵守状況を確認する項目を抽出します。社外の持ち出しという脈絡で考える必要があり、二つとも解答できた答えは比較的少なかったように見受けられます。(3) は利用者 ID を調べることまでの解答は半分の得点としています。是正することまで含めて正解としています。

(設問 3)

これはハードディスクに対するセキュリティ対策の知識問題です。ハードディスクレスという仕様で対応することを解答します。「シンクライアント」あるいは「ハードディスクをなくす」という趣旨があれば正解としています。

問3 ライブラリ管理

本問は、本試験のテクニカルエンジニア(システム管理)の過去問で、ライブラリ管理でのプログラム自動配付に関する問題でした。4問の中では1番やさしい問題と思われ、選択した人が多かったように思われます。ただし、問2と同様に文章解答の設問のみで構成されていて、設問文の要求と問題文の文脈をつき合わせて、やはり解答の手がかりやキーワードをおさえることが重要となります。

(設問 1)

(1) は適用開始日が現在日付との関係で該当するかチェックすることを適切に解答していれば正解としています。なお、問題文の空欄なので文脈表現として適切な記述とする必要がありますが、今回はこの点は不問にしています。(2) は、運用性、効率性、正確性の向上のいずれかを解答していれば正解としています。とりとめなく意味が分からない場合は誤りとしています。

(設問 2)

(1) はピーク時間帯の集中を避けるような趣旨で解答していれば正解としています。(2) は新型 PC のみに圧縮・伸張機能を適用するだけでは半分の得点としました。新型の PC かどうかを確認することも含め満点としています。

(設問 3)

旧バージョンのプログラムの管理に関する設問で

した。理由としては、サーバや PC に旧バージョンのプログラムがないことがポイントです。限定した解答は半分の得点としました。対策についてもマネジメントの視点で目的を遂行する記述が求められていますので、限定した解答は半分の得点としました。

問4 インシデント管理と問題管理

ITIL の知識を前提にした問題でした。ITIL や ISO20000 (JIS Q 20000) などを学習しているかどうかで正解率が変わってきます。本問の場合はバラつきがあるように見受けられます。サービスマネジメントの規格の知識と問題文の文脈、設問要求を加味して適切に解答することが重要です。

(設問 1)

中継機を立ち上げる前に受注システムを立ち上げるとエラーメッセージが出ることを読取れば、解答することができます。中継機を立ち上げる前に受注システムを立ち上げると縮退モードになるという解答が散見されましたが、自動的にそうなるという記述はありませんので注意しましょう。

(設問 2)

(1) はインシデント管理では原因究明ではなく応急措置を迅速に行うことを理解していれば容易な問題です。これに反していることをあげれば正解としています。(2) はここでの応急措置とは何かを考えれば解答できます。

(設問 3)

(1) はテスト内容の問題で、休日前のピーク時を想定したテストを解答します。正解率は高かったように思われます。(2) は、(1) との区別が重要です。検証項目の問題をマネジメントの見地で解答します。正解率は高くありませんでした。

(設問 4)

完全な知識設問です。知らなければ解答できません。できなかった人は規格をよく学習するようにしましょう。

以上