

■ 全体講評

新試験制度になって 3 年目です。IT サービス提供における ITIL 導入が浸透しているため、去年までは受験者のレベルが上昇傾向にありましたが、今年になって落ち着いた感じがします。午前 I・II では、本試験と違い、公開模試では過去問題を出題していません。そのため、特に午前 II の難易度は高かったと判断します。午後 I 試験は、本試験と同程度の難易度と判断します。午後 II では、問題文の趣旨がしっかりと書いてあることから、問題文の趣旨に沿って書くことが難しかった問題と判断します。

去年の本試験では、午前 II において 60 点未満の受験者が極端に少ない状況でした。したがって、今年は午前 II の難易度が上昇することが予想できます。去年午前 II をパスした受験者も、今年は特にしっかりと対策を講じるようにしてください。

受験者の皆さんは、漢字を手書きする機会が少ないので、次の 2 点に留意して学習を進めてください。

・誤字に注意する

特に、「専門」を「専問」、「実績」を「実積」、「暗号」を「暗合」、「購買」を「購売」、「看護」を「患護」と書くケースが多いので、記述・論述式試験では気をつけましょう。

・略字を書かない

試験の採点者には、研究者もいるので、論文の体裁には注意が必要です。したがって、略字は書かない方が無難です。

次に午後 I 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 I >

問1 IT サービスのサプライヤ管理

【採点基準】

[設問1]

解答例と同じものに対し各 2 点。その他は、基本的に 0 点。合計 10 点

[設問2]

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。ただし、「一元管理」というキーワードのない解答は 3 点の部分点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているも

のに対し各 5 点。その他は、基本的に 0 点。合計 10 点。

(3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。その他は、基本的に 0 点。

[設問3]

解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 8 点。その他は、基本的に 0 点。合計 16 点。

【講評】

見直しのための時間があったら、解けていない設問を解くことも重要ですが、**解けている設問の解答も見直しましょう**。設問 3 について、問題文には、①はアウトソーシング、と書いてありますが、その次の段落で「それぞれ別の方針を考えて」と書いてあります。その記述と設問文内容から、①はアウトソーシングしない、という流れで解答を書くことが分かります。

解答の中には、①をアウトソーシングする、という流れで書いた、誤った解答がありました。誤った解答を書くことは、書く時間を使って、更に得点できないことですから、二重のマイナスです。このようなミスは、解けた設問を見直すことで、防げる可能性が高いです。解けない設問を考えて得点を増やすことも大切ですが、**解けた設問を見直して確実に得点すること**も同様に大切です。

問2 可用性管理と IT サービス継続性管理

【採点基準】

[設問1]

解答例と同じものに対し各 6 点。その他は、基本的に 0 点。合計 12 点。

[設問2]

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 6 点。その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。別解として「大阪バックアップセンターに AP サーバを導入しない」旨を指摘した解答を 6 点。その他は、基本的に 0 点。

[設問3]

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。ただし、「ピーク時間帯」についての記述のない解答は部分点 3 点。その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているも

のに対し7点。ただし、「リソースの使用量」についての記述のない解答は部分点3点。その他は、基本的に0点。

【設問4】

- (1) 解答例と同じものに対し6点。その他は、基本的に0点。
- (2) 解答例同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。

【講評】

問題文を読みながら、先の展開や設問で問う内容を予想しましょう。〔代替処理方式〕の(4)では、「バックアップ入替処理の自動実行のキャンセルは東京データセンタの運用支援サーバ1号機からも可能であり」と書いてあります。これは、東京データセンタから、バックアップ入替処理の自動実行のキャンセルを行うという展開が先にあると、読んでください。

設問4(2)において、該当する下線部分の前後は「東京データセンタから、ある操作を直ちに行うように指示」と書いてあります。これを読んだ時点で、「東京データセンタから、バックアップ入替処理の自動実行のキャンセルを行う」という内容を結びつけるように、読むことが大切です。

問3 サービスデスク

【採点基準】

【設問1】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各8点。その他は、基本的に0点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各8点。ただし、プルダウンなど具体的な方法のない解答は部分点4点。その他は、基本的に0点。

【設問2】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し2点。その他は、基本的に0点。なお、「分類」についての解答も別解として2点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し2点。その他は、基本的に0点。
- (3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各4点。その他は、基本的に0点。合計8点

【設問3】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し8点。ただし、「応急処置」というキーワードのない解答も不正解としました。その他は、

基本的に0点。

- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し7点。その他は、基本的に0点。

【設問4】

解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し7点。その他は、基本的に0点。

【講評】

ITサービスマネージャ試験は、言葉どおりだとするとマネジメントに関する試験です。対処療法ではなく、**仕組みを問うている可能性が高い**ことを意識して解答を作成しましょう。設問3(2)では、「対応が長くなりそうなときは、電話を切り対応する」という解答がありました。これを実行できるためには、どのような仕組みが必要かを考えてみましょう。そうです。正解例にあるように「エスカレーションとなる対応時間の上限の明確化」が必要です。制限時間が決まっていなかったら、電話を切って対応するという行動をとることができません。解答を作成したら、**仕組みについて書くことが求められていないか**をもう一度設問文などで確認しましょう。

問4 情報セキュリティの管理と運用

【採点基準】

【設問1】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し5点。ただし、「退職予定日」のない解答は0点。その他は、基本的に0点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し7点。ただし、「電子メール」というキーワードのない解答は部分点3点。その他は、基本的に0点。

【設問2】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し8点。社員証からのUID盗用に関する記述のない解答は部分点4点。その他は、基本的に0点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。

【設問3】

証拠確保:「ログの退避」について指摘している解答を別解とし、6点としました。

不正侵入対策:証拠確保の正解である「該当するUIDの状態値を“利用停止”にする」という解答を別解とし、6点としました。

【設問4】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているも

のに対し7点。その他は、基本的に0点。ただし、「実際に付与されているアクセス権とアクセス申請書との突き合わせ」を指摘した解答を別解としました。

(2) 解答例と同じものに対し5点。その他は、基本的に0点。

【講評】

問題文の記述を基に、もっと具体的に解答を表現できないかを確認しましょう。例えば、設問 1(1)において、「人事異動先の部門で使用する最小限のアクセス権を残して、他のアクセス権をクリアする」という解答について考えてみましょう。

「人事異動先の部門で使用する最小限のアクセス権」という表現は、問題文の「社員が利用できるサービス」の(1)の「現在ではアクセス権を付与された全社員が電子メールサービスを利用できる」という記述を参考にすると、「電子メールへのアクセス権だけを残して」と、更に具体的表現が可能になることが分かります。このように、問題文で詳細に書かれている部分は、高得点するために必要なキーワードである可能性が高いということに留意して、解答を作成しましょう。

設問 3 の「UID の状態値を“利用停止”にする」という解答についても、同じことがいえます。問題文において UID の状態値について具体的な説明があるので、「UID を無効にする」という解答では、採点基準によっては、減点だけではなく、得点できない可能性もあります。

次に、設問 1(1)における「人事異動先の部門で使用する最小限のアクセス権を残して、他のアクセス権をクリアする」という旨の解答について、次に説明します。

「社員が利用できるサービス」の(2)と(4)の記述から、営業部員と顧客サービス部員は業務上必要と認められないと電子メール以外にアクセスできないことが分かります。したがって、人事異動によって異動先のアクセス権を自動的付与することができないことが分かります。以上の理由から、「人事異動先の部門で使用する最小限のアクセス権を残して、他のアクセス権をクリアする」あるいは「人事異動先の部門に必要なアクセス権を、人事異動時に設定する」という旨の解答を不正解としました。

<合格に向けて>

自分の改善すべき点を確認し改善して、合格を決めましょう。試験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Ⅰ・Ⅱ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Ⅰ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Ⅱ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。

去年の試験センターの午後Ⅱの講評を読むと、「マネジメントの視点」をアピールすることも大切さが分かります。「IT サービスマネージャ 合格論文の書き方・事例集 第2版」の86ページに掲載されていますので参考にしてください。

更に、同午後Ⅱ講評から、自分が担当するプロセスだけではなく、関係する他のプロセスの観点から述べることも、求められていることが分かります。論文では、IT サービスマネジメントプロセスの全体最適ができることをアピールするとよいでしょう。

—以上—