

■ 全体講評

今年公開模試の受験者のレベルが去年と継続して上昇傾向にあります。上昇傾向と判断した具体的根拠は、午後Ⅰ試験において例年に比べ、問題の選択記入ミスがほとんどなかった点が挙げられます。

今回の午前Ⅱ試験では、本試験の過去問題は出題していません。そのため、特に午前Ⅱ試験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試験の問題は、例年どおり、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と判断します。

午後Ⅰ試験では、正答率は本試験と同じ程度です。出題頻度の高い、キャパシティ管理を含めた性能管理、セキュリティ管理を中心に、問題と解答を読み直して、各自の得点力をアップするようにしてください。

今回の試験から3問中2問の選択に変わりましたので(従来は4問中2問選択)、多少知らない内容でも、問題文を根気よく読み、解答出しするようにしてください。

受験者の皆さんは、次の点に留意して学習を進めてください。

(1) 難易度の低い設問を確実に得点する

難易度の高い設問を解けることも重要ですが、難易度の低い設問を確実に得点して、確実に得点を積み重ねることが合格には不可欠です。したがって、時間が余ったら、既に解けていると思った解答も、全ての解答条件を満たしているか、確認するようにしましょう。

(2) 設問の解答条件を全て満足する解答を作成する

解答条件のうち、特に「～の観点から」という条件は、必ず満たすようにしましょう。

論述式問題では、次の点に留意してください。

(1) IT サービスの名称は例に倣って書く

質問事項において、最初に問うている30字が、ITサービスの名称になっていないものが多いです。例を基に自分でチェックしましょう。ITサービスの名称を例に倣って修飾することも大切です。

(2) 論文は1枚ずつ書く

書いた文字が重なり合った状態で、その上から字を書くとき、双方のページに字が写るので、論文は1枚ずつ書くときよいです。

その他、留意すべき点を次に挙げます。

- (ア) 禁則処理をする
- (イ) 箇条書きで、節を書き始めない、書き終えない
- (ウ) 「いただく」などの丁寧語は使わない
- (エ) 「思う」は使わない
- (オ) 括弧は「(以下、～という)」以外では使わない
- (カ) 問題にある漢字をひらがなや誤った字で書かない
- (キ) 略字を書かない

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 可用性管理とITサービス継続性管理

【講評】

小論文のある試験区分の記述式問題では、正解を導くための記述は、ありそうな箇所よりも前に書かれていることがあります。特に、具体的に記述している部分に着目するとよいです。この問題では「販売サービスの災害復旧」の(1)において「M/M/1の待ち行列」という具体的な表現をしています。設問4(2)では、この記述を基に解答を導きます。

設問1(1)では、「店舗端末の業務履歴データの参照」を指摘していれば正解とします。なお、業務データとは、センタにあるデータであることを確認してください。

「販売サービスの災害復旧」の(6)の記述から、販売サービスの復旧後に、センタのデータのうち自店舗の業務データを最新の状態にすることが分かります。この記述から業務データとは、センタにあるデータであることが分かります。したがって、設問文にある業務データもセンタにあるデータです。

設問1(2)では、RPOが10分であることを踏まえ、ITサービスが開始してから業務データを復旧するのに30分かかることを、解答解説を基に確認してください。

設問2(1)では、「新サービス」、「集中」というキーワードのない解答は、厳しいですが、不正解としました。

設問2(2)は、高い正答率です。

設問3(1)は、高い正答率です。

設問3(2)では、設問で問うている“どの時点”に対して、明示的に答える解答を作成しましょう。

設問4(1)は、高い正答率です。

設問4(2)では、「待ち行列」というキーワードを盛

り込みましょう。

設問 4 (3) は、高い正答率です。

【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 6 点、なお「店舗端末の業務履歴を参照する」旨が記載されていれば正解とした。その他は、基本的に 0 点。
- (2) 解答例どおりのみ 5 点。

[設問2]

- (1) 「新サービス」と「集中」を必須とし、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。
- (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 5 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 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 5 点、ただし「負荷テスト時点」のない解答は 2 点、その他は、基本的に 0 点。

[設問4]

- (1) 解答例どおりのみ 5 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。
- (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 6 点、その他は、基本的に 0 点。

問2 セキュリティ管理

【講評】

記述式問題では問題文から導かれる結論を、優先して解答とすることが重要です。具体的には、設問 4 (1) では「情報セキュリティの周知徹底」という解答がありました。問題文に「私有アドレスの使用者は、情報システム部においてメールアクセスログを定期的に分析していることを知らない、という状況が多かった」と記述してあることから、この記述から得られる結論を正解としています。

設問 1 (1) は、高い正答率です。

設問 1 (2) 留意点について、設問文の「ハードウェアの観点から」という解答条件を満たすように正解を導きます。「機種依存」などを指摘した解答がありました。設問文に「情報システム部がそれらを使用する際の留意点」という記述があるので、機種依存などの問題は解決していると考え、厳しいですが不正解としました。

設問 2 (1) では、「該当する ID を保留状態にする」

旨の解答がありました。これについては、問題文の空欄の直前に「該当する ID を保留状態にする」旨が書かれているので、これを前提にして正解を導くようにしてください。厳しいですが、「該当する ID を保留状態にする」という解答については不正解としました。

設問 2 (2) では、途中まで認証が成功して、その後何もしていないケースを想定できれば、正解を導くことができます。

設問 3 (1) は、本試験で出題されたポイントなので、正答率が高いです。

設問 3 (2) では、脆弱性の発見について指摘した解答は、3 点の部分点としました。

設問 4 (1) では、前述のとおり、問題文に「私有アドレスの使用者は、情報システム部においてメールアクセスログを定期的に分析していることを知らない、という状況が多かった」と記述してあることから、厳しいですが、この記述から得られる結論だけを正解としました。

設問 4 (2) は、高い正答率です。

【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、その他は、基本的に 0 点。
- (2) 機能：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。留意点：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 5 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 4 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 5 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、脆弱性の発見について指摘した解答は 3 点の部分点、その他は、基本的に 0 点。

[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 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。

問3 IT サービスの変更管理

【講評】

重要なキーワードは、問題文で使われている言葉を使って解答を作成しましょう。問題文にあるキーワードに似た言葉などを解答には使わないようにしてください。具体的には、設問 2 (1) では解答に“緊急性に応じて”や“緊急な場合は”という表現の解答が散見されました。問題文にあるキーワードは“緊急度”です。このキーワードを正確に使って解答を作成するようにしましょう。

設問 1 (1) では、「システム構成を変更するためには販売管理システムを停止する必要がある」旨を理由とした解答がありました。設問で問うているのは、変更要求の優先度と理由ですから、リリースのことを解答した場合、厳しいですが、不正解としました。

設問 1 (2) と (3) は、高い正答率です。

設問 1 (4) では、対応方法として段階的に行う旨を指摘していれば正解としました。

設問 2 (1) では、厳しいですが、前述のとおり「緊急度」というキーワードのない解答は不正解としました。

設問 2 (2) 解答例では、「CAB の付議を簡略化する」旨の解答ですが、「CAB の付議を不要とする」という解答も正解としました。

設問 3 は、高い正答率です。

【採点基準】

[設問1]

- (1) 優先度：解答例どおりのみ 3 点。理由：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。
- (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 4 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 4 点、その他は、基本的に 0 点。
- (4) 対応方法：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。
理由：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2]

- (1) 「緊急度」と必須とし、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 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 7 点、ただし、「CAB の付議を不要とする」旨の解答も 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 a：4 点、b：3 点、その他は、基本的に 0 点。

<合格に向けて>

自分の改善すべき点を確認し改善して、合格を目指してください。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、設問の条件を全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】

試験センターが発表する講評から、論文では、マネジメントの視点を採点者にアピールすることが重要であることが分かります。問題の趣旨に沿いながら、短期／長期、局所的／全般的など、いろいろな観点から論述して、マネジメントの視点をアピールできるようにしましょう。

以上の午後 II 論述式試験と突破できる力を習得して、合格をより確実にしましょう。

以上