

■ 全体講評

今回の公開模試の午前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、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、問題文の趣旨が専門分野に踏み込んで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、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。

次の点に留意して学習を進めるとよいでしょう。

(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、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、設問文にある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

質問項目において、最初に記入する 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。記述例が書かれているので、それを基に自分でチェックしてみましょう。例に倣って、名称の語尾を合わせることで、IT サービスの名称を修飾することも大切です。

本番の試験では、質問項目も採点対象ですから、漏れなく答えるようにしてください。

(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ことで、双方のページに字が写って読みにくい答案になります。論文は 1 枚ずつ書くこととよいです。

(3) 事例の詳細を書く

一般論を書いているだけでは、合格は難しいです。一般論になっていないかチェックする方法は次のとおりです。

①類似した題材で書かれた他の論文の設問アを、チェック対象の論文の設問アと入れ替えます。

②論旨の展開に矛盾が生じなければ、チェック対象の論文は、一般論で構成されている可能性が高いと判断します。

その他、留意すべき点を次に挙げます。

- ・禁則処理をする
- ・箇条書で、節を書き始めない、書き終えない
- ・「いただく」、「お客様(固有名詞を除く)」などの丁寧語は使わない
- ・「思う」は使わない
- ・括弧は「(以下、～という)」以外では使わない
- ・問題にある漢字をひらがなや誤った字で書かない
- ・略字を書かない

以上、細かいポイントですが、このような点に着目して採点されるケースもあると考えてください。

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 IT サービスのインシデント管理

【講評】

解答に含めるキーワードについては、問題文中にキーワードを探し、あればそれを使って解答を作成します。具体的には設問 1 (1)の「インシデント履歴」が該当します。例えば、「インシデント事例」などの解答は、意味は合っていますが、不正解としています。

設問文にある「～の観点」という解答条件を満足する解答を導くことが重要です。具体的には、設問 4 の「目標復旧時刻の観点から」などが該当します。

設問 1 (1)では、キーワードが問題文にあるので、それを使って解答する必要があります。「IM システム」という解答については、空欄 a の前に「具体的には」とあり、できるだけ踏み込んだ表現が求められているので、厳しいですが不正解としました。(2)は高い正答率です。

設問 2 (1)では、いろいろな解答がありましたが、「図面登録機能は日本だけが使っている」旨を含めている解答が正解です。(2)は高い正答率です。

設問 3 (1)では、問題文の〔二つのインシデントへの対応〕の(10)の①の内容から、「上位マネジメントにインシデントを報告する」旨の解答も正解とします。(2)は、難易度の高い設問でした。JIS Q 20000 の供給者管理をテーマにした問題では、供給者側にサービスレベルの向上を求める趣旨の設問が出題されると、予想しておくこととよいでしょう。

設問 4 は、難易度の高い設問です。設問文にある「目標復旧時刻の観点から」という記述を基に正解を導きます。「目標復旧時間」だけを解答に使った解答については、厳しいですが不正解としました。

更に、[インシデント管理コストの改善]のはじめに、日本国内の設計担当者の要請について書かれているので、IT サービスがグローバルに使われることを根拠に問題点を指摘している解答についても、厳しいですが不正解としました。

【採点基準】

【設問 1】

- (1)、(2) それぞれ解答例どおりのみ 5 点、その他は 0 点。

【設問 2】

- (1) 「図面登録機能」と「日本」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 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 7 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、なお、「上位マネジメントにインシデントを報告する」という旨の解答も 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 7 点、その他は、基本的に 0 点。

【設問 4】

問題点：「目標復旧時間」ではなく、「目標復旧時刻」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。

対応策：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 キャパシティ管理

【講評】

記述式問題では、問題文に書かれている粒度、すなわち、記述の詳細レベルに合わせて、問題を解く作業を行うことが重要です。具体的には、設問 2 (2)において、「ハードウェアの増強」に関する解答がありました。一方、問題文の「タイムアウト・エラーの発生」において、表では、業務サーバごとの CPU 利用率とメモリ使用率を明示しています。したがって、この表の使用率を参考にして解答を導く設問があると考えてください。それが設問 2 (2)に該当します。したがって、「ハードウェアの増強」に関する解答は、厳しいですが不正解とします。

設問 1 (1)(2)は、高い正答率です。

設問 2 (1)では、問題文の「Y 社のシステム概要」の最後の記述から、「業務サーバの稼働時間は、毎日 23 時まで」であることが分かります。これは正解を導くための重要な条件なので、基本的には、この解答条件を変更

する解答は、不正解となります。(2)では、「ハードウェアの増強」に関する解答がありました。表などの詳細な記述に基づいて解答を導くことが基本ですから、厳しいですが不正解としています。

設問 3 (1)は、高い正答率です。(2)では、問題文の「タイムアウト・エラーの発生」に、「CPU 使用率とメモリ使用率は 70%以下に抑えることを目標」と記述されていますが、しきい値を設定している旨については書いていない、と考えてください。したがって、「監視項目にしきい値を設定し」という記述が必須となります。

【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 9 点、具体的には「ファイルサーバとの送受信」を指摘した解答も正解。その他は、基本的に 0 点。
(2) 解答例どおりのみ 9 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、具体的には、「業務時間帯や電話対応のピーク時間帯を外す」旨を示す解答も正解。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 9 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 9 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 9 点、ただし、しきい値の設定について指摘していない解答は 4 点の部分点、その他は、基本的に 0 点。

問3 情報システムのセキュリティの強化

【講評】

導いた解答と設問文の解答条件との整合性をチェックした上で、解答欄に記入するようにしましょう。具体的には、設問では何が問われているかを確認して、求めた解答が、問われていることに明確に答えていることをチェックします。具体的には、設問 3 (3)では、端末台数と突合するものが問われていますので、答えは「数」である必要があります。「MAC アドレス」や「情報」が語尾となる解答については、「数」ではないので、厳しいですが不正解となります。

設問 1 (1)では、理由を「Web サーバの通信は全て WAF を経由するから」とした解答がありました。この解答については「Web サーバの通信は全て WAF を経由するか

ら」を根拠に導くことができる「ネットワークをリアルタイムで遮断できる」という結論がないので、厳しいですが不正解としました。(2)では、何のバックアップをどのように採取するかを示す必要があります。「バックアップを採取する」だけでは、厳しいですが不正解としました。

設問 2 (1), (2)は高い正答率です。

設問 3 (1), (2)は、高い正答率です。(3)では、設問文にある端末台数と突合できる、「数」に関する解答のみを正解としました。「～端末情報」という語尾の解答は、厳しいですが不正解としました。

【採点基準】

【設問 1】

- (1) 採用した形態については解答例どおりのみ 3 点。
その他は 0 点。理由については、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、「不正通信をリアルタイムで検出」という趣旨の解答も正解。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、バックアップ対象とバックアップのタイミングのうち、片方だけを明記している場合は部分点の 3 点、両方とも明記していない場合は 0 点、その他も、基本的に 0 点。

【設問 2】

- (1) 解答例どおりのみ 5 点。その他は 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 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各 8 点、その他は、基本的に 0 点。
- (3) 「MAC アドレス登録システムのログ」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各 8 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。これらを参考にし得点力をアップしましょう。

【午前 I・II 多肢選択式問題】

学習の基本は過去問題を解くことです。その際、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。分からない点や苦手な分野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、解答の語尾を中心に、もう一度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を読むと、午後 II 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する、あるいは、PDCA のマネジメントサイクルを踏まえて論旨を展開するなどによって、マネジメントの視点を採点者に、よりアピールできるようにしましょう。

以上を参考に、各試験を突破できる力を伸ばして、合格を、より確実なものにしてください。

-以上-