

平成 29 年秋期 IT サービスマネージャ試験合格発表 分析コメントと今後の対策

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2017,12,20

10 月 15 日 (日) に行われた平成 29 年秋期の情報処理技術者試験について、応用情報技術者ほか高度系 5 試験の合格発表がありました。同時に発表された得点分布などの統計データの分析をもとに、IT サービスマネージャ試験の合格発表コメントをお知らせします。

■IT サービスマネージャ試験試験 (SM)

[平成 29 年秋期の IT サービスマネージャ試験 統計情報]

応募者	5,779 人
受験者	3,932 人
合格者	535 人
合格率	13.6%

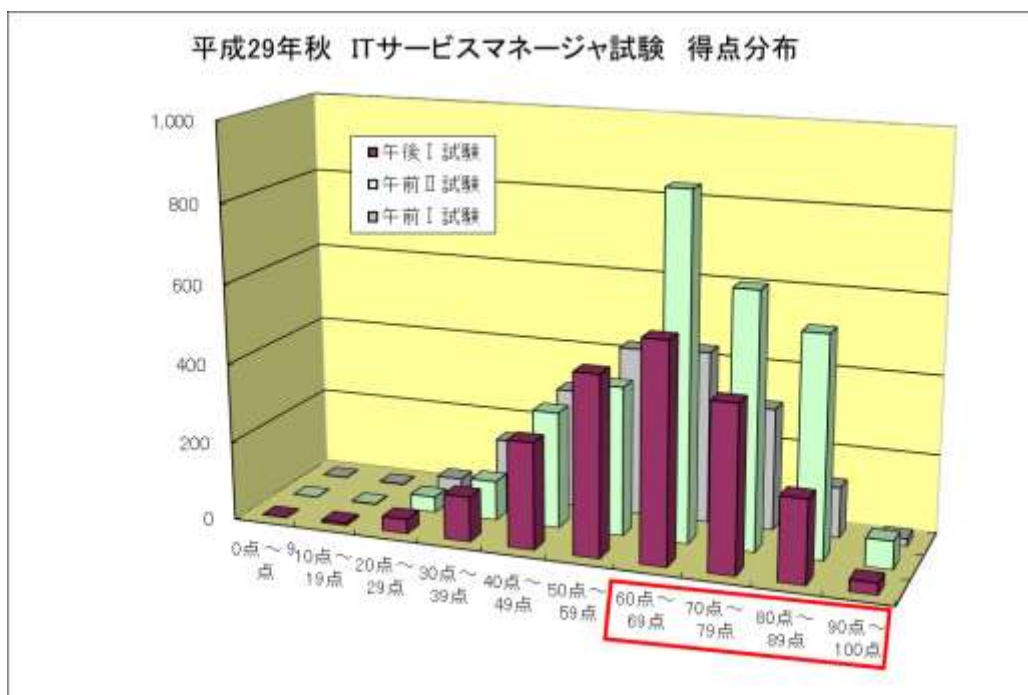
平成 29 年秋期の IT サービスマネージャ試験の合格率は 13.6%で前回の 14.1%に対して微減でした。

次に発表されたスコア分布の分析とグラフを示します。

[平成 29 年秋 IT サービスマネージャ試験 スコア分布]

得点	午前 I 試験	午前 II 試験	午後 I 試験	午後 II 試験	合格者
0 点 ~ 9 点	1	1	1	D 200	
10 点 ~ 19 点	2	2	7		
20 点 ~ 29 点	35	40	37	C 96	
30 点 ~ 39 点	153	100	114		
40 点 ~ 49 点	303	295	269	B 364	
50 点 ~ 59 点	427	376	453		
60 点 ~ 69 点	435	867	549	A 535	
70 点 ~ 79 点	308	642	417		
80 点 ~ 89 点	128	553	209		
90 点 ~ 100 点	19	71	29		
計	1,811	2,947	2,085		
対前試験比率		162.7%	70.7%	57.3%	44.8%
午前 I 免除者 (概数)	2,121	53.9%			

合格者数	535	採点者数の割合	合格者数との差
午前 I 60 点以上合計	890	49.1%	355
午前 II 60 点以上合計	2,133	72.4%	1,598
午後 I 60 点以上合計	1,204	57.7%	669
午後 II -A 評価	535	44.8%	0



午前Ⅰ試験免除の人も増えてきましたが、得点分布を分析してみると、今回午前Ⅰ試験の免除者は概算で2,121人(53.9%)おり、受験者の半数以上の方が午前Ⅱからの受験となりました。午前Ⅰ試験で基準点(60点)以上の人は890人(受験者の49.1%)で、前回の47.1%から少し増加しました。

午前Ⅱ試験で基準点以上の方は2,133人(受験者の72.4%)で、前回87.7%から15%も下がりました。規格関連の専門用語問題が受験者の人に少し難しかった可能性があります。

午後Ⅰで基準点(60点)以上取れた人は57.7%で、前回の56.7%とほぼ同じです。

最後に午後Ⅱの論述式試験で合格点(A評価)を取ることができた人は44.8%で、前回の39.4%から増加しています。

■平成28年秋期 ITサービスマネージャ試験 出題内容について

(午前Ⅰ試験(高度試験の共通知識問題))

- ・高度試験に共通して出される問題30問は、従来どおり、すべて応用情報技術者試験(AP)から選ばれています。今回の問題内容は、考察問題が3問に減り(前回8問)、他の計算問題、文章問題、用語問題が増えました。基礎理論の問題が例年より解答しやすい内容でしたが、新傾向問題が少し難しいことから、全体としては同じ難易度と見てよいと思います。

- ・過去問題の比率は約6割で従来どおりの比率です。

- ・分野別の出題比率は前回と同じで、出題範囲の中で23ある中分類からまんべんなく出題されていますが、重要な内容(中分類)からは複数出題されています。現在はセキュリティ分野を重視した出題になっており、出題数は前回と同じ4問でした。

- ・新傾向問題は次の5問で、前回より1問ですが増えています。

問8 アクセシビリティ設計に関する規格の適用目的

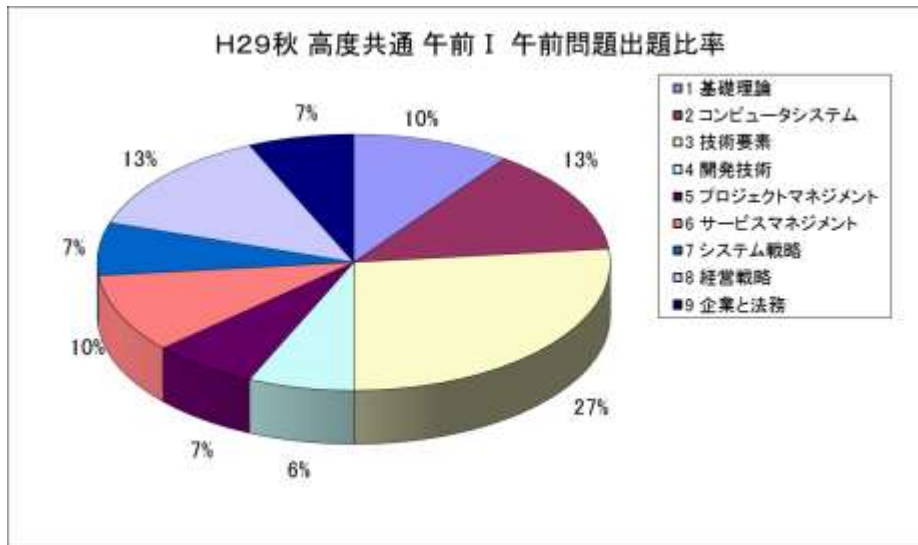
問14 サイバーレスキュー隊(J-CRAT)の役割

問24 情報システムの開発で多段階契約を採用する目的

問27 国際基準に適合した製品を製造及び販売する利点

問28 IoT技術のエッジコンピューティングの説明

平成 29 年秋期の高度試験共通 午前 I 問題出題比率



(午前 II 試験 (専門知識問題))

IT サービスマネージャの午前 II 試験の重点出題分野はサービスマネジメント，プロジェクトマネジメントの 2 分野になります。出題数は，サービスマネジメント分野の 14 問に対して，プロジェクトマネジメントは 3 問しかなく，出題の中心はサービスマネジメント分野になります。

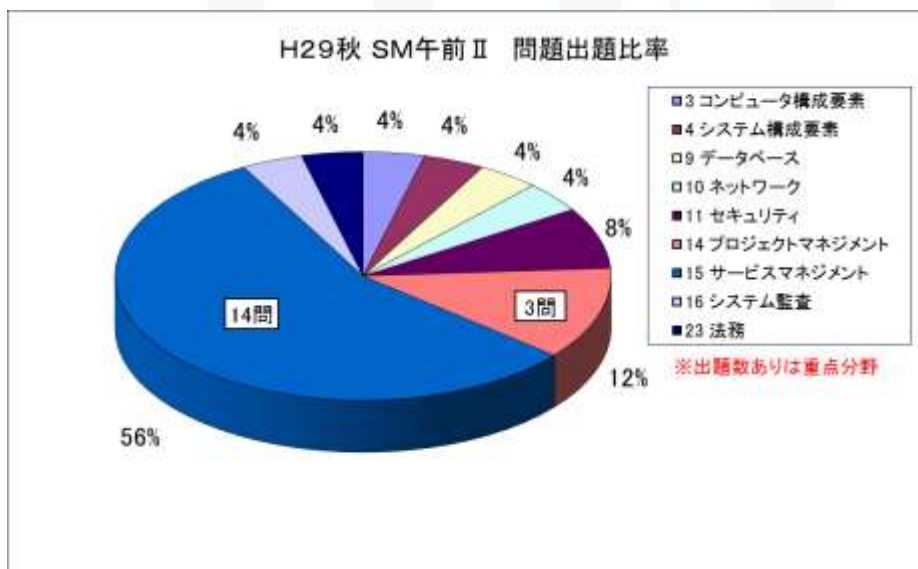
新傾向問題としては次の問題が挙げられます。従来に比べて少ない出題数でした。

問 9 稼動品質率によるシステムの評価

問 14 UPS 設備の冗長性に関する基準ティア 3 に該当する構成

問 24 ソフトウェア開発元/発行元確認に使う証明書

平成 29 年秋期の IT サービスマネージャ試験 午前 II 問題出題比率



(午後問題)

・午後Ⅰ問題の出題分野とテーマは次のとおりです。内容としては、サービスデザイン／トランジション／オペレーション分野から1問ずつ出題されています。

問1 ITサービスの可用性(電気通信機器メーカー) 普通

POSサービスのSLA,ストアコントローラ収集の稼働データ,システムの保守サービス・監視,故障事例,サービス稼働率,診断時間短縮,監視データ分析,修理時間短縮,定期的な見直し

問2 問題管理及び変更管理(金融機関) 普通

問題管理プロセス,RFC管理項目・記入要領,変更管理プロセス,問題管理の現状,問題解決率,月次集計プログラム,リスク,CAB要員の行動,構成管理プロセスの実施内容

問3 サービスデスク(サービスデスク機能受託しているサービス提供者) 普通

サービスデスクのSLA,FAQの改善,利用効果,有効確認,顧客増加対応,リスク,要員増,IVRシステム導入,問合せ手順追加,苦情処理,対策実施,標的型攻撃メールの訓練

・午後Ⅱ問題のテーマは次のとおりです。今回はオーソドックスな内容でしたが、今回は両方のテーマとも、経験がないと書きづらい内容だったといえます。

問1 ITサービスの提供における顧客満足の向上を図る活動について

ITサービス概要,顧客とのコミュニケーション,サービス目標達成状況,課題,課題への対策,把握した顧客の期待と満足の状態,顧客満足向上のための活動計画と実施状況

問2 継続的改善によるITサービスの品質向上について

ITサービス概要,重要と考えたサービス品質と目標・目標値,目標達成のため立案した方策,管理指標,方策立案時の考慮点,改善活動の評価結果を生かした継続的改善活動



•
•
•
iTEC