

## 令和元年秋期 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 2019,12,20

10月20日(日)に行われた令和元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)

[令和元年秋期の IT サービスマネージャ試験 統計情報]

応募者	5,121 人
受験者	3,388 人
合格者	497 人
合格率	14.7%

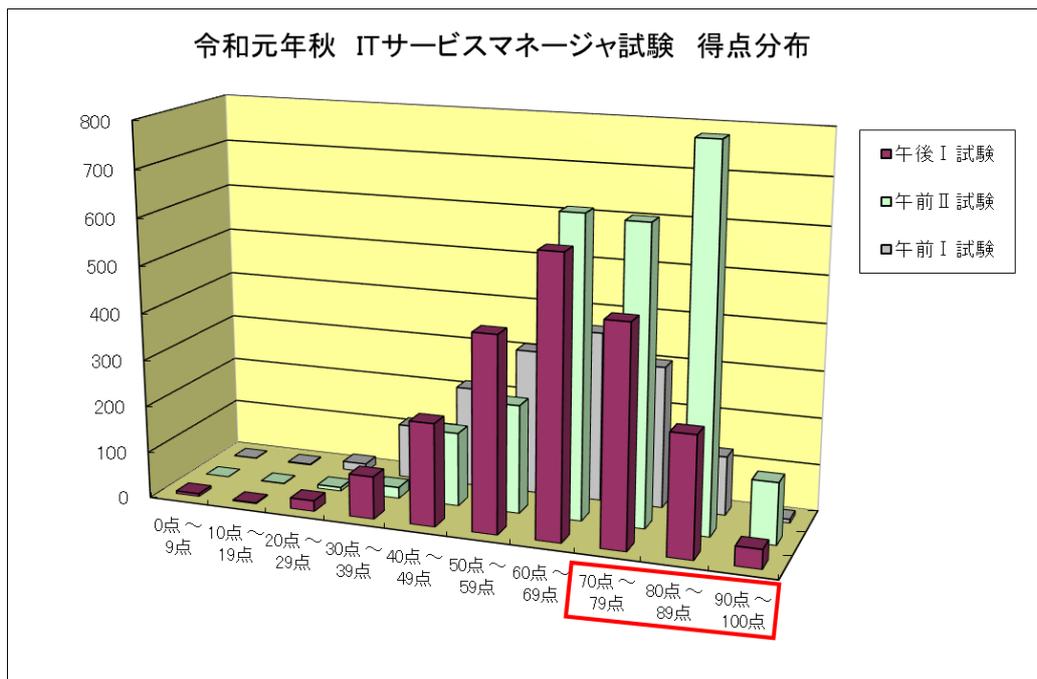
令和元年秋期の IT サービスマネージャ試験の合格率は 14.7%で前回の 14.3%に対して微増でした。

次に発表されたスコア分布の分析とグラフを示します。

(令和元年秋 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	0	6	D 240	
10 点 ~ 19 点	2	1	2		
20 点 ~ 29 点	18	8	23	C 225	
30 点 ~ 39 点	117	24	91		
40 点 ~ 49 点	215	158	219	B 367	
50 点 ~ 59 点	310	232	415		
60 点 ~ 69 点	363	639	589	A 497	
70 点 ~ 79 点	303	630	464		
80 点 ~ 89 点	126	799	255		
90 点 ~ 100 点	8	131	41		
計	1,463	2,622	2,105	1,329	497
対前試験比率		179.2%	80.3%	63.1%	37.4%
午前 I 免除者 (概数)	1,925	56.8%			

合格者数	497	採点者数の割合	合格者数との差
午前 I 60 点以上合計	800	54.7%	303
午前 II 60 点以上合計	2,199	83.9%	1,702
午後 I 60 点以上合計	1,349	64.1%	852
午後 II -A 評価	497	37.4%	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 1,925 人（56.8%）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）以上の方は 800 人（受験者の 54.7%）で、前回の 48.2%から増加しました。

午前 II 試験で基準点以上の方は 2,199 人（受験者の 83.9%）で、前回 78.3%から 5%ほど増加しました。

午後 I で基準点（60 点）以上取れた人は 64.1%で、前回の 58.3%から増加しました。

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 37.4%で、前回の 43.5%から下がっています。

## ■令和元年秋期 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）から選ばれていて、テクノロジー系 17 問（57%）、マネジメント系 5 問（17%）、ストラテジ系 8 問（26%）という出題比率です。

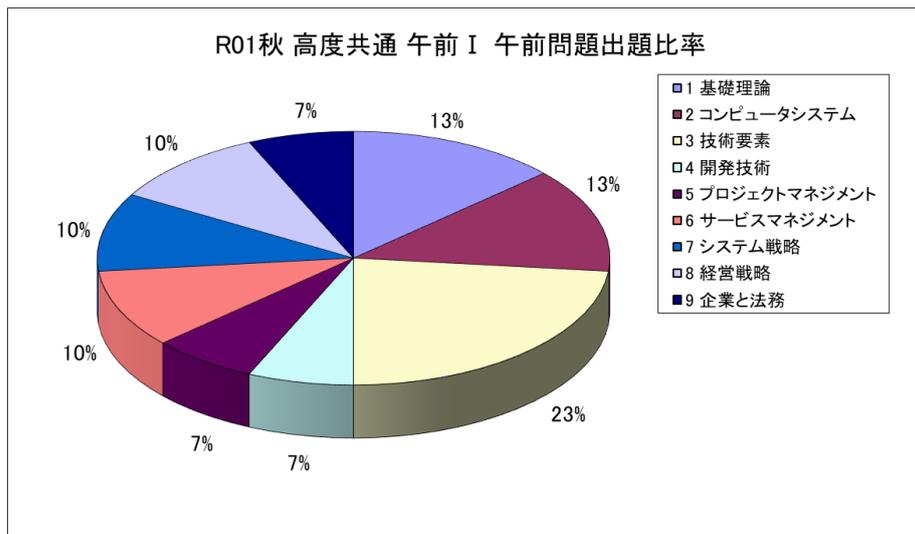
問題内容は、文章問題は 21 問（前回 17 問から増）、用語問題は 1 問（前回 3 問から減）、計算問題が 5 問（前回 3 問から増）、考察問題が 3 問（前回 7 問から減）でした。これらは毎回増減があります。

- ・問題は出題範囲からほぼまんべんなく出題されますが、今回は、ヒューマンインタフェース、マルチメディア、技術戦略マネジメントなどからの出題はありませんでした。
- ・過去問題が毎回約 7 割ありますが従来よりもやや難問題が選ばれていたといえます。また、これまで出題されることがない内容の新傾向問題が増え、全体としてやや難の試験だったと思われる。
- ・重点的に出題されるセキュリティ分野の出題数は前回と同じ 4 問でした。
- ・新傾向問題は次の 6 問で、これまで平均 4 問程度なので多く出題されたといえます。

(新傾向問題)

- 問 3 AI の機械学習における教師なし学習
- 問 11 フォワードプロキシの説明
- 問 18 PMO の役割の説明
- 問 22 システム監査手続で利用する技法
- 問 25 ファウンドリサービスの説明
- 問 28 RPA の説明

令和元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))

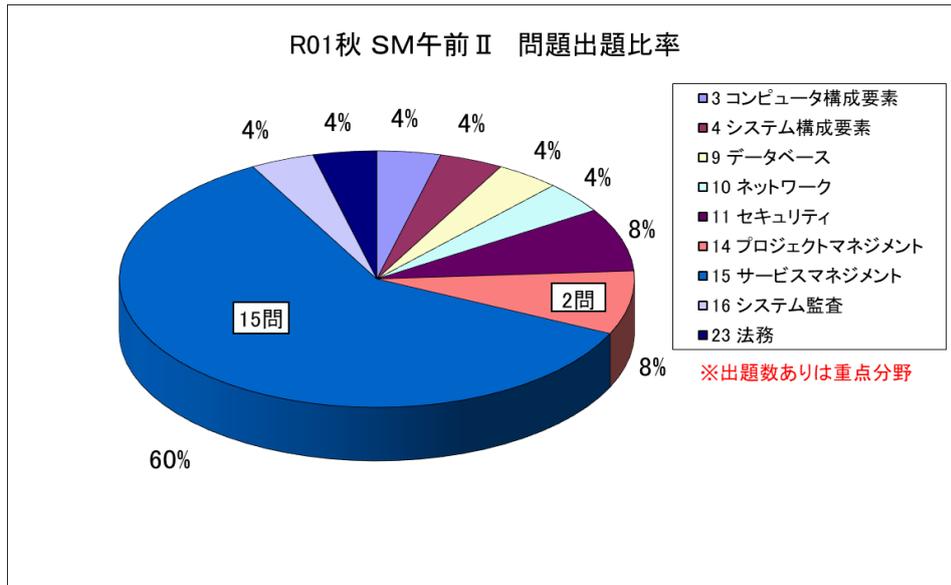
IT サービスマネージャの午前 II 試験の重点出題分野はサービスマネジメント、プロジェクトマネジメントの 2 分野になります。出題数は、サービスマネジメント分野の 15 問に対して、プロジェクトマネジメントは 2 問で、出題の中心はサービスマネジメント分野になります。

過去問題は全体の約 6 割ありましたが、サービスマネージャ試験の過去問題は従来よりも減って平成 29 年度の 7 問だけでした。応用情報技術者試験や他の高度試験から過去問題が幅広く出題されています。

新傾向問題としては次の 4 問があり、前回の 7 問に比べて減っています。

- 問 3 ITIL でサービス・ポートフォリオとサービス・カタログの関係
- 問 8 ITIL によるサプライヤのカテゴリ化
- 問 12 データセンタでサーバの仮想化技術の利用で得られる利点
- 問 17 JIS Q 21500 (プロジェクトマネジメントの手引) におけるプロセス群

令和元年秋期の IT サービスマネージャ試験 午前Ⅱ問題出題比率



〔午後Ⅰ試験（記述式）〕

・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。今回も各問の事例説明が細かく、図表の情報含めて内容を的確に読み取る必要があります。問2の事例でRPAツールの導入を題材にしているところが、新しい内容といえます。

問1 継続的サービスの改善（情報システム会社、クラウドサービス提供） 普通

サービス利用状況、アンケート調査結果、継続的サービス改善手順、サービスデスクの改善、設定すべきKPI、FAQ掲載方法の改善、本サービスの改善、利用者意見、データ分析での把握情報

問2 アプリケーションソフトウェアの変更管理と構成管理（玩具メーカー） 普通

RPAツールの概要、ツール導入計画、ツールの調査方法、説明会実施、PCの構成管理、構成情報、構成監査、導入後レビューと改善、ツールのログ調査項目と内容、計画の評価

問3 ヒューマンエラーに起因する障害管理（ITサービス会社、クラウドサービス提供） 普通

運用チーム、発生したインシデント、再発防止策、オペレータ作業内容、ヒューマンエラーの状況、ヒヤリハット、エラー事象の原因、パレート図分析、分類項目、グラフの軸項目

〔午後Ⅱ試験（論述式）〕

・午後Ⅱ問題のテーマは次のとおりです。前回と同様に、2問ともテーマに関する知見・経験がないと少し書きづらい内容だったといえます。

問1 環境変化に応じた変更プロセスの改善について

アジャイル開発／サービスデスクの問題点、サービス概要、影響を与えた環境変化、変更プロセスの概要、問題点・理由、改善施策・期待効果、結果と評価、俊敏な対応と品質確保

問2 重大なインシデント発生時のコミュニケーションについて

ITサービス概要、重大インシデントの概要・利害関係者、対応手順の内容、利害関係者とのコミュニケーション、情報の正確性と対応の迅速性、コミュニケーションの課題と改善策

•  
•  
•  
iTEC