

令和3年度春期 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 2021,6,25

4月18日(日)に行われた令和3年度春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。新型コロナの影響で昨年10月に実施予定だった試験が延期され、今年の4月に実施されたものです。IPAから発表された得点分布など統計データの分析をもとにして、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3年度春期 IT サービスマネージャ試験 統計情報]

応募者	3,060人
受験者	2,018人
合格者	303人
合格率	15.0%

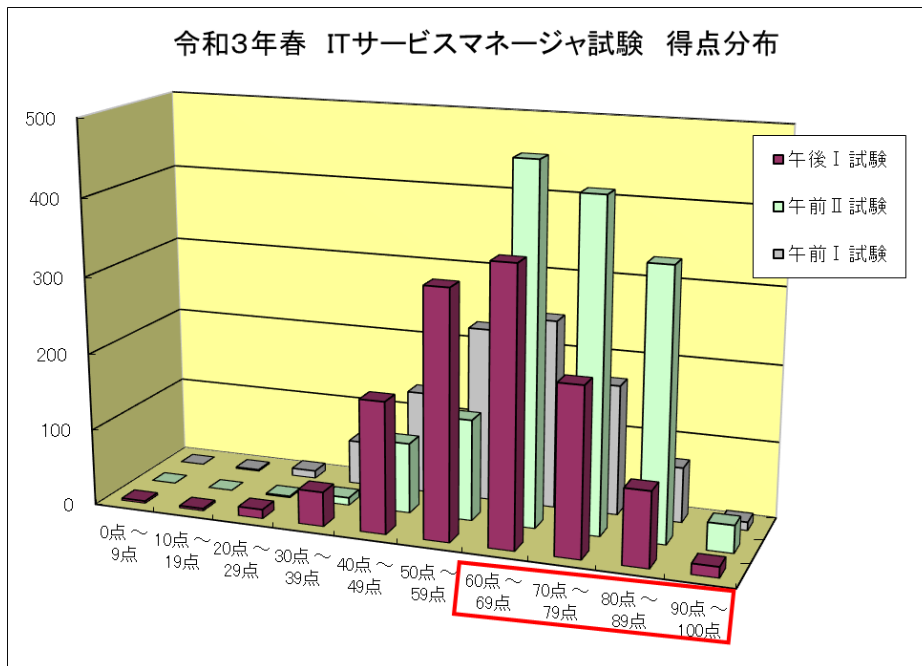
令和3年度春期のITサービスマネージャ試験の合格率は15.0%で前回の14.7%に対して微増ですが、平成21年以降の現在の試験制度になってから最も高い結果になっています。

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3年度春期 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	0	0	3	D 83	
10点～19点	2	0	3		
20点～29点	10	2	12	C 105	
30点～39点	58	10	45		
40点～49点	134	92	171	B 190	
50点～59点	227	132	320		
60点～69点	246	464	356	A 303	
70点～79点	170	427	217		
80点～89点	72	349	97		
90点～100点	11	36	14		
計	930	1,512	1,238	681	303
対前試験比率		162.6%	81.9%	55.0%	44.5%
午前I免除者(概数)	1,088	53.9%			

合格者数	303	採点者数の割合	合格者数との差
午前I 60点以上合計	499	53.7%	196
午前II 60点以上合計	1,276	84.4%	973
午後I 60点以上合計	684	55.3%	381
午後II-A 評価	303	44.5%	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 1,088 人 (53.9%) おり、受験者の半数以上の人が午前 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 499 人 (受験者の 53.7%) で、前回の 54.7% から微減です。

午前 II 試験で基準点以上の方は 1,276 人 (受験者の 84.4%) で、前回 83.9% とほぼ同じです。

午後 I で基準点 (60 点) 以上取れた人は 55.3% で、前回の 64.1% からかなり減少しました。

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 44.5% で、前回の 37.4% から上がっています。

■令和 3 年度春期 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。毎回、午前 I 試験を通過できる 60 点以上の得点者は 5~6 割で、以外と難しく、足元をすくわれないよう確実に対策を進める必要があります。

問題内容は、文章問題は 17 問 (前回 14 問から増)、用語問題は 5 問 (前回 7 問から減)、計算問題が 2 問 (前回 5 問から減)、考察問題が 6 問 (前回 4 問から増) でした。これらは毎回増減がありますが、今回は文章問題がいつもより多い傾向でした。

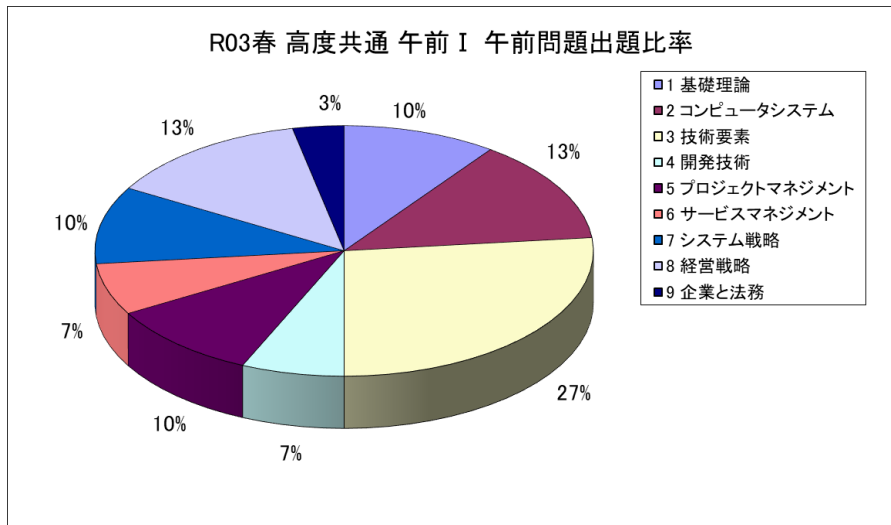
- ・問題は出題範囲からまんべんなく出題される前提ですが、今回は、ヒューマンインタフェース、サービスマネジメント、技術戦略マネジメント、企業活動からの出題はありませんでした。
- ・重点的に出題されるセキュリティ分野の出題数は前回と同じ 4 問でした。
- ・過去問題はこれまで平均で 7 割ぐらいですが、今回は 8 割ありました。内容的には定番問題が多く解答しやすかったといえ、全体として前回よりも少し易しかったと思われます。
- ・新傾向問題は次の 2 問で前回の 8 問からかなり減っています。以前は平均 4 問程度あったので少なかったといえます。

(新傾向問題)

問 6 ページアクセス時に発生する事象の回数

問 28 アグリゲーションサービスに関する記述

令和3年度春期 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))

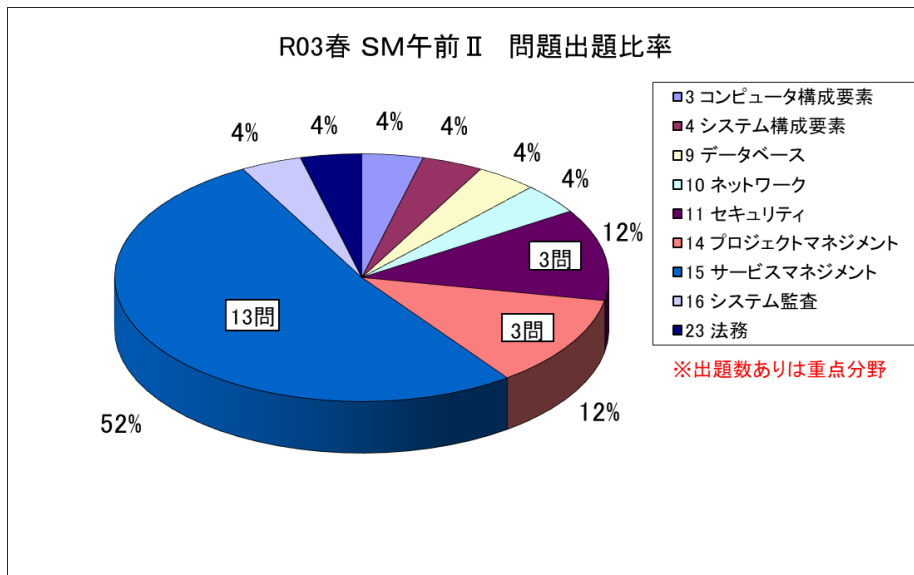
IT サービスマネージャの午前II試験の重点出題分野はサービスマネジメント、プロジェクトマネジメントと今回から加わったセキュリティの3分野になります。出題数は、サービスマネジメント分野の13問に対して、プロジェクトマネジメントが3問、セキュリティが3問で、出題の中心はサービスマネジメント分野になります。

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平成29年の1問と平成30年の6問でした。ここ数回、特定年度の問題がまとめて選ばれている傾向があります。

新傾向問題としては次の6問があり、前回の4問から少し増えています。

- 問3 JIS Q 20000-1におけるレビュー実施時期に関する規定
- 問6 切替え移行作業の最短所要時間
- 問8 エラープルーフ化の五つの原理
- 問13 PUEの計算式
- 問14 保証型の監査と助言型の監査
- 問18 ブレーンストーミングを強化した技法

令和3年度春期 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／オペレーション／ファシリティ管理から出題されています。各問の事例について説明が細かく注意深く読む必要があります。前回に続き、問2の事例でRPAツールを題材にしているところが、新しい内容といえます。

問1 複数の外部供給者に対する供給者管理（医薬品メーカー） 普通

サービス利用状況、アンケートの結果、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 情報セキュリティの管理（玩具メーカー） 普通

RPAツールの概要、ツールの導入計画、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 データセンタのファシリティマネジメント（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。問1はテーマに関する経験がないと少し書きづらい内容ですが、問2の可用性管理の活動が比較的記述しやすい内容だったといえます。

問1 事業関係管理におけるコミュニケーション

ITサービスの概要、事業関係管理の概要と自身の役割、重要と考えたコミュニケーションの目的、対象とした情報、重要と考えた理由、良好な関係を保つための評価、今後の課題と対応

問2 サービス可用性管理の活動

ITサービスの概要、サービス可用性の目標と目標値・特徴との関係、活動の監視対象事象と測定項目、結果の評価指標と分析方法、結果または将来の環境変化の課題と改善策

