

## Contents

# 目次

## ■第1部 合格へのアプローチ

第1章 『極選分析 予想問題集』の特長・使い方	8
第2章 試験概要	15
第3章 プロはこう見る！ 極選分析	27
第4章 本書を活用した学習の進め方	42
☆ダウンロード／Web コンテンツ	46

## ■第2部 午前II問題 レベル4の対策

第1章 サービスマネジメント	50
第2章 プロジェクトマネジメント	85
第3章 セキュリティ	112

## ■第3部 午後I問題の対策

第1章 サービスマネジメントプロセス	143
第2章 サービスの運用	231
第3章 サービス設計・移行	283
第4章 情報セキュリティの運用・管理	327
第5章 サービスマネジメント	350

## ■第4部 午後II問題の対策

第1章 サービスマネジメント	371
第2章 サービスマネジメントプロセス	401
第3章 サービスの運用	415

## ■第5部 卷末資料

1. 午前の出題範囲	428
2. 問題文中で共通に使用される表記ルール	438
3. 「システム管理基準（骨子）」	439

商標表示

各社の登録商標及び商標、製品名に対しては、特に注記のない場合でも、これを十分に尊重いたします。

# 第1章

## 「極選分析 予想問題集」の特長・使い方

試験対策のプロ、アイテックが本試験問題を徹底的に分析し、試験に出やすい問題やテーマを予想しました。選び抜かれた過去問題、頻出テーマを詳細な解説付きで集中的に学ぶことで、必要な知識を効果的に身に付けることができます。

本書はアイテック独自の分析と詳細な解説を軸に、皆様が効率よく学習を進められるよう、充実した内容、構成となっています。

### 1 試験対策のプロ、アイテックによる「極選分析」

第3章「プロはこう見る！ 極選分析」では、本試験問題の分析結果を、統計資料を交えてご紹介しています。アイテック独自の徹底した分析を通して、試験対策のツボを見つめましょう。

#### 第3章

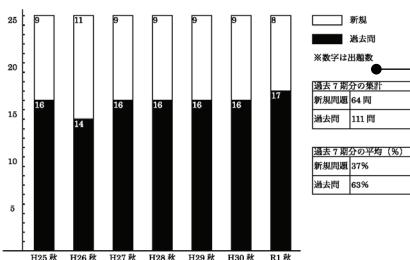
##### プロはこう見る！ 極選分析

情報処理技術者試験を長年分析してきたアイテックだからこそ、その結果から見えてきたことがあります。本章では、アイテックの「極選分析」に基づいて、午前試験を確実に突破するためのノウハウを披露します！

###### 1 過去問を押さえて午前試験で優位に！

###### ■1 過去問からの出題が6割以上を占めています

アイテックでは本試験毎に、過去問を含めた重複問題の調査を、種別横断的に行っています。次のグラフは、重複問題調査に基づいて、過去7期分のITサービスマネージャ本試験（以後SM試験）の午前試験で、過去に出題された問題と同じ問題がどの程度含まれていたかを示したものです。ここで過去に出題された問題とは、SM試験で出題されたものだけではなく、他の種別で出題された問題も含みます。実施時期によって多少の差はあるものの、平均すると61%の割合で出題されています。つまり、本番で過去問を全て解くことができれば、突破基準である60点を突破できる可能性が高くなります。



図表 過去7期分における過去問題比率

##### 様々な観点から本試験を分析！

「過去問」、「分野」、「頻出度」、「重点テーマ」などの観点から、本試験問題を午前、午後それぞれに徹底的に分析しています。37年に渡るIT教育の実績に基づいたプロの視点と、蓄積された膨大な試験問題の資料を元に、学ぶべき問題を選びました。

##### 本試験問題の統計データ

アイテックでは、本試験ごとに出題された問題の統計資料を作成しています。第3章ではそれらを活用して、分析の根拠としてご紹介しました。演習問題と合わせて、効率的な学習方法を見つめましょう。

出題のテーマ	(1)サービスマネジメント	(2)サービス設計・移行	(3)サービスマネジメントプロセス	(4)サービスの運用	(5)情報セキュリティの運用・管理	(6)ファシリティマネジメント
問題数	1	4	13	8	3	0
出題率	3%	14%	45%	28%	10%	0%
H23 秋 午後	問1			○		
	問2		○			
	問3				○	
	問4			○		
H24 秋 午後	問1		○			
	問2		○			
	問3	○				
	問4				○	

## 午後問題の分析表

過去9年間の本試験で出題された午後Ⅰ・Ⅱ問題を、テーマごとに分析し、出題年度と出題頻度を一覧で示しています。ITサービススマネージャ試験の午後問題で出題されるテーマの大枠と重点的に出題されているテーマが分かります。

## 2 午前IIレベル4の演習問題と詳細解説

「第2部 午前II問題レベル4の対策」では、「極選分析」に基づいて、午前IIレベル4問題の過去問（平成21年度春期以降）から、ITサービススマネージャの試験対策に効果的な問題を選び抜きました。アイテックの詳細な解答解説で午前II試験を突破するための効率の良い学習にお役立てください。

## 繰返し学習に便利な“CHECKボックス”

午前問題は繰返し解いて、類似問題や午後試験への対策に役立つ知識力を身に付けていきましょう。CHECKボックスを活用して、「使える」知識を増やしましょう！解いた問題にチェックを付けながら進めることで、後でどの問題を復習すればよいかの目安にもなります。

## 分野の出題割合

章冒頭の円グラフは、令和元年度秋期に実施された午前II問題全25問中、その分野の問題が何問出題されていたかの出題率を示しています。

## 演習問題

## 第1章

## サービススマネジメント

このテーマの出題率は

60%

☆解答解説は p.67～



## Q1

## データ管理者の役割

データ管理者（DA）とデータベース管理者（DBA）を別々に任命した場合のDAの役割として、適切なものはどれか。

(H30秋-SM 午前II問13)

ア 業務データ量の増加傾向を把握し、ディスク装置の増設などを計画して実

## 解答解説

### •A1 イ

データ管理者（DA<sup>(注)</sup>；Data Administrator）は、情報システム全体のデータ資源を管理するデータ管理者である。データ管理者のことを、論理データベース設計者ともいう。

データベース管理者（DBA； DataBase Administrator）は、（基幹）データベースの構築と維持を行うデータベース（運用）管理者である。物理的なデータベース管理までを行うのが DBA の役割といえる。

システム開発の設計工程で、主に論理データベース設計を行い、データ項目を管理して標準化するのは、データ管理者の役割である。したがって、（イ）が適切である。

アイテックが誇る詳細な解答解説で理解を深めよう！

単に正解についての説明だけでなく、関連する技術やテーマ、正解以外の選択肢についても解説しているので、問われている内容についてより深く理解できます。



## 掲載問題＆解答一覧

Q	難易度	問題区分	内 容	答	出題回数	
					全	SM
1	☆☆☆	文	データ管理者の役割	イ	7	2
2	☆☆	文	データベースのバックアップ	エ		2
3	☆☆☆	考	総合評価点の算出	ウ		4
4	☆☆	文	データ項目入力漏れの確認手段	ア	6	4
5	☆☆☆	文	リポジトリを構築する理由	エ		1
6	☆☆	文	ウォームスタンバイの説明	エ		5
7	☆☆	文	データベースのロールバック処理	エ	5	2

## 掲載問題＆解答一覧

章末には、掲載問題の難易度・問題区分・内容・解答・出題回数（全種別、SM）を一覧で掲載しています。出題回数が高い問題は定番問題ということで、重要な知識が問われていますので、ぜひ重点的に学習しておきましょう。

### 3 各テーマの定番問題・演習問題で実力アップ

「第3部 午後Ⅰ問題の対策」と「第4部 午後Ⅱ問題の対策」では、「極選分析」に基づいて、これまでに出題された午後Ⅰ／午後Ⅱ問題をテーマ毎に分類しました。各テーマに沿って選ばれた定番問題と演習問題を解いて、午後試験突破に必要な解法力を養いましょう。

#### 掲載問題リスト

午後Ⅰ／午後Ⅱ問題リストを掲載いたしました。テーマごとにまとめた掲載問題について、「出題年度」、「試験区分」、「種別」、「時間区分」、「問題タイトル」、「解答目安時間」などを、問題を解く前に確認できます。苦手なテーマや知識分野の確認と克服に活用してください。

##### ● 問題リスト

トランジング	年度	試験区分	種別	時間区分	問NO	問題タイトル	解答目安時間	CHECK/
第1章 サービスマネジメントプロセス								
1	2014 秋	本試	SM	午後Ⅰ	2	キャパシティ管理	40 分	
2	2015 秋	公開	SM	午後Ⅰ	2	サービスレベル管理	40 分	
3	2014 秋	公開	SM	午後Ⅰ	2	キャパシティ管理	40 分	
4	2018 秋	公開	SM	午後Ⅰ	2	IT サービスの継続及び可用性管理	40 分	
5	2013 秋	公開	SM	午後Ⅰ	3	IT サービスの変更管理	40 分	
6	2016 秋	本試	SM	午後Ⅰ	2	キャパシティ管理	40 分	
7	2016 秋	公開	SM	午後Ⅰ	1	IT サービスの継続性及び可用性管理	45 分	
8	2012 秋	本試	SM	午後Ⅰ	2	IT サービス財務管理	45 分	

## トレーニング 1 は定番問題！

「第 3 部 午後Ⅰ問題の対策」各章のトレーニング 1 には定番問題を掲載しました。定番問題では、各テーマの解法力を養うために必要な基礎的な知識や考え方を身に付けることを目指しましょう。

### テーマの出題割合

章冒頭の円グラフは、平成 23 年度以降に実施された午後Ⅰ／午後Ⅱ試験で、そのテーマの問題が何問出題されていたかの統計を元に出題率を示しています。

## 第 1 章

### サービスマネジメントプロセス

このテーマの出題率は

45%

#### トレーニング 1

定番問題で解き方の理解をしよう

40 分

キャパシティ管理に関する次の記述を読んで、設問 1～3 に答えよ。

### 解答目安時間

問題を解くときには時間を測っておき、解答目安時間と比べてみましょう。この時間よりも多くかかる場合には、本試験で最後まで答えきれない可能性があります。午後問題は本文を読むだけでも時間が掛かるため、時間感覚は重要です。

「第 3 部 午後Ⅰ問題の対策」各章の解説と、「第 4 部 午後Ⅱ問題の対策」の冒頭では、次のアイコンを使って、テーマに関する、より詳しい説明を加えています。

アイコン	説明
ココが要点	各設問で問われている知識／内容（第 3 部のみ）
注目！	問題を解くに当たって、追加で知っておくと役立つ知識
FAQ	学習者から多く寄せられた質問への回答

## トレーニング2

テーマにあった問題で演習しよう

40分

- サービスレベル管理に関する次の記述を読んで、設問1~4に答えよ。

## 第3部各章のトレーニング2以降は演習問題！

テーマに合った良問を解いて、合格に必要な解法力アップ！

## 解説

## トレーニング1：キャパシティ管理

(H26秋・SM 午後1問2)

## 【解答例】

- 【設問1】 (1) 営業部と合意した加盟店決済サービスの応答時間を保証する必要があるから  
 (2) 一括決済サービスのためのバッチ処理は、繁忙時間帯には起動しない。
- 【設問2】 2013年12月末にストレージ容量が2.5Gバイト不足するので、ディスク装置を1台増設する。
- 【設問3】 (1)(a) 加盟店の1割を想定して計画しているので、ディスク装置の容量が不足する。

## ●【配点】(アイテックで設問ごとに予想)

【設問1】 (1)8点、(2)8点

【設問2】 10点

【設問3】 (1)(a)8点、(1)(b)8点、(2)8点

配点表（本試験問題については、アイテックの予想配点）を活用すれば、現在の自分の実力を把握できます。

第3部各章末のMYカルテに、解答時間、得点、チェックポイントなどを記録しておけば、復習時に役立ちます。

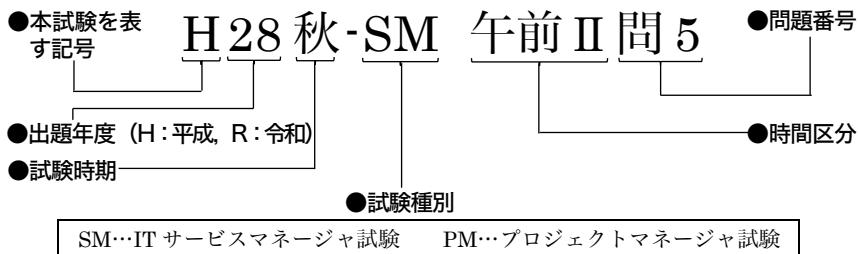
## サービスマネジメントプロセス MYカルテ・

	1回目			2回目	
	解答時間	得点	チェックポイント	解答時間	得点
トレーニング1 キャパシティ管理	分 40分	点 / 50点	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> もう一度解く <input type="checkbox"/> 試験直前に最終確認	分 / 40分	点 / 50点

## 4

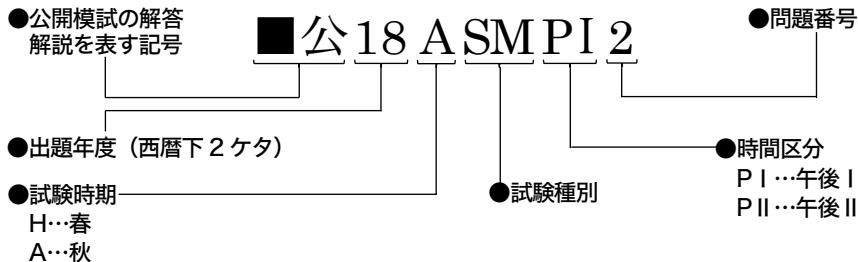
## 出典表記について

### ■本試験問題の出典表記



※午前 II 試験の問題、午後試験の問題と解説に表示されます。

### ■全国統一公開模試解答解説の出典表記



※午後試験の解答解説に表示されます。

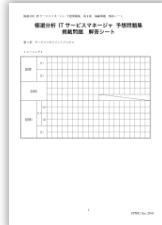
書籍をご購入いただいた皆さん限定!

## ダウンロード／Webコンテンツ

### ①学習前に準備しておきたいコンテンツ

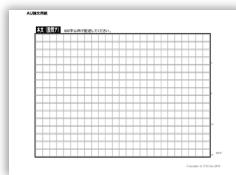
#### ◎「午後Ⅰ問題解答シート」(PDFファイル)

本書の「第3部 午後Ⅰ問題の対策」に掲載している問題の解答シートをご用意いたしました。午後問題の解答は手書きで記入します。この「午後問題解答シート」を利用して、制限時間内に解答を書き込む感覚を身に付けてください。



#### ◎「午後Ⅱ問題の論文用紙」(PDFファイル)

本書の「第4部 午後Ⅱ問題の対策」に掲載している論述問題で使う論文用紙をご用意いたしました。手書きの論文を書く機会はまれだと思います。この「午後Ⅱ問題の論文用紙」を利用して、本番で焦ることのないよう、バッチャリ対策しましょう。



### ▲ご利用方法

- ① [https://www.itec.co.jp/support/download/book/sm\\_gokusen3.zip](https://www.itec.co.jp/support/download/book/sm_gokusen3.zip) に Web ブラウザからアクセスしてください。
- ② ダウンロードしたファイルをパスワード「■■■■■■■■■■」で解凍してご利用ください。



※こちらのダウンロード期限は、2021年10月末です。

### ②学習に役立つコンテンツ

#### ◎「午前Ⅱ レベル3の対策問題」(PDFファイル)

午前Ⅱ試験はレベル4を押さえることが最優先。ですが、レベル3の問題の対策もしておけば、より万全の態勢で午前試験突破を目指せます。

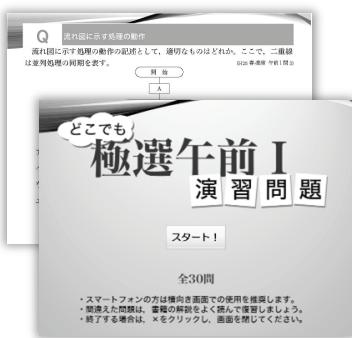
本コンテンツではSM試験のレベル3として出題される「コンピュータ構成要素」、「システム構成要素」、「データベース」、「ネットワーク」、「システム監査」、「法務」の6分野の演習用問題をPDFファイルにてご用意しています。



## ◎「どこでも極選午前Ⅰ 演習問題」 (Webコンテンツ)

午前Ⅰ対策用のWebコンテンツ「どこでも極選午前Ⅰ 演習問題」をご用意しました。スマートフォンやPCで繰り返し問題演習ができるWebコンテンツです。

全114問の中から本試験での大分野ごとの出題率に合わせて30問が出題されます。移動中のスキマ時間にも、手軽に本番を想定した学習ができるコンテンツになっています。



### ↓ご利用方法

- ① [https://questant.jp/q/sm\\_gokusen3](https://questant.jp/q/sm_gokusen3) に Web ブラウザからアクセスしてください。
- ② 本書に関する簡単なアンケートにご協力ください。  
アンケートのご回答後、「午前Ⅱ レベル3の対策問題」、「どこでも極選午前Ⅰ 演習問題」のダウンロードページに移動します。
- ③ ダウンロードした zip ファイルをパスワード「■■■■■■■■■■」で解凍してご利用ください。



- ・毎年、4月末、10月末までに弊社アンケートにご回答いただいた方の中から抽選で10名様に、図書カード3,000円分をプレゼントしております。ご当選された方には、ご登録いただいたメールアドレスにご連絡させていただきます（当選者の発表は、当選者へのご連絡をもって代えさせていただきます）。
- ・ご入力いただきましたメールアドレスは、当選した場合の当選通知、賞品お届けのためのご連絡、賞品の発送のみに利用いたします。
- ・こちらのダウンロード期限は2022年4月末です。

# 第1章

## サービスマネジメント

このテーマの出題率は



☆解答解説は p. 67~

CHECK

### Q1

#### データ管理者の役割

データ管理者（DA）とデータベース管理者（DBA）を別々に任命した場合のDAの役割として、適切なものはどれか。

(H30 秋・SM 午前Ⅱ問13)

- ア 業務データ量の増加傾向を把握し、ディスク装置の増設などを計画して実施する。
- イ システム開発の設計工程では、主に論理データベース設計を行い、データ項目を管理して標準化する。
- ウ システム開発のテスト工程では、主にパフォーマンスチューニングを担当する。
- エ システム障害が発生した場合には、データの復旧や整合性のチェックなどを行う。

CHECK

### Q2

#### データベースのバックアップ

データの追加・変更・削除が、少ないながらも一定の頻度で行われるデータベースがある。このデータベースのフルバックアップを磁気テープに取得する時間間隔を今までの2倍にした。このとき、データベースのバックアップ又は復旧に関する記述のうち、適切なものはどれか。

(H27 秋・SM 午前Ⅱ問14)

- ア フルバックアップ1回当たりの磁気テープ使用量が約2倍になる。
- イ フルバックアップ1回当たりの磁気テープ使用量が約半分になる。
- ウ フルバックアップ取得の平均実行時間が約2倍になる。
- エ ログ情報を用いて復旧するときの平均処理時間が約2倍になる。


**解答解説**


## A1 イ

データ管理者（DA<sup>(注)</sup>；Data Administrator）は、情報システム全体のデータ資源を管理するデータ管理者である。データ管理者のことを、論理データベース設計者ともいう。

データベース管理者（DBA； DataBase Administrator）は、（基幹）データベースの構築と維持を行うデータベース（運用）管理者である。物理的なデータベース管理までを行うのが DBA の役割といえる。

システム開発の設計工程で、主に論理データベース設計を行い、データ項目を管理して標準化するのは、データ管理者の役割である。したがって、（イ）が適切である。

ア、ウ、エ：いずれもデータベースの構築と維持に関する作業で、データベース管理者の役割である。

（注）“DA”はデータベース関連の技術用語として普及しなかった経緯があり、情報処理技術者試験のカリキュラム用語から現時点では外されている。

午  
前  
ル  
II  
4

第1章

第2章

第3章

## A2 エ

選択肢の内容を見ると、ログ情報による復旧処理時間に関する（エ）と、フルバックアップに関する（ア）～（ウ）に分けられるので、まず、フルバックアップに関する（ア）～（ウ）について考えてみる。フルバックアップに必要となる磁気テープ使用量や実行時間は、バックアップ対象のデータベース容量にほぼ比例する。対象のデータベースは、少ないながらもデータの追加・変更・削除が発生するので、データベースの容量は、日々変化することになるが、「少ないながら」としているので、バックアップ取得の時間間隔を 2 倍にしても、その間にデータベースの容量が半分になつたり、2 倍になつたりということは考えにくいため、（ア）～（ウ）は適切とはいえない。

続いて（エ）であるが、磁気ディスク障害のように、データベース自体の内容が失われてしまった場合には、まず直近のバックアップファイルを使って、バックアップ時点までの内容を復元し、その後、ログ情報を使用してバックアップ以降の変更内容を復旧していく。このうち、ログ情報による復旧は、バックアップ取得から障害発生までの間に発生した変更内容を記録したログ情報の量に比例するので、障害発生までの経過時間に比例すると考えられる。障害の発生時点はランダムであり、バックアップの取得直後から次のバックアップ取得の直前まで、発生確率は同等であるので、バックアップ取得から障害発生までの経過時間の平

# 第1章

## サービスマネジメントプロセス

このテーマの出題率は



### トレーニング1

### 定番問題で解き方の理解をしよう

40分

キャパシティ管理に関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

(H26秋・SM 午後I問2)

R社は、カード決済システムをITサービスとして提供している。R社が発行するクレジットカードの利用者（以下、カード利用者という）は、R社のクレジットカード決済を行う店舗（以下、加盟店といふ）及びオンラインショッピングサイト（以下、オンラインサイトといふ）で、クレジットカードを使って決済することができる。

#### [カード決済システムの構成]

R社が発行しているクレジットカードの情報は、R社のシステム部が運用するカード決済システムで管理されている。カード決済システムの構成を、図1に示す。

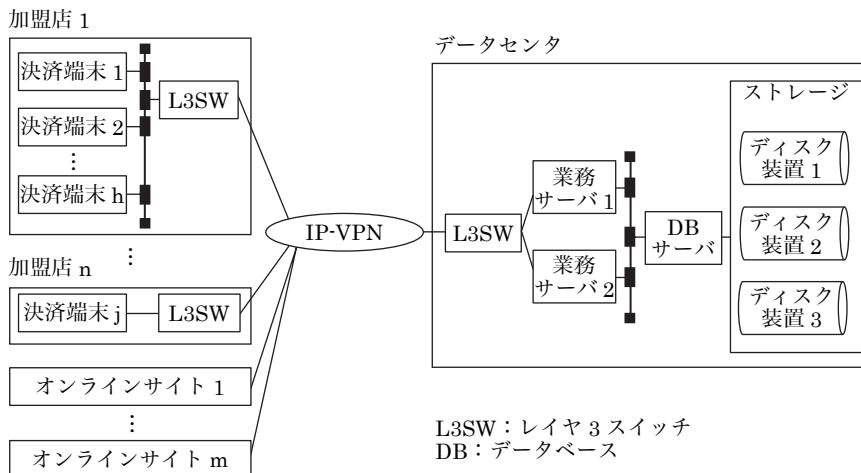


図1 カード決済システムの構成（2012年12月末現在）

午後I

第1章

問題1

第2章

第3章

第4章

第5章



## キャパシティ管理における重要な観点

### 注目！

キャパシティ管理では、顧客が要求するサービスレベルに対し、システムに将来必要とされるリソースを管理します。キャパシティ管理における重要な観点を次に挙げます。

(1) ユーザ側の今後の計画を、将来のサービス要求事項に反映していくという計画上の観点

キャパシティ管理の問題では、ユーザ部門の今後の計画を無視して、ITサービス部門が過去のトランザクション数を基に、リソース増強計画を立案するという展開で作問されることがあります。ユーザ部門から出される、新たな種類のITサービスにかかる企画や、今後のトランザクション数の伸びを盛り込んで、将来のサービス要求事項を明確化する、すなわち、キャパシティ計画を立案する必要があります。

(2) 顧客と合意したサービス目標を確実に満たすという運用上の観点

いわゆる、SLAの遵守です。SLAを遵守するために、サービスレベル管理、キャパシティ管理を行います。ITサービスのキャパシティ管理の観点から、コンポーネントを増強した理由などを問われた場合、SLAの遵守に観点から解答を導く、というケースも考えてみましょう。

(3) 運用資源及びコンポーネントの計画・管理の観点

ストレージ容量の不足によるディスク装置の増設などを想定すると分かりやすいでしょう。ディスク装置の増設の台数を求める場合、切り上げて整数で求めることが忘れないようしましょう。

### [設問1] ココが要点 SLAの遵守



## “繁忙”, “ピーク”に留意

### 注目！

キャパシティ管理、性能管理にかかる問題では、“繁忙期”, “繁忙時間帯”, “ピーク時”, “ピーク時間帯”, “ピーク時のトランザクション数”に留意して問題文を読みます。これらのキーワードが出現したら、解答に絡む可能性が高いと考えてください。

(1) 【加盟店向けサービスの応答時間悪化】について、L氏が、本文中の下線(ア)で回線を増設した理由を解答するもので、サービスのキャパシティ管理の観点から解答することを求められている。

【加盟店向けサービスの応答時間悪化】には、「2013年1月のある日、加盟店から、“サービスの応答時間が時々長くなる”という苦情があった。L氏が調査したところ、昼休みの時間帯に遅延が発生していること、及びオンラインサイト数の増加に伴って、オンラインサイトでの一括決済サービスのデータ量が多くなっていることから、データセンタとIP-VPNを接続する回線が遅延の原因になっていることが分かった」とある。ここで「サービスの応答時間」に着目すると、問題文の【加盟

# 第1章

## サービスマネジメント

このテーマの出題率は



### トレーニング1

### ITサービスの継続的な改善

(885354)

ITサービスは提供を続けていくうちに、サービスユーザ側のビジネス環境や利用状況などに変化が生じることが常である。ITサービスの提供側では、ユーザ側の環境や状況の変化に応じて、ITサービスの改善を継続的に施す必要がある。

ITサービスの継続的な改善の対象としては、ユーザ側の日常的な業務遂行上の要請に基づくものや、サービスの提供側がその運用時に認識して蓄積してきた問題を解消するためのものなどがある。このような日常的なサービス改善のニーズに対応するためには、サービスの提供側で、ニーズを敏感に受け止めて対応するための一定の手順を継続的なサービス改善のフレームワークとして準備しておくことが望ましい。例えば、定期的にサービス改善のニーズを調査し、これに関連する管理項目や管理指標の測定値などを体系的に分析評価するような手順を用意し、その結果を必要な処置に結び付けるなどである。ITサービスの重要業績評価指標（KPI；Key Performance Indicator）を設定してこれに基づく管理改善を進める方法もある。

なお、急激なサービス対象業務の環境変化や、システム又は提供プロセスの重大な不具合など緊急の事情で早急にITサービスの改善を実施しなければならない場合もある。緊急のITサービスの改善の対応にはスピードが要求されることが多いため、特別に対応の手順や方法を定めておき、それらに従って迅速に改善を遂行する必要がある。また、緊急のITサービスの改善が必要な場合、ITサービスの根本的な構造にかかわることも多く、そのような場合には必要性と費用負担を考え合わせながらITサービスの戦略や設計レベルの見直しも含めて経営的視点からの対応措置を早急に検討することが求められる。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。


**解答解説**


午後II

解説

トレーニング1：ITサービスの継続的な改善

(885354)

■公 13ASMP II 2

**【解説】**

ITサービスマネジメントにおける、継続的なサービス改善に関する問題である。一般的な改善マネジメントは“PDCAサイクル”というように、継続的に改善の管理サイクルを繰り返すものである。ITサービスマネジメントの改善でも同様に、管理サイクルを繰り返す。

ITサービスマネジメントでの継続的なサービス改善では、ITサービスの品質や提供プロセスのパフォーマンスを示す重要業績評価指標（以下、KPIという）を設定し、KPIのモニタリング、分析、レビューを経て是正活動を行うというサイクルを繰り返す。ITサービスマネジメントの各ライフサイクルに関連させるフレームワークによって、オペレーションレベルだけでなく、ITサービスの戦略や設計などについても改善対象とし、必要な是正活動を実施していく。

本問では、基本的な改善の管理フレームワークとともに、緊急で突発的なITサービス改善の対応についても取り上げている。両方について、事例に沿って具体的な内容を説明していく必要がある。なお、ITサービスマネジメントには、類似した管理プロセスとして、変更管理やサービスレベル管理があるが、ここではこれらと混同しないように注意して、改善のフレームワークについてメリハリをもたせて表現するよう心掛けたい。

**[設問ア]**

継続的な改善に携わったITサービスの概要と事例に基づいたITサービスの継続的な改善の必要性について説明する。

まず、ITサービスの概要であるが、本問のテーマであるITサービスの継続的な改善の内容を含めてまとめ、次の論述につながるようにする必要がある。一般的なサービスの説明で終わらないことが大事であるが、ITサービスの概念が甘い説明にならないようにすることも留意したい。あくまでもITサービスの概要が求められているのであり、システムの概要にならないようにする。

ITサービスの継続的な改善の必要性については、問題文冒頭に「ITサービスは提供を続けていくうちに、サービスユーザ側のビジネス環境や利用状況などに変化が生じることが常である。ITサービスの提供側では、ユーザ側の環境や状況の変化に応じて、ITサービスの改善を継続的に施す必要がある」とあるように、ユーザ側の変化がどのようなものかが伝わるように、自身の事例の内容に基づいて具体性のある説明をする必要がある。この部分の表現が表面的・抽象的であると、事例の実体やリアリティが疑われてしまうので注意する。

第1章

解説  
1

第2章

第3章