

令和7年度 春期

午前 I 共通問題 (SC, NW, ST, SA, SM) 試験分析と講評

■午前 I 試験 (高度試験共通) 講評

共通知識として幅広い出題範囲の全分野から 30 問が出題される試験です。今回の分野別出題数はテクノロジー分野が 17 問、マネジメント分野が 5 問、ストラテジ分野が 8 問でこれまでと同じでした。出題された問題は、従来どおり全て同時期に実施された応用情報技術者試験 (以下、AP 試験) の午前問題 80 問から選択されています。重点分野のセキュリティからの出題が 4 問と最も多く、今回、ユーザーインタフェースと技術戦略マネジメント分野からの出題はありませんでした。

新しい内容の新傾向といえる問題は次の 8 問 (前回 3 問) で、かなり増えていますが、選択元の AP 試験で増えていることによるものといえます。

問 2 機械学習の過程で過学習と疑われたときの解消方法

問 5 稼働率, MTBF, MTTR で成り立つ関係式

問 7 間欠動作の平均電流を $1\mu\text{A}$ 以下にするための待機時間

問 10 同じ値のコードをもつ表の行を自動的に削除する SQL 文

問 12 CRYPTREC 暗号リストの説明 (ST 既出問題, AP では初)

問 23 DX 認定制度における認定基準に含まれている事項

問 27 エッジ AI においてエッジデバイスで行われる推論処理

問 30 生成 AI を利用した画像生成と利用の著作権侵害について

これまで繰り返し出題されている定番といえる問題は 14 問程度で、前回の 16 問から少し減っています。なお、やや難しいと考えた問題は 6 問 (問 5, 7, 12, 18, 24, 25) で、前回の 2 問から増えています。

問題の出題形式は、文章の正誤問題が 14 問 (前回 18 問)、用語問題が 5 問 (前回 5 問)、計算問題が 4 問 (前回 4 問)、考察問題が 7 問 (前回 3 問) で、考察問題が増え、文章問題が減っています。これらのことから、全体として少し難しいと感じた受験者が多かったと思われます。

(今回の分野別出題内容) は新傾向問題, は既出の定番問題

- テクノロジー分野……近似値, 機械学習の過学習, スタック, CPU 処理時間, 稼働率の関係, LRU 方式, 待機時間, SVG 画像, 正規形の変換, SQL (CASCADE), PoE, CRYPTREC 暗号リスト, SBOM, OS コマンドインジェクション, プロトコルの関係, デザインレビュー, スプリントレビュー

- マネジメント分野……EVM によるプロジェクト評価, クラッシング, サービス停止時間, 監査のウォークスルー法, 監査手続
- ストラテジ分野…… DX 認定制度, クラウドを実現するプロビジョニング, 契約形態, PPM, エッジ AI の推論処理, AI を用いたマシンビジョン, 変動費の計算, 生成 AI 利用の著作権侵害

分野別の出題数は次のような結果で、従来と同じでした。

分野	大分類	分野別	R6年春	R6年秋	R7年春
テクノロジー系	基礎理論	17	3	3	3
	コンピュータシステム		4	5	4
	技術要素		8	8	8
	開発技術		2	1	2
マネジメント系	プロジェクトマネジメント	5	2	2	2
	サービスマネジメント		3	3	3
ストラテジ系	システム戦略	8	3	3	3
	経営戦略		3	3	3
	企業と法務		2	2	2
合計		30	30	30	30

これまで、出題される問題の約 7 割は、過去の基本情報技術者試験や AP 試験で出題された基本的な内容でしたが、今回は 5 割程度に減りました。高度試験で専門分野の力を発揮するのは午前 II の専門知識の試験からになります。午前 I 試験から受験する人は、過去の応用情報技術者試験の午前問題を解き、余裕をもって 7 割以上正解できるように、理解度を上げてください。

IPA の試験統計情報を分析すると、高度試験を午前 I から受けた人のうち、60 点以上取れた人は 5 割から 6 割台で推移していて、半数近くの人が次の午前 II 以降の採点に進んでいない状況です。高度共通の午前 I 試験では難しい内容も出題されますが、苦手な分野の学習は基本的な問題が多い基本情報技術者試験の内容から始め、基礎知識を確実に理解するようにしてください。

また、出題範囲が広いと、全体をまんべんなく学習するのにかなり時間がかかります。そのため、試験対策としては、これまで出題された出題内容のポイント事項を重点的に解説したアイテック刊行の「高度午前 I ・応用情報 午前試験対策書」で効率よく学習することをお勧めします。

以上

令和7年度春期

IT サービスマネージャ試験分析と講評

■試験全体について

IT サービスマネージャ試験（以下、SM 試験という）の全体的な難易度としては、例年と同様の「標準的」レベルと判断します。

午前Ⅱは、過去問題からの再出題は17問と例年と同程度であり、考察を求められる出題が1問だけであったことから難易度は「標準的」と判断します。再出題のうちAU、PM、APなど他科目の試験問題から4問がありました。→例年どおりITサービスマネジメント分野以外の分野からも一定の割合で出題されているので、サービスマネジメント分野だけを学習するのではなく、過去問題を中心に偏りなく出題分野を学習することが望まれます。JIS Q 20000 シリーズ、システム管理基準、システム監査基準、PMBOK ガイド、JIS Q 21500 シリーズ、JIS Q 27000 シリーズ、ITIL®などのITサービスマネージャに深く関連する標準や基準について、改訂の有無といった最新情報を含めた内容把握をすることも重要です。午後Ⅰの3問は、様々な分野からバランスよく出題され、特定の分野だけの知識では取組にくいと考えられます。問題の難易度は「標準的」が3問と判断します。午後Ⅱの2問は、より上位の総合的なマネジメントに焦点を当てた問題になっており、題意を反映した十分な事例の内容詳細を説明する必要があります。難易度は「標準的」と判断します。

令和7年度の応募者は2,898名で、直近3年間は横ばいの状況です。

年度	応募者数	受験者数 (受験率)	合格者数 (合格率)
令和5年度春期	2,886	1,936 (67.1%)	294 (15.2%)
令和6年度春期	2,879	2,000 (69.5%)	300 (15.0%)
令和7年度春期	2,898	2,002 (69.1%)	295 (14.7%)

■午前Ⅱ試験講評

25問中13問がサービスマネジメント中分類からの出題でした。このうちJIS Q 20000 と ITIL®に関する出題が7問もあります。この傾向は従来どおりですので、JIS Q 20000 と ITIL®の用語や考え方を十分に理解しておくことが合格のためのキーとなります。

それ以外の12問は、セキュリティ、プロジェクトマネジメントから3問ずつ、コンピュータ構成要素、データベース、ネットワーク、システム監査、経営戦略マネジメント、法務の各分野から1問ずつでした。幅広い分野からの出題によって、受験者が幅広い知識をもっているかを確認するような出題傾向が続いています。なお、計算問題は、前々回が3問、前回は1問、今回の試験では1問が出題されました。

各分野からの出題数は次のとおりです。

大分類	中分類	令和5年度 春期	令和6年度 春期	令和7年度 春期
コンピュータシステム	コンピュータ構成要素	1	1	1
	システム構成要素	1	1	1
技術要素	データベース	1	1	1
	ネットワーク	1	1	1
	セキュリティ	3	3	3
プロジェクトマネジメント		3	3	3
サービスマネジメント	サービスマネジメント	13	13	13
	システム監査	1	1	1
企業と法務	法務	1	1	1
合計		25	25	25

新傾向問題については、前回の6問より増加し8問でした。再出題の17問についても5問は何らかの改題が行われています。改題による再出題が増えているのは昨年から見られた傾向で、今後も継続すると思われます。

新傾向問題の一覧を示します。

- 問02 “力量”に関する組織への要求事項
- 問04 ITIL®4によるサービス・カタログ管理プラクティスの目的
- 問07 “リリース及び展開管理”に対する要求事項
- 問11 エラープルーフ化の五つの原理の“排除”に該当するもの
- 問12 データセンターのファシリティマネジメント
- 問13 二酸化炭素などを消火剤に用いて酸素濃度を下げて消火する設備
- 問16 リスクマトリックスの定義 (JIS Q 0073)
- 問20 プロセス“品質の計画”で行う活動 (JIS Q 21500)

新傾向問題を中分類の分野別に見ると、サービスマネジメントに関して6問、セキュリティ、プロジェクトマネジメント、の各分野から1問ずつ出題されています。JIS Q 20000とITIL[®]4に関して3問が出題されているのが特徴的です。テクノロジー分野では、新技術、各種規格類の改訂等を踏まえた幅広い知識を求める傾向があると考えられます。

今回の出題では全体としては基本的な問題が多いため、難易度は「標準的」と判断します。

■午後I試験講評

出題される問題数が3問で、そのうち2問を選択します。3問のテーマは「インシデント管理プロセスの分析と改善」「高可用性システムの信頼性向上」「ITサービス継続管理」で、例年の傾向と同じく各分野からバランスよく出題されていました。特定分野に集中して学習をした受験者は苦戦したかもしれません。いずれも問題文中には電子機器メーカー、インターネット向け動画配信サービス事業者、損害保険会社のサービスについて記載されていますが、解答を導く上では特定の業界知識を必要とする問題ではなく、全体の難易度としては、「標準的」と判断します。

設問数は3問または4問で、実質上の解答項目数は7~8と各問を通じて同程度でした。記述問題では解答文字数として10~30字程度のものと、40~50字程度を記述させるものがありました。前者は要領良く表現をまとめて解答する必要があります。後者は短くなり過ぎないように盛り込むべき内容を含める必要があります。また、いずれにしても「図・表中の字句を使って」という指定がある場合には守る必要があります。

例年同様、問題文のページ数については3問とも5~6ページで解答の記述量も同程度であったため、問題文中のキーワードを見て、知見のありそうな問題を選択した受験者も多かったと思います。どの問題も、表を含めた読解がキーとなるため、精読し、情報の見落としがないよう注意して解いていく必要がある点も、例年と同様です。

計算問題が出題されたのは問1だけでした。公式などを暗記しておくことが求められるものではなく、単純な割合を求める問題でした。ただし、計算すべき項目の取りこぼしや範囲の取り違いなどがなく、題意をよく理解し、正しい立式を心掛ける必要があります。

問1 インシデント管理プロセスの分析と改善

電子機器メーカーの情報システム部門で運用している販売システムのインシデント管理について、情報システム部内における運用課と開発課のエスカレーションに関する問題でした。

問題文中に説明されているインシデント対応の全体を把握したうえで、SLAを遵守するための改善活動について、インシデント対応の分析、改善策の検討について解答することが求められています。

情報システム部内の運用課（サービスデスクと運用チーム）と開発課の関係、各担当で実施するインシデント管理及び問題管理のプロセス内容について、特定のインシデント管理の流れを追う形で問題文中に具体的に説明されていることから、インシデント管理プロセスの分析や改善の実務経験のない受験者であっても、内容を把握することができたと思われます。一方で、インシデント対応の業務フローについて複数の図表を関連づけて読み解く必要があること、解答項目が8項目で記述の合計字数が180字であることから、難易度は「標準的」と判断します。

問2 高可用性システムの信頼性向上

インターネット上の動画配信サービスを24時間365日提供する事業者における、SRE (Site Reliability Engineering) の考え方を取り入れた開発から運用までのライフサイクルにわたってサービスの信頼性に責任をもつ組織の新設と試行運用について、開発と運用における課題、SREチームの目標設定、試行運用と分析、について解答することが、求められています。

高可用性、スクラムによるアジャイル開発、DevOps、SRE、SLIとSLO、エラーバジェットなど、サービスマネジメントの新しい形態を表すキーワードが多く含まれていることが特徴です。ただし、これらのキーワードについては説明が全て問題文中に記載されているので、SREに関する実務経験や知見をもたない受験者であっても、落ち着いて読み解くことで正解を導くことが可能な問題となっています。記述で求められる文字数の合計も145字と少な目であることから、難易度は「やや易」と判断します。

問3 ITサービス継続管理

自動車保険を販売する損害保険会社の主要システムを運用する情報システム部における、ITサービス継続管理についての問題です。

事故対応サービスを担当する自動車保険部が利用する損害調査システムなどの事業継続計画 (BCP) と目標復旧時間 (RTO)、目標復旧時点 (RPO)、

目標復旧レベル（RLO）の改善について待機系システムの導入を含めて把握し、解答することが求められています。設問での解答項目は7、記述の合計字数は175字です。

IT サービス継続管理について一通りの説明が問題文中に記載されているため、実務経験や知見のない受験者であっても用語の意味などを理解しながら解答することは可能と考えられます。ただし本問題では、バックアップに用いるクラウドサービスの説明の記載が概略にとどまっていること、緊急事態発動時の複数部門の連携についてリリース管理の知見が前提となっていると想定されること、から難易度は「やや難」と判断します。

■午後Ⅱ試験講評

例年どおり出題数は2問で、そのうち1問を選択します。どちらを選択しても、受験者が携わったITサービスの具体的な内容を示してテーマに沿って論述していくことが必要です。

問1では論述対象のITサービスの制限は少ないものの顧客とのコミュニケーションに重点が置かれ、問2はクラウドサービス利用又はクラウドサービスプロバイダ（CSP）との調整を含むITサービスのマネジメントに限定されることが特徴です。いずれの問題においても、問題文中に例示されるキーワードを踏まえ、題意に沿って事例の内容詳細をしっかりと掘り下げられるかどうかの評価の分かれ目になると考えられます。単純な経緯の列挙とならないように注意することが重要です。

出題数が2問しかないため、できるだけ様々なテーマに対応して論述できるITサービスの事例を準備しておく必要があります。

問1 顧客満足を向上させるための活動

IT サービスを提供する組織にとって重要な関心事である顧客満足の向上がテーマです。論述対象のITサービスについて、顧客の期待、及びITサービスに対する評価を把握するための活動を論述します。

顧客満足に関する活動が思い当たらない受験者もいるかもしれませんが、サービスの運用などにおいて顧客又はステークホルダーに何らかの報告を行う機会はあると思います。問題文中のサービスレベル目標、サービスカタログ、新サービス、KPI、顧客の事業環境の変化、といったキーワードを踏まえて論述を組み立てていくことは可能だと考えます。難易度は「標準的」と考えます。

問2 クラウドサービスを活用したITサービスのサービスマネジメント活動

クラウドサービスを活用したITサービスのサービスマネジメント活動がテーマです。クラウドサービスを活用した経験のない受験者にとっては選択しにくい問題かもしれません。ただし、クラウドサービスもITサービスマネジメントにおける外部サービスの一種であると俯瞰して捉えれば、問題文中に例示されている、障害対応、改善要求及び苦情対応、といった問題点に関しても受験者が携わったITサービスにおいて該当する内容を見出し、論述を組み立てていくことは可能だと考えます。

「組織が提供するITサービスの目標に照らして」と条件が付けられていますので、問題文中に言及はありませんがリソース確保の柔軟性や高可用性などクラウドサービスを活用することで得られるメリットと関連づけて言及すると良いでしょう。

論述対象のITサービスがやや限定されるものの、論述すべき問題点は幅広く論述が可能であることから、難易度は「標準的」と判断します。

■次回の試験に向けて

午前Ⅱ、午後Ⅰ、午後Ⅱを通じて、SM試験に合格するにはJIS Q 20000の知識がキーとなります。問われている知識はそれほど難しい内容ではありませんので、アイテックのテキストや問題集をきちんと学習していれば十分に対応可能です。特に午前Ⅱ試験は、過去問題が改題されて出題される割合や新傾向問題が増加していることから過去問題だけでなくテキストを利用した幅広い学習が効果的です。

午後Ⅰ試験の突破には、過去問や公開模試を活用して、限られた時間内で問題文を読解する訓練を、幅広いテーマに対して行うことが望まれます。

午後Ⅱの論述式試験は、問題文の趣旨に従って忠実に論述することが求められます。過去問のテーマやキーワードに対応する事例を準備しておきましょう。「ITサービスマネージャ」の視点で論述することも大切です。「サービス」及び「マネジメント」の観点を意識してください。採点者に伝わる内容を、2時間以内に論述しなければなりません。「合格論文の書き方・事例集」の活用や添削指導を受けることをお勧めします（弊社の論文対策講座をぜひご活用ください）。

注¹⁾ ITILは、AXELOS Limitedの登録商標です。

—以上—