

## ■ 全体講評

去年の時点で、上昇傾向にあった受験者のレベルがいったん落ち着いたのですが、今年は受験者のレベルが再び上昇傾向にあります。上昇傾向と判断した具体的根拠は、午後Ⅰ試験において例年に比べ、問題の選択ミスが少ない点と、誤字が少ない点の 2 点を挙げることができます。

今回の午前Ⅱ試験では、本試験と違い、過去の IT サービスマネージャ公開模擬試験の問題を出題していません。そのため、特に午前Ⅱ試験の難易度は高かったと判断します。午後Ⅰ試験は、本試験と同程度の難易度と判断します。午後Ⅱ試験の問題は、問題文の趣旨がしっかりと書いてあることから、問題文の趣旨に沿って書くことが難しかったと判断します。

昨年の本試験では、午前Ⅱ試験において一昨年と比べて ITILv3 からの出題が減りました。そのような状況では、今年の出題はどうか予想できません。去年、午前Ⅱ試験で 60%以上の正解を出した受験者も、今年は特にしっかりと対策を講じるようにしてください。

午後Ⅰ試験では、正答率は本試験と同じ程度です。出題頻度の高い、キャパシティ管理を含めた性能管理、セキュリティ管理を中心に、問題と解答を読み直して、各自の得点力をアップするようにしてください。

例年に比べて誤字は少ないのですが、受験者の皆さんは、漢字を手書きする機会が少ないので、次の 2 点に留意して学習を進めてください。

### ・誤字に注意する

特に、「専門」を「専問」、「実績」を「実積」、「暗号」を「暗合」と書くケースが多いので、記述・論述式試験では気をつけましょう。

### ・略字を書かない

試験の採点者には研究者もいるので、論文の体裁には注意が必要です。したがって、略字は書かない方が無難です。

次に午後Ⅰ記述式問題の各問について、講評と採点基準を説明します。

## <午後Ⅰ>

### 問1 キャパシティ管理

#### 【講評】

設問 1 と設問 3 の正答率が低い問題です。設問 1 の正答率は 3 割ほど、設問 3 の正答率は 1 割ほどでした。

設問 1 では、図の注釈を解答と結び付けることが重要

です。図を確認すると、IDC では、停電時のためのバックアップ電源について書いてあることが分かります。これをしっかりと「稼働率」や「可用性」というキーワードに結び付けて、解答して欲しいところです。

設問 2 (2) では、問題文の表現に留意するといえます。サービスレベルの設定の (6) において、それまでは時刻で定量的に表現していたにもかかわらず、「翌朝」というあいまいな表現になっていることに着目するとよいでしょう。さらに、設問において、「どのような考え方」という問いになっていますので、これに合った解答を作成する必要があります。

設問 3 では、「チューニング」などのキャパシティ管理のキーワードだけではなく、各マネジメントプロセスにおける重要なキーワードを記述式問題で使えるようにしておきましょう。

設問 4 (3) では、性能管理やキャパシティ管理ではピーク時間帯に関する記述があったらそこが問われると考えてください。

## 【採点基準】

### [設問1]

解答例どおりのみ 6 点。

### [設問2]

- (1) 「定量的」か「客観的」を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。
- (2) 「IT サービス部門だけ」という表現を含む、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。その他は基本的に 0 点。
- (3) 「費用対効果」を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。その他は基本的に 0 点。

### [設問3]

解答例どおりのみ 6 点。

### [設問4]

- (1) 解答例どおりのみ 6 点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。
- (3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。

## 問2 システム移行

### 【講評】

設問 1 (1) 空欄 a は、正答率が低い問題です。エンジニアではなくマネジメントの試験であることを踏まえて局所的にも大局的にも、いろいろな観点で問題の内容を捉えようと考え、問題に臨むとよいでしょう。

設問 1 (1) 空欄 a は、S 社システムでの最初の作業です。一般的には、バッチ処理を終えてからデータ移行という手順をとることを確認してください。正答率は低く 1 割ほどでした。

設問 2 では、できるだけ問題文の作業番号などを引用しないで内容そのものを書くようにしてください。具体的には、「作業②と③を行う」という表現の解答がありました。本試験では、「DB エクスポートとデータフォーマット変換を行う」と書くようにしてください。

### 【採点基準】

#### 【設問1】

- (1) a, b とともに、解答例どおりのみ各 4 点。
- (2) c, d, e, f とともに、解答例どおりのみ各 2 点。

#### 【設問2】

「注文」、「注文明細」、「エクスポート」、「データフォーマット変換」を含み、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。キーワードを十分に含まない場合は 3 点。その他は基本的に 0 点。

#### 【設問3】

g：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 5 点。なお、「リダイレクトの戻し」を指摘した解答も正解。その他は基本的に 0 点。

h：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 5 点。その他は基本的に 0 点。

#### 【設問4】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。設定変更のポイントを一か所しか指摘していない場合は 3 点、その他は基本的に 0 点。
- (2) 番号は解答例どおりのみ 3 点。理由は解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。その他は基本的に 0 点。なお、番号を誤答した場合、理由は 0 点。

## 問3 セキュリティ管理

### 【講評】

出題頻度の高いセキュリティ管理からの出題ですが、意外にも選択した受験者の数が他の問題と同じくらいで、予想よりも低かったです。

設問文の条件を満足しない解答は部分点をもらえな

いと考えてください。設問 2 (2) では、攻撃方法が含まない解答が目立ちました。設問文では「攻撃方法と関連させて」と書かれています。したがって、解答には攻撃方法を必ず含むようにしてください。

基本的には問題文の条件を変更しない解答を導くとよいです。設問 3 (3) では、DBMS のログ採取方法の変更に関する解答が目立ちました。問題文の〔販売システムの概要〕の (7) から、ファイル単位でしかログを採取できない DBMS であることが分かります。この条件を変更する解答は、基本的には導かない方がよいでしょう。

午前 I・II で出題されるキーワードを書けるようにしておきましょう。設問 4 (1) のキーワードの正解率は 1 割です。この設問に解答のような、似ている、関連するキーワードは、違いを明確にしてまとめて覚えるとよいでしょう。

### 【採点基準】

#### 【設問1】

「紛失」あるいは「盗難」を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。キーワードのない解答は 3 点。その他は基本的に 0 点。

#### 【設問2】

- (1) 「リプレイアタック」という攻撃方法を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。攻撃方法が書いてあり、かつ「なりすまし」や「盗聴」を含んでいれば 3 点。その他は基本的に 0 点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。

#### 【設問3】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。「なりすまし」や「盗聴」を含んでいれば 3 点。その他は基本的に 0 点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。

#### 【設問4】

- (1) 解答例どおりのみ各 4 点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。
- (3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は基本的に 0 点。

## 問4 システムの運用管理

### 【講評】

問題の選択率は平均的です。計算問題を嫌う受験者は、選択しない問題です。

設問文の条件を満足する解答を作成するようにします。設問 1 (2) では、設問文の「効果的な対応策」という記述から、いろいろと考えられる対応策の中から、効果的な対応策を導くことが重要です。定期点検について解答した答案がありました。厳しいですが、不正解としました。

計算問題では検算をすることが重要です。設問 2 (1) では、1,424 や 114,240 という解答がありました。計算問題は、計算結果の書き写しミスで得点を逃しているケースが見受けられます。時間がないときでも簡単な確認作業を怠らないようにしましょう。

基本的には問題文の条件を変更しない解答を導きますが、正解を導くポイントを絞り込める場合は問題文の条件を変更する解答を導くことがあります。設問 3 (1) では、問題文を読むと、処理時間の短縮という観点から「ジョブ J1 では、外部ファイルの X01 を取り込む処理があるが、外部ファイルの提供が毎晩 24 時となっているため、S11 の処理後 30 分ほどの待ち時間が発生している」という記述から解答を導くしかないと判断することができます。そこで、30 分の待ち時間を減らして、夜間バッチ処理時間を短縮すると考えるのが妥当でしょう。すなわち、毎晩 24 時となっている外部ファイルの提供時刻を早める旨の解答を導くと考えます。

## 【採点基準】

### 【設問1】

- (1) 解答例どおりのみ 4 点。
- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。その他は基本的に 0 点。

### 【設問2】

- (1) 解答例どおりのみ 3 点。
- (2) 「販売管理システム」と「メモリ使用状況」を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点。キーワードがない場合は 3 点。その他は基本的に 0 点。
- (3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 5 点。なお「バックアップの後に夜間バッチを行う」旨の解答も正解としました。解答解説の解答例の場合「開始時刻を遅らせる」旨を指摘していない場合は 2 点。その他は基本的に 0 点。
- (4) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点。その他は基本的に 0 点。

### 【設問3】

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 7 点。

解答解説にある①の解答例については、J1 と X01 について適切に解答していれば正解。その他は基本

的に 0 点。

解答解説にある②については、「分割」と「並行実行」の片方しか指摘していない解答は 3 点。その他は基本的に 0 点。

- (2) 解答例どおりのみ 5 点。

## ＜合格に向けて＞

自分の改善すべき点を確認し改善して、合格を目指してください。次のような改善策があります。参考にしてください。

### 【午前 I・II 多肢選択式問題】

基本は、過去問題を解き、解答解説を含めてしっかりと勉強するようにしましょう。分からない点はテキスト学習でカバーするとよいでしょう。

### 【午後 I 記述式問題】

過去問題の演習を中心に、解答を鉛筆で書くようにしましょう。解答と正解例のギャップをチェックして、それらに違いが生じた原因を簡単に分析するとよいでしょう。改善すべき点が見つかるかもしれません。

記述式問題では、設問の条件をすべて満足する解答を作成することが重要です。解答欄に記入する前にもう一度解答をチェックしてみましょう。

### 【午後 II 論述式問題】

質問書の記入漏れは減点対象なので、しっかりと書くようにしてください。特に 30 字以内で書く IT サービスの名称は重要です。採点者の中には、IT サービスの名称で可否のあたりをつける人もいます。

課題を明示してから工夫や能力をアピールする展開はもちろんのこと、設問アで述べた、IT サービスの特徴などを踏まえる展開を、設問イでできるようにしてみましょう。

試験センタが発表する講評から、論文では、IT サービスマネジメントプロセスの全体最適ができることをアピールするとよいことが分かります。問題の趣旨に沿いながら、いろいろな観点から論述して、マネジメントの視点をアピールできるようにしましょう。以上の午後 II 論述式試験と突破できる力を習得して、合格をより確実にしましょう。

以上