

■ 全体講評

今年は、例年以上に午後Ⅰ記述式試験の点数が底上げされています。午後Ⅱ論述式試験では、論文としての体裁が確保されている論文の割合が増加しています。この点を踏まえると、去年同様、今年も対策の進んだ、得点力の高い受験者が多い、ということが推測できます。

■ 午後Ⅰ記述式問題講評

午後Ⅰ記述式試験の各問題におけるポイントを次に示します。具体的には各問題の講評を参照してください。

問1 システム移行

- (1) 「～の観点」という解答条件を満足する解答を作成する
- (2) 本試験において設問の解答条件を満たさない場合は部分点も難しい
- (3) 制限字数に余裕がある場合は、問題文の記述と、その内容から類推できることを含めて解答を作成する

問2 サービスレベル管理

- (1) 性能管理、キャパシティ管理、サービスレベル管理の問題において、「ピーク時」、「繁忙期」というキーワードが問題に現れたら、解答に絡む可能性が高いと考える
- (2) 設問で問われている内容に、解答の語尾を合わせる

問3 システム統合による運用変更

- (1) 指定された字数の8割ほどを埋める
- (2) 制限字数に余裕がある場合は、問題文の記述と、その内容から類推できることを含めて解答を作成する

午後Ⅰ試験では、直前の内容と重複する箇所もありますが、次の点に留意して学習を進めるとよいでしょう。

(1) 難易度の低い設問を確実に得点する

難易度の高い設問を解けることも重要ですが、難易度の低い設問を確実に得点して得点を積み重ねることが合格には不可欠です。したがって、時間が余ったら、既に解けていると思った解答も、設問文にある全ての解答条件を満たしているか、確認するようにしましょう。

(2) 設問の解答条件を全て満足する解答を作成する

解答条件のうち、特に「～の観点から」という条件は、必ず満たすようにしましょう。

■ 午後Ⅱ論述式問題講評

午後Ⅱ論述式問題では、論文としての体裁が整った解答が多いですが、もう一度、確認してみましょう。

午後Ⅱ論述式問題では、次の点に留意してください。

(1) IT サービスの名称を書く

質問事項において、最初に問うている30字が、ITサービスの名称になっていないものが多いです。記述例が質問書内に挙がっているので、それを基に自分でチェックしてみましょう。例に倣って、名称の語尾を合わせることで、ITサービスの名称を修飾することも大切です。

本番の試験では質問事項も採点対象ですから、漏れなく答えるようにしてください。

(2) 論文は1枚ずつ書く

書いた文字が重なり合った状態で、その上から字を書くと、双方のページに字が写り読みにくい答案になります。論文は1枚ずつ書くとよいです。

(3) 事例の詳細を書く

一般論を書いているだけでは、合格は難しいです。問題の趣旨に沿って事例の詳細を展開させて論述しますが、問題文をなぞったような論述の仕方はせずに、趣旨を参考に掘り下げて論述することが重要です。

その他、留意すべき点を次に挙げます。

- (1) 禁則処理をする
- (2) 箇条書きで、節を書き始めない、書き終えない
- (3) 「いただく」、「お客様(固有名詞を除く)」などの丁寧語は使わない
- (4) 「思う」は使わない
- (5) 括弧は「(以下、～という)」以外では使わない
- (6) 問題にある漢字をひらがなや誤った字で書かない
- (7) 略字を書かない

以上、細かいポイントですが、このような点に着目して採点されるケースもあると考えてください。

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 システム移行

【講評】

設問文にある「～の観点」という解答条件を満足する解答を導くことが重要です。具体的には、設問3(2)の「レンタカー会社の観点から」などが該当します。並行

稼働期間をできるだけ短くすると、どのようなメリットがレンタカー会社にあるのかを考えて解答を導くようにします。

本試験において設問の解答条件を満たさない場合は部分点も難しいです。設問 3(1)において、設問で問われている「予約通知システムの関連システム」の名称を含めない解答は、厳しいですが、不正解としました。

制限字数に余裕がある場合は、問題文の記述と、その内容から類推できることを含めて解答を作成するようにしましょう。設問 1(3)において、「専用アプリケーションを戻す必要があるから」という解答がありました。その内容から導くことができる「切り戻しに時間がかかる」旨を含めて解答を作成するようにしましょう。

〔設問 1〕

- (1) 正答率の高い設問でした。
- (2) 予約情報の再送信機能が利用可能である旨を指摘した解答は部分点としました。
- (3) 専用アプリケーションの戻しに時間がかかる旨を指摘している解答を正解としました。

〔設問 2〕

予約履歴ファイル以外のファイルについても、足し込む旨を指摘した解答は部分点としました。

〔設問 3〕

- (1) 正答率の高い設問でした。設問で問われている「予約通知システムの関連システム」の名称を含めていない解答は、厳しいですが不正解としました。
- (2) 「並行期間中は新旧システムの両方から予約情報を受信するために負荷がかかるから」という解答がありました。並行期間中は新旧システムの両方から予約情報を受信すること自体に問題があることは、問題文の記述からは推測できないので、厳しいですが、不正解としました。

【採点基準】

〔設問 1〕

- (1) 解答例どおりのみ 8 点、その他は 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 8 点、ただし、予約情報の再送信機能が利用可能である旨を指摘した解答は部分点 4 点、その他は、基本的に 0 点。
- (3) 専用アプリケーションの戻しを指摘している、かつ、解答を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 8 点、ただし、専用アプリケーションの戻しを指摘していない解答は部分点 4 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 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 9 点、ただし、「予約履歴ファイル」以外のファイルについても指摘した解答は部分点 4 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 8 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 9 点、その他は、基本的に 0 点。

問 2 サービスレベル管理

【講評】

性能管理、キャパシティ管理、サービスレベル管理の問題において、「ピーク時」、「繁忙期」というキーワードが問題に現れたら、解答に絡む可能性が高いと考えてください。この問題では、繁忙期というキーワードに関する問題文の記述が、設問 4(2)に絡んできます。

設問で問われている内容に、解答の語尾を合わせるようにしましょう。具体的には、設問 4(2)において改善内容が問われているにもかかわらず、語尾が「～できない」という問題点を指摘する語尾になっている解答がありました。厳しいですが、部分点としました。

〔設問 1〕

- (1) 「U システムのアプリケーションを実装できるプラットフォームであること」という解答がありましたが、下線①より前の問題文にプラットフォームが提供される旨が書かれていないことを根拠に、厳しいですが、不正解としました。
- (2) 設問の解答条件である「整数で求めよ」に対して、小数を設定している解答がありました。解答条件を全て満たさないと得点できません。厳しいですが、不正解としました。

〔設問 2〕

- (1) 「日時が明確になっていない計画停止が予定されていても問題がないかの確認」という解答がありました。表 2 において「実施日時を 3 か月前までに事前通知」とあるので、「3 か月前」のない解答は部分点としました。
- (2) 稼働率を根拠にしている解答については、厳しいですが、部分点としました。

〔設問 3〕 解答の語尾が「～場合、120 分以上必要となる可能性がある」という解答が散見されました。設問では「問題が生じる場合」について問うています。語尾が「～場合」となるようにしましょう。なお、X 社側に原因がある旨だけを適切に指摘している解答は部分点としました。

〔設問 4〕

- (1) 正答率の高い設問でした。
- (2) 正答率の高い設問でした。

【採点基準】

〔設問 1〕

(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、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例どおりのみ 8 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 2〕

(1) 「3 か月前」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 8 点、ただし、「3 か月前」のない解答は部分点 4 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 「サービス停止時間」、「最大許容値」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 8 点、ただし、「サービス停止時間」、「最大許容値」のない解答は部分点 4 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 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 8 点、ただし、「X 社に原因がある場合」を指摘した解答は部分点 4 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 4〕

(1) 解答例と同じものに対し 6 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 「3 月の最大処理量」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、ただし、「3 月の最大処理量」という記述のない解答は部分点 3 点、その他は、基本的に 0 点。

問 3 システム統合による運用変更

【講評】

一つの設問文において「二つ挙げよ」など複数の解答を求められているとき以外は、**指定された字数の 8 割ほどを埋める**ようにしましょう。具体的には、設問 3(3)では制限字数は 40 字以内ですが、「西センタに出力する」という 9 文字の解答がありました。何を西センタのどこに出力させるのか、明示的に書くようにしましょう。

制限字数に余裕がある場合は、問題文の記述と、その内容から類推できることを含めて解答を作成するようにしましょう。設問 4(2)において、「対応方法を理解しているのが一人しかいないため」という解答がありました。「依存している」、「対応できない」などの記述を解答に含めることで確実に満点をねらうようにしましょう。

〔設問 1〕

正答率の高い設問でした。

〔設問 2〕

(1) 「3」が抜けている解答が散見されました。問題文の複数の記述をヒントにして正解を導くことが重要です。厳しいですが、部分点なしとしました。

(2) 「バックアップセンタ」という解答がありました。

問題文中に「東センタのバックアップセンタとしての機能をもたせる方針とした」と記述されているので、バックアップセンタは西センタを指すことが分かります。しかし、バックアップセンタは機能として使われている記述が多いことを根拠に、場所としては、東センタか西センタを解答すべきと考えます。

なお、場所が不正解の場合は理由も不正解としました。

〔設問 3〕

(1) 「5」の解答があっても、複数解答している場合、厳しいですが、不正解としました。「5」のみの解答だけを正解としました。

(2) 用紙不足を指摘していない解答は部分点としました。

(3) 「西センタに出力する」など、何を西センタのどこに出力させるのか、明示的に書いていない解答は、厳しいですが、部分点としました。

〔設問 4〕

(1) 正答率の高い設問でした。

(2) 正答率の高い設問でした。

【採点基準】

〔設問 1〕

(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 5 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 2〕

(1) 解答例どおりのみ 5 点。その他は 0 点。

(2) 場所：解答例どおりのみ 5 点。その他は 0 点。理由：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) 解答例どおりのみ 6 点。その他は 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、ただし、用紙不足を指摘していない場合は部分点 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 6 点、ただし、何を西センタのどこに出力させるのか、明示的に書いていない解答は部分点 4 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 6 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。

<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。これらを参考にして得点力をアップしましょう。

〔午前Ⅰ・Ⅱ 多肢選択式問題〕

学習の基本は過去問題を解くことです。その際、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。分からない点や苦手な分野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、設問の条件を全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、「設問の問いに適切に答えているか」という観点から、解答の語尾を中心に、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〕

試験センタが発表する講評を読むと、午後Ⅱでは、マネジメントの視点を採点者にアピールすることが重要であることが分かります。部分最適に終わらせず、ITサービスマネジメントプロセスの全体最適まで言及するようにして、よりマネジメントの視点を採点者にアピールするようにしましょう。

以上を参考に、各試験を突破できる力を伸ばし、合格を確実なものにしてください。

-以上-