

■ 全体講評

今年、午後Ⅰ、午後Ⅱ試験における問題の選択漏れが1件だけという、例年になくケアレスミスのない状況でした。採点結果を踏まえても、正答率が高く、IT サービスマネージャ試験合格への意気込みが高いといえます。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、得点力の高い受験者が多い試験になる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 IT サービスの継続性及び可用性管理

- (1) 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
- (2) 問題文の粒度に合わせて解答を作成する
- (3) 設問文の解答条件を全て満足する解答を作成する
- (4) 省略すると意味が違ってくる具体的な記述は、正確に解答に反映させる
- (5) 性能管理、キャパシティ管理、可用性管理、サービスレベル管理の問題において、「ピーク時」、「繁忙期」、「繁忙時間帯」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

問2 IT サービス財務管理

- (1) 正解を導くことができたと思っている解答についても、きちんと見直しを行い、ケアレスミスをしていないかを確認する

問3 食品メーカーにおけるシステム障害対策

- (1) 「～だけ」という限定的な表現に留意して解答を導く
- (2) 指定された字数の8割は埋める
- (3) 設問で問われている内容に、解答の語尾を合わせる
- (4) 設問文にある条件を全て満足させる解答を作成する

■ 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) 質問事項の記入漏れをなくす

解答用紙の最初に問われている質問書ですが、これも採点対象です。記入漏れをなくして、減点されないようにしましょう。本試験では、解答用紙を試験開始前に開

いて問題のないことを確認した上で、試験開始前に質問への解答内容を考えておくといよいでしょう。

(2) 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。

(3) 設問アの前半で“IT サービスの概要”が問われている場合は、“システム”よりも“IT サービス”を意図的に使う

システムの概要にならないようにしましょう。

(4) 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枚ずつ書くといよいです。

(5) 事例の詳細を書く

一般論を書いているのは、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。問題文をなぞったような論述の仕方はせずに、趣旨を参考にして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。

- (a) 禁則処理をする
- (b) 箇条書きで、節を書き始めない、書き終えない
- (c) 「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
- (d) 「思う」は使わない
- (e) 括弧は「(以下、～という)」以外では使わない
- (f) 問題にある漢字をひらがなや誤った字で書かない
- (g) 略字を書かない

以上、細かい内容ですが、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記述式問題の各問題について、講評と採点基準を説明します。

<午後Ⅰ>

問1 IT サービスの継続性及び可用性管理

【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1(3)の

「サービス継続方針の観点から」という記述です。この条件を満足しない解答は部分点もない不正解、と考えてください。

問題文の粒度に合わせて解答を作成するようにしましょう。具体的には設問1(2)と(3)です。問題文の〔サービス継続方針〕の(3)において、「95%のトランザクションの応答時間が6秒以内」と書いてあるので、この粒度で解答を作成するようにしてください。「サービスレベル目標」という言葉で代替した解答が散見されました。厳しいですが不正解としました。設問1(3)についても、同様に、「5分前以内」を必須とし、「RPO」や「目標復旧時間」という言葉で代替した解答は、厳しいですが、不正解としました。

設問文の解答条件を全て満足する解答を作成するようにしましょう。具体的には、設問3(3)において「テストデータを使用して」と設問文に明記されているので、「テストデータ」というキーワードを使って解答を作成するようにしましょう。

省略すると意味が違ってくる具体的な記述は、正確に解答に反映させるようにしましょう。

具体的には、設問1(2)において「95%のトランザクションの応答時間が6秒以内」と書くべきところを、「トランザクションの応答時間が6秒以内」と省略している解答が散見されました。省略すると意味が違ってくるので、厳しいですが、不正解としました。

性能管理、キャパシティ管理、可用性管理、サービスレベル管理の問題において、「ピーク時」、「繁忙期」、「繁忙時間帯」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、繁忙時間帯というキーワードに関する問題文の記述が、設問1(2)に絡んできます。

[設問1]

- (1) 正答率の高い設問でした。
- (2) 厳しいですが、「95%のトランザクションの応答時間が6秒以内であること」を必須とし、これが書かれていない解答は不正解としました。「95%」を省略した解答が散見されました。厳しいですが、意味が違ってくるので不正解としました。
- (3) 厳しいですが、直前の(2)と同様に解答の粒度を問題文に合わせるという観点から、問題文にある「5分前以内」を必須とし、「RPO」だけでは不正解としました。

[設問2]

「トランザクション」の代わりに「トラフィック」という言葉が使われている解答がありました。解けたと思っている解答も、しっかりと見直しをしましょう。

[設問3]

- (1) 正答率の高い設問でした。

(2) 「差分バックアップ」を使った解答が散見されました。差分バックアップについては、リストア時間などが問題文に明記されていないことを根拠に、厳しいですが、不正解しました。

(3) 「テストデータを送信する」旨で終わっている解答が散見されました。「比較」や「突合」する旨のない解答は、厳しいですが、不正解としました。

【採点基準】

[設問1]

- (1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各4点、その他は、基本的に0点。
- (2) 「95%のトランザクションの応答時間が6秒以内」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。
- (3) 「5分前以内」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。

[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各4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各5点、その他は、基本的に0点。
- (3) 「比較」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。

問2 IT サービス財務管理

【講評】

正解を導くことができたと思っている解答についても、きちんと見直しを行い、ケアレスミスをしていないかを確認するようにしましょう。具体的には、[設問3] (3)において、問題文では「IaaS から PaaS に変更」について問うているのですが、「SaaS から IaaS に変更」と勘違いしていると推測できる解答が散見されました。

記述式試験は、正答率が60%で突破できる試験です。解けたと思っている解答をしっかりと見直して、確実に得点できるようにしましょう。

[設問1]

正答率の高い設問です。

[設問2]

- (1) 正答率の高い設問です。
- (2) 正答率の高い設問です。

[設問3]

- (1) 正答率の高い設問です。
- (2) 「データセンタの廃止費用」という旨の解答があり

ました。問題文中の「オンプレミスとクラウドのコスト構成」の(1)に「クラウドへの移行のメリットを考慮すると」という記述から、クラウドに移行すると削減される費目である必要があります。「データセンタの廃止費用」はクラウドに移行すると発生する費用ですから、クラウドへの移行のデメリットとも考えることができません。したがって、厳しいですが、不正解としました。

(3)問題文中の「オンプレミスとクラウドのコスト構成」の(2)に「アプリケーションの開発・実行・運用に関わる環境をサービスするPaaS」という記述があるため、「アプリケーションの開発・実行・運用に関わる費用が増加する」旨の解答がありました。IaaSからPaaSに変更になっても、アプリケーションの開発・実行・運用に関わる費用は、コスト構造という観点からは大きな変化はないと考えます。「移行費用」という旨の解答についても、同様に考えてください。

【採点基準】

[設問 1]

解答例どおりのみ各 6 点、その他は、基本的に 0 点。

[設問 2]

(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、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) 「ファシリティ」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。

(3) 「ソフトウェア費用」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、その他は、基本的に 0 点。

問 3 食品メーカーにおけるシステム障害対策

【講評】

「～だけ」という限定的な表現に留意して解答を導くようにしましょう。具体的には設問 1 において、問題文の下線の「～だけ」という記述に着目します。なぜ、問題文の下線部分、及び、設問文に「だけ」を入れているの、その意図を考えると、正解を導ける可能性が高くなります。

記述式問題では、例外もありますが、**指定された字数の 8 割は埋める**ようにしましょう。具体的には、設問 1 において、「重要度が高い業務だから」という解答がありました。字数が少ない場合は、他のキーワードを絡めた解答を作成すると、より得点の高い解答になります。例えば、この設問では「稼働率」や「2 時間以内に復旧」になります。

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 1 において理由が問われているにもかかわらず、語尾が「～する」語尾になっている解答がありました。厳しいですが、不正解としました。理由を問われている場合、「～から」、「～ため」という語尾になるケースが多いです。

設問文にある条件を全て満足させる解答を作成するようにしましょう。具体的には、設問 3(2)です。リリースによって影響を与える可能性のある「支払管理システム」について解答を作成しても、設問文にある、「影響を受けそうなある業務に対して行う」という記述を満足しません。したがって、「支払管理システム」についての解答は、厳しいですが、不正解としました。

[設問 1]

「重要度の高い業務の稼働率を高めるため」という記述の代わりに「重要度 A の業務を 2 時間以内に復旧するため」という趣旨の解答についても正解としました。

[設問 2]

(1) 正答率の高い設問です。

(2) 「他のサーバでも同様の障害が発生する」という旨の解答がありました。「とりあえずの対象の問題点」としては問題がないので、正解としています。

(3) 「リソースの使用状況の監視」や「キャパシティ管理の徹底」という解答が散見されました。厳しいですが、これらは不正解としました。

[設問 3]

(1) 正答率の高い設問です。

(2) 「社内連絡システムは 1 台の仮想サーバで稼働させる」という旨の解答がありました。もともと社内連絡システムは 1 台の仮想サーバで稼働しているので、不正解としました。

【採点基準】

[設問 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、その他は、基本的に 0 点。

[設問 2]

(1) 解答例どおりのみ 7 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、その他は、基本的に 0 点。

(3) 解答例にある「まだ実行されていない処理の調査」という趣旨を必須とし、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]

(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、その他は、基本的に 0 点。

(2) 「社内連絡システム」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。

<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】

試験センター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、より確実にしましょう。

-以上-