

■ 全体講評

今年の午後Ⅰ記述式試験は、問題の難易度が高かったため、平均得点はあまり高くありませんでした。しかし、“ケアレスミスで得点できなかった”といえる解答は、例年よりも3割ほど減少しました。したがって、受験者のレベルは上がっていると判断できます。午後Ⅱ論述式試験では、論文としての体裁が整っている論文の割合が増加しています。今回の本試験もレベルの高い試験になることが予想できます。これから説明していく解答作成のノウハウをよく確認して得点力をアップし、より確実に合格しましょう。

なお、今年は、午後Ⅰ試験における問題の選択漏れが2件で、昨年と同様に少ない状況でした。しかし、午後Ⅱ試験においては、問題の選択漏れが、午後Ⅰ試験よりも多かったです。解答用紙の提出時は、問題選択漏れを必ず確認するようにしましょう。

■ 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サービスの障害管理

- (1) 図表に書かれている詳細な内容に着目して解答を導く
- (2) 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
- (3) 項目名を問われている場合、一つの解答欄に複数の項目名を記載しない
- (4) 正答率の高そうな設問は絶対に得点する

問2 ITサービス財務管理

- (1) 問題文において、論点となっている内容を踏まえて解答を導く
- (2) 設問で問われている内容に解答の語尾を合わせる
- (3) 問題文にあるキーワードを活用して解答を作成する
- (4) 設問にある解答条件を全て満たしているかを必ず確認する

問3 情報セキュリティ管理におけるインシデント対応

- (1) テーマとなっているトピックを踏まえて問題を解読し、解答を導く
- (2) 設問文にある条件を全て満たす解答を作成する
- (3) “設定内容の見直しはされていない”という旨の問題文の記述は、解答に関係する重要な記述と考える

■ 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かったですが、再度、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(論述の対象とするITサービスの概要)ですが、これも採点対象です。記入漏れをなくし、減点されないようにしましょう。本試験では、試験開始前から質問への回答内容を考えておきましょう。

(2) ITサービスの名称を書く

質問項目①において、問われている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。質問書内に記述例が挙がっているので、それを参考に自分でチェックしてみましょう。例にならって、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項目も採点対象ですから、漏れなく解答す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枚ずつ書くのとよいです。

(5) 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。問題の趣旨に沿った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、趣旨に沿って掘り下げ、論述することが重要です。

(6) その他、留意すべき点

- (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
 - (h) 「である」調に統一する
 - (i) 誤字に留意する。例えば、「実績」を「実積」などと書かない
 - (j) 箇条書きのタイトル以外で、体言止めを使わない
- 以上、細かい内容ですが、このような点に着目して採

点をす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 サービスの障害管理

【講評】

図表に書かれている詳細な内容に着目して解答を導くことが重要です。表のインシデント報告書を確認すると、「インシデントが発生した処理は月次処理であること」及び「パッチの適用によって他の問題が発生しないか、十分なテストを行うこと」という、それぞれ、設問 1 や設問 2(1)の解答を導くための内容が書かれていることが分かります。

設問文にある「～の観点」という解答条件を満たす解答を導くことが重要です。具体的には、設問 1 の「緊急手続の観点から」や設問 2(1)の「インシデント回避の観点から」という記述です。設問文に書かれている条件を満たしていない解答は、部分点もなく不正解、と考えてください。

項目名を問われている場合、一つの解答欄に複数の項目名を記載しないようにしましょう。多くの項目名を挙げれば、その中に正解の一つが含まれ得点になると考えやすいですが、減点になる可能性があります。

正答率の高そうな設問は絶対に得点するようにしてください。受験者間で差がつくのは、正答率が高い設問を得点するか否かです。この問題では、設問 3 の(1)と(2)です。設問 3 の 15 点は必ず得点したいところです。

【設問 1】

厳しいですが、「月次処理」を必須とし、これを含まない解答は不正解としました。

【設問 2】

(1)パッチ適用による影響調査も再発防止策に含まれると考えてしまうと、正解を導くことが難しい設問であったと推測できます。「表 インシデント報告書」の“再発防止策及び実施予定日”には、このような影響調査について書かれていないので、この問題では、影響調査については再発防止策に含めない、と考えてください。

(2)解答例と趣旨が合っていれば、正解としました。

(3)“議事録の日付”と“修正プログラム適用履歴台帳の日付”の片方が挙がっている解答が散見しました。設問にあるように、順番を確認するためには、双方を比較する必要があります。

【設問 3】

(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】

「月次処理」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 2】

(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)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、それぞれ 7 点、その他は、基本的に 0 点。

(3)「議事録」及び「修正プログラム適用履歴台帳」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、どちらかのキーワードがない解答は部分点 3 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)それぞれ「IT サービスマネージャ」、「再発防止策」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、それぞれ 4 点、その他は、基本的に 0 点。

問 2 IT サービス財務管理

【講評】

問題文において論点となっている内容を踏まえ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、図に書かれている内容と、問題文において論点となっている内容の両方を考慮して、解答を導きましょう。図 1 のシステム構成要素である専用線について、問題文において、①主管部署が明記されていない、②専用線は人事・勤怠管理システムと会計システムで共有していると明記されている、ということから、専用線について所管部署を調整する必要があると導きます。

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 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散見しました。理由を問われている場合、解答は「～から」、「～ため」という語尾になるケースが多いです。

問題文にあるキーワードを活用して解答を作成するようにしましょう。具体的には、問題文の最初の段落に「サーバ室のファシリティマネジメント」と記述されていることを根拠に、設問 2(1)では、「サーバ室のファシリティマネジメント」を必須のキーワードとしています。なお、解答に必要なキーワードが問題文にない場合は、解答に必要なキーワードを自分で作るようにしてください。

たとえ、正解できたと思っても、設問にある解答条件を全て満たしているかを再度必ず確認するようにしま

しょう。設問 3(1)は正答率が高い設問ですが、不正解者の中には“計算して求めた回収期間”を書いている解答が散見しました。このようなケアレスミスは、本試験では絶対にしないようにしましょう。時間がある限り、解答条件を見直すことです。

記述式試験は、正答率が 60%で突破できる試験です。解けたと思った解答でも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】

設問文にある“調整が必要”という記述に従い、例えばシステム構成要素として「店舗運営システム」、理由として「勤怠管理は人事が所管すべきであるから」という趣旨の解答が散見しました。

①問題文では、店舗運営システムについて所管部署は店舗管理部と明示されていること、②専用線を共有していると明示されているにもかかわらず、専用線の所管部署は明示されていないこと、以上、2点を根拠に、解答解説の解答例だけを正解としました。

【設問 2】

(1)では、前述のとおり「サーバ室のファシリティマネジメント」を必須としました。

(2)、(3)、(4)厳しいですが、部分点なし、解答例と同じ解答だけを正解としました。

(2)について、運用人件費を含む解答が散見しました。解答解説に書かれている根拠を読み、含まれないことを確認してください。

(3)、(4)は正答率が高い設問でした。

【設問 3】

(1)、(2)は、正答率が高い設問でした。

(2)において、「初期費用」というキーワードがない解答は、解答例と趣旨が合っていても不正解としました。

【採点基準】

【設問 1】

システム構成要素について、解答例と同じ解答は 5 点、その他は、基本的に 0 点。理由について、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。なお、システム構成要素が不正解の場合は理由についても、0 点。

【設問 2】

(1)厳しいですが「サーバ室のファシリティマネジメント」のない解答は趣旨が合っていても不正解としました。

「サーバ室のファシリティマネジメント」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)解答例と同じ解答を 6 点、その他は、基本的に 0 点。

(3)解答例と同じ解答を 6 点、その他は、基本的に 0 点。

(4)解答例と同じ解答を 6 点、その他は、基本的に 0 点。

【設問 3】

(1)解答例と同じ解答をそれぞれ 5 点、その他は、基本的に 0 点。

(2)「初期費用」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 6 点、その他は、基本的に 0 点。

問 3 情報セキュリティ管理におけるインシデント対応

【講評】

テーマとなっているトピックを踏まえて問題を解説し、解答を導くことも重要です。この問題では、D 社 CSIRT がテーマになっています。したがって、“仕組み”について問われている設問では、解答において D 社 CSIRT が高い確率で関係すると考えてください。具体的には、設問 1 において、D 社 CSIRT が解答に絡んできます。

設問文にある条件を全て満たす解答を作成するようにしましょう。具体的には、設問 2(1)です。この設問では、“電子メール受信者の判断内容”と“偽装する目的”の二つについて解答することが求められています。どちらか片方しか記述されていない解答が散見しました。

“設定内容の見直しはされていない”という問題文の記述は、高い頻度で解答と絡むと考えるとよいです。具体的には、設問 3 の空欄 b が該当します。この空欄 b の内容であるリスク要因を踏まえて、空欄 c や空欄 d に当てはまるリスクを導きます。

【設問 1】

前述のとおり、厳しいですが、“変更要求を D 社 CSIRT に報告させる”旨のない解答は不正解としました。

【設問 2】

(1)設問文では、“電子メールの受信者の判断内容を含めて”とあるので、「正常なメールと信用」などの判断内容がない解答は不正解としました。

(2)正答率の高い設問でした。

(3)①空欄 a の直前では、添付ファイルを開かずに、通報することを指導していること、②標的型攻撃メールでは、タイトルや本文に業務に関係する高度な偽装が施されていること、③空欄 a の直前には“業務の遂行上”と書かれているため、業務の観点から論じること、以上、3点を根拠に、空欄 a には、標的型攻撃メールに特化した内容が当てはまると考えてください。したがって、「LAN ケーブルを抜く」、「ウイルス対策ソフトでスキャンする」などの解答は、厳しいですが不正解としました。

【設問 3】

(1)空欄 b について説明します。問題文にある「自動判定の

際に使用されるイベントの検知基準及びインシデントの自動判定基準は、検知システム上で設定されており、これらはD社CSIRT設置時に、最新の状態で設定されている。それ以降は検知システムの設定内容の見直しはされていない」という記述から導きます。このように“見直しはされていない”という点は、高い頻度で問われるポイントなので、必ず解答に関係すると考えてください。この場合は空欄bです。したがって、空欄cについては、新しい手口や脅威に関する解答も正解としました。

(2)は正答率の高い設問です。

【採点基準】

【設問 1】

「変更要求をD社CSIRTに報告させる」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6点、その他は、基本的に0点。

【設問 2】

(1)判断内容と「添付ファイルを開かせる」という偽装目的が、解答例と同様に適切に指摘されているものに対し6点、判断内容や目的が適切ではない場合は、部分点3点、その他は、基本的に0点。

(2)「ウイルス対策ソフト」を必須とし、解答例と同様に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)前述のとおり、解答例と同様に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)空欄 b:解答例と同様に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。

空欄 c:解答例と同様に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。ただし、前述のとおり、「新しい脅威」や「新しい手口」を指摘した解答も正解。

空欄 d:解答例と同様に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。

(2)空欄 e, f: 解答例と同様に適切に指摘されているものに対し、それぞれ5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。解答と解答例のギャップをチェックして、それらの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たす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。問われる内容によっては、部分最適な解答で終わらせず、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-