

## ■ 全体講評

今年の午後 I 記述式試験では、問 3 の正答率が高いなどが影響したため、例年に比べて平均得点は高い状況でした。問 3 の高得点者を分析すると問 1 も高得点の傾向があり、一概に問 3 の難易度が低いとは判断できない状況です。したがって、平均得点が高い状況を踏まえると、受験者のレベルは上昇傾向にあると推測できます。加えて、午後 I の採点をしていると、単純ミスとは思えないものを除くと、問題の選択記入漏れが 3 年連続 0 件など、受験者の合格への意識の高さが推測できることが多くあり、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。

これから説明する解答作成のノウハウを確認して、得点力をアップして、より確実に合格できるようにしましょう。

なお、午後 I の選択漏れが 0 件と少ない状況でしたが、受験者からの話によると、本試験では午後 I よりも午後 II の方が問題の選択漏れが多くなる傾向があります。本試験では、午後 II の解答用紙の提出時、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 動画配信サービスのキャパシティ管理】

(1)問題文の記述から得られる、より合理的な結論を解答とする

(2)解答条件など設問文の記述を全て満足させる解答を導く

### 【問 2 サービス継続及び可用性管理】

(1)設問で問うている事項に適切に答える語尾の解答を作成する

(2)図表の注記に着目する

### 【問 3 サービスデスクの業務改善】

(1)問題文に書かれた事象を考察する

## ■ 午後 II 論述式問題講評

午後 II 論述式問題では、論文としての体裁について、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。優先順に説明します。

(1)詳細を説明する場合は先に概要を述べる

急に詳細な内容を説明されても、採点者はイメージで

きず、結果的に読みにくい論文と評価される可能性が高まります。詳細を論じるときは、概要を説明してから“具体的には～”などと展開するとよいでしょう。

(2)採点者が採点しやすい論文を作成する

設問で問うている内容、すなわち、採点者が知りたい内容がどこに書いてあるか分からない論文では、高得点は望めません。できるだけ、設問文にある言葉だけを使って、設問文に沿った章立てをすることを薦めます。もちろん例外もあります。

(3)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回答内容を考えておくとよいでしょう。

(4)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散見されます。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、“～サービス”など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。

(5)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。

(6)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 枚ずつ書くことがよいです。

(7)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。

(8)論文の体裁を整える

採点を大学の教員が担当することもあります。細かい点ですが、できれば、以下の点に留意してください。

(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)門構えなど、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
- (k)長い段落は読みにくいので、適当な長さで段落を構成する

以上、細かいですが、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 記述式試験>

#### 問 1 動画配信サービスのキャパシティ管理

##### 【講評】

問題文の記述から得られる、より合理的な結論を解答とるようにしましょう。具体的には〔設問 2〕(1)が該当します。下線 (ア) の「再生障害は CDN とは関係なく、自社サーバ内で発生している」という結論を得るためには、“CDN を経由させずに動画再生”という内容の確認をしたことが分かります。

解答条件など設問文の記述を全て満足させる解答を導くようにしましょう。具体的には〔設問 2〕(2)が該当します。設問文には「新機能の公開に向けたテストを工夫」と記述しています。したがって、〔新機能の公開に向けたテスト〕にある、機能テストあるいは性能テストを工夫した旨を解答する必要があります。厳しいですが、“性能テスト”がない解答は不正解としました。

##### 〔設問 1〕

- (1)50%ほどの正答率でした。
- (2)60%ほどの正答率でした。

##### 〔設問 2〕

- (1)40%ほどの正答率でした。
- (2)前述のとおり、機能テストあるいは性能テストを工夫した旨を解答する必要があります。厳しいですが、“性能テスト”がない解答は不正解としました。
- (3)70%ほどの正答率でした。

##### 〔設問 3〕

- (1)70%ほどの正答率でした。
- (2)60%ほどの正答率でした。

#### 【採点基準】

##### 〔設問 1〕

- (1)解答例と同じものに対し 8 点、その他は基本的に 0 点。
- (2)解答例と同じものに対し 8 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 4 点、その他は基本的に 0 点。
- (2)“性能テスト”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。
- (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。

##### 〔設問 3〕

- (1)解答例と同じものに対し 9 点、その他は基本的に 0 点。
- (2)“しきい値”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 9 点、その他は基本的に 0 点。

#### 問 2 サービスの継続及び可用性管理

##### 【講評】

設問で問うている事項に適切に答える語尾の解答を作成するようにしましょう。具体的には〔設問 1〕(2)が該当します。設問では、「どのような VDI サーバの障害発生時」と問うています。したがって、解答は“～障害の発生時”などという語尾にする必要があります。

図表の注記に着目するようにして解答を導きましょう。具体的には、〔設問 2〕(2)が該当します。表 4 の注記を読むと、クラウドサービス及び IP-VPN の各操作は、インターネット経由で実施できること、正常性確認は、一般社員が支社で実施することが分かります。

##### 〔設問 1〕

- (1)SLA 項目が不正解だった場合は、理由は不正解としました。40%ほどの正答率でした。
- (2)30%ほどの正答率でした。

##### 〔設問 2〕

- (1)50%ほどの正答率でした。
- (2)設問文にある「支社で実施すべき作業も含めて」という解答条件を満足するために盛り込む“正常性確認”を、厳しいですが必須としました。

##### 〔設問 3〕

- (1)50%ほどの正答率でした。
- (2)20%ほどの正答率でした。

## 【採点基準】

### 〔設問 1〕

(1)SLA 項目：解答例と同じものに対し 3 点，その他は基本的に 0 点。理由：“SLA”を必須とし，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。ただし，SLA 項目が不正解の場合，無条件に理由も不正解。

(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。

### 〔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 8 点，その他は基本的に 0 点。

(2)“正常性確認”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。

### 〔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)解答例と同じものに対し 8 点，その他は，基本的に 0 点。

## 問 3 サービスデスクの業務改善

### 【講評】

問題文に書かれた事象を考察するようにして解答を導きましょう。具体的には，〔設問 4〕が該当します。“自動受注処理を 11 時以降に起動する”旨の解答が散見されました。この記述は問題文にある“レスポンスは徐々に改善され，11:00 頃には解消した”という記述から導いたと推測できます。11:00 頃に解消した理由は，最大 2 時間ほどかかる自動受注処理が終了したからと考えるのが合理的です。したがって，自動受注処理を遅らせる旨の解答については，厳しいですが不正解としました。

### 〔設問 1〕

(1)空欄 a：60%ほどの正答率でした。

空欄 b：60%ほどの正答率でした。

〔設問 2〕空欄 c：70%ほどの正答率でした。

### 〔設問 3〕

(1)空欄 d：80%ほどの正答率でした。

(2)80%ほどの正答率でした。

〔設問 4〕40%ほどの正答率でした。

〔設問 5〕60%ほどの正答率でした。

## 【採点基準】

### 〔設問 1〕

(1)空欄 a：解答例と同じものに対し 4 点，その他は，基本的に 0 点。

空欄 b：解答例と同じものに対し 4 点，その他は，基本

的に 0 点。

〔設問 2〕空欄 c：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。

### 〔設問 3〕

(1)空欄 d：“テレワーク”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。

(2)“テレワーク”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。

〔設問 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 8 点，その他は，基本的に 0 点。

〔設問 5〕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 10 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。直前の学習スケジュールを作成する際の留意点を次に挙げます。

### 〔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。ただし，過去問題の出題率が低下する可能性があります。そこで，継続的に，専門誌や専門書を読んで，専門知識を習得するようにしましょう。

### 〔午後 I 記述式問題〕

本試験問題を使った過去問題の演習では，IPA が発表する講評を確認して，「正答率の高い設問でした」という講評がある設問を，確実に得点できているかを確認してみましょう。もし，**正答率の高い設問を得点できていない場合，自分の解答が正解に至らなかった原因を分析して，次回の問題演習に反映させることが重要です。**例えば，今回の全国統一公開模試の場合は，問 3 の設問 1 の穴埋め問題が該当します。各自の解答の導き方と解答解説にある解答の導き方のかい離部分を分析して，正解に至らなかった原因を基に改善箇所を明らかにするとよいでしょう。

このように問題演習を中心に学習し，その際，解答を鉛筆で実際に書くようにしましょう。

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，「設問の全ての問いに適切に答えているか」という観点から，もう一度解答をチェックしてみましょう。

次に，今回の公開模試では挙げていない，記述式問題を演習する際の留意点を挙げます。学習の参考にしてください。

- (1) 理由を問われている場合は、語尾を“ため”、“から”にするなど、設問で問われている内容と解答の語尾を整合させる
- (2) “時間”と“時刻”を書き分ける
- (3) 問題文にあるキーワードは、たとえ長くても省略しないで正確に書く
- (4) 設問において“リスク”や“タイミング”などの名詞を問うている場合を除き、基本的には体言止めの表現をやめる
- (5) 問題文の“～なので、～していない”という展開は、解答に絡む可能性が高い
- (6) 問題文で使われているキーワードを積極的に使って解答を作成する
- (7) 問題文中の主要なキーワードを正確に解答に盛り込む
- (8) 以下、～というなど、問題文で定義した言葉はキーワードとして着目する
- (9) 機能についての説明は、解答に絡む確率が高いので着目する
- (10) 問題文の粒度に合わせて解答も表現する
- (11) ケアレスミスを発見するために、解けた設問の解答を再度確認する

#### 〔午後Ⅱ 論述式問題〕

システムとは「システムの構成要素がシステムの目的に向かって機能しているもの」と定義したとすると、サービスマネジメントシステムを構成するサービスマネジメントプロセスが“顧客満足の維持・向上”に向かって機能していると考えることができます。この点を留意して、論述式試験では“単発的な改善”ではなく、“サービスマネジメントシステムの改善”などや“プロセス成熟度の向上”を実施していることをアピールできるとよいでしょう。

加えて、IPA が発表した講評を読んで、どのように書いてしまうと不合格になるのか、どのように書くと採点者が合格と認めるか、確認してみましょう。

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-