

## 平成 28 年秋期 IT サービスマネージャ試験合格発表 分析コメントと今後の対策

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2016,12,16

10月16日(日)に行われた平成28年秋期の情報処理技術者試験について、応用情報技術者ほか高度系5試験の合格発表がありました。同時に発表された得点分布などの統計データの分析をもとに、IT サービスマネージャ試験の合格発表コメントをお知らせします。

### ■IT サービスマネージャ試験試験 (SM)

[平成 28 年秋期の IT サービスマネージャ試験 統計情報]

応募者	5,279 人
受験者	3,555 人
合格者	502 人
合格率	14.1%

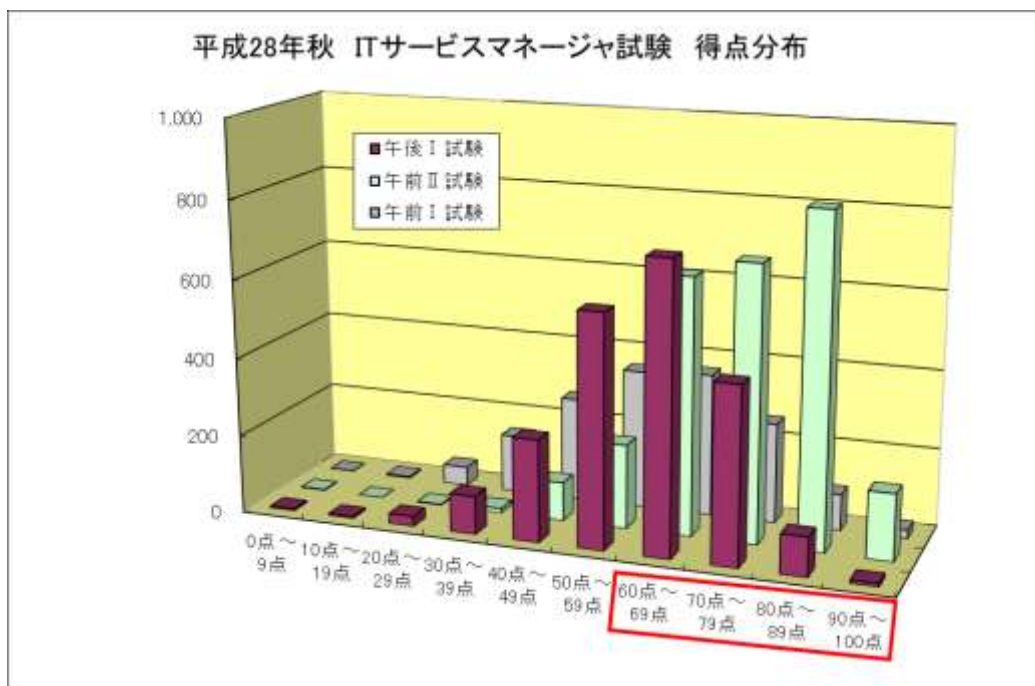
平成 28 年秋期の IT サービスマネージャ試験の合格率は 14.1%で前回の 13.2%に対して微増でした。

次に発表されたスコア分布の分析とグラフを示します。

[平成 28 年秋 IT サービスマネージャ試験 スコア分布]

得点	午前 I 試験	午前 II 試験	午後 I 試験	午後 II 試験	合格者
0 点 ~ 9 点	1	2	5	D 229	
10 点 ~ 19 点	4	0	6		
20 点 ~ 29 点	49	2	26	C 131	
30 点 ~ 39 点	149	11	98		
40 点 ~ 49 点	265	99	260	B 412	
50 点 ~ 59 点	355	215	589		
60 点 ~ 69 点	364	650	730	A 502	502
70 点 ~ 79 点	255	695	448		
80 点 ~ 89 点	93	834	100		
90 点 ~ 100 点	22	170	9		
計	1,557	2,678	2,271		
対前試験比率		172.0%	84.8%	56.1%	39.4%
午前 I 免除者 (概数)	1,998	56.2%			

合格者数	502	採点者数の割合	合格者数との差
午前 I 60 点以上合計	734	47.1%	232
午前 II 60 点以上合計	2,349	87.7%	1,847
午後 I 60 点以上合計	1,287	56.7%	785
午後 II -A 評価	502	39.4%	0



午前Ⅰ試験免除の人も増えてきましたが、得点分布を分析してみると、今回午前Ⅰ試験の免除者は概算で1,998人（56.2%）おり、受験者の半数以上の方が午前Ⅱからの受験となりました。この比率は前回よりも減っています。

次に午前Ⅰ試験で基準点（60点）以上の方は734人（受験者の47.1%）で、前回の52.1%から5%ほど減少しました。今回は少し難しい問題が多かったといえますが、その影響が出たと思われる。

午前Ⅱ試験で基準点以上の方は2,420人（受験者の81.0%）で、前回75.8%よりも5%ほど上がりました。

午後Ⅰで基準点（60点）以上取れた人は51.4%で、前回53.7%よりも若干下がりました。

最後に午後Ⅱの論述式試験で合格点（A評価）を取ることができた人は42.3%で、こちらは前回の41.4%とほぼ同じです。

## ■平成28年秋期 ITサービスマネージャ試験 出題内容について

### 〔午前Ⅰ試験（高度試験の共通知識問題）〕

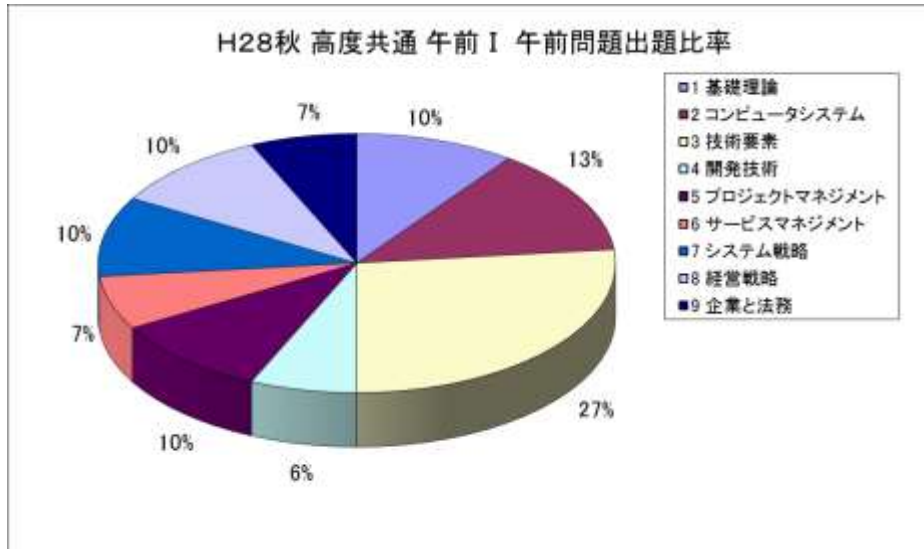
- ・高度試験に共通して出される問題30問は、従来どおり、すべて応用情報技術者試験（AP）から選ばれています。今回選ばれた問題内容は、計算問題が5問（前回2問）と増え、基礎理論の計算問題が例年どおり少し難しかったことから、全体に少し難しく感じられた受験者が多かったと思われる。
- ・過去問題の比率は約6割で従来どおりの比率です。
- ・分野別の出題比率は前回と同じで、出題範囲の中で23ある中分類からまんべんなく出題されていますが、重要な内容（中分類）からは複数出題されています。現在はセキュリティ分野を重視した出題になっており、出題数は前回と同じ4問でした。
- ・新傾向問題は次の2問で、前回と同じ出題数ですが、それ以前よりも少なくなっています。なお、問9のインデックスの問題はやや難でした。

(新傾向問題)

問 9 B+木インデックスのアクセス回数のオーダ

問 18 PMBOK の統合変更管理プロセス

平成 28 年秋期の高度試験共通 午前 I 問題出題比率



(午前 II 試験 (専門知識問題))

IT サービスマネージャの午前 II 試験の重点出題分野はサービスマネジメント、プロジェクトマネジメントの 2 分野になります。しかし、実際にはサービスマネジメント分野の 14 問に対して、プロジェクトマネジメントは 3 問しかなく、出題の中心はサービスマネジメント分野になります。

新傾向問題としては、次の問題が挙げられます。

問 5 ITIL による 7 ステップの改善プロセス

問 9 JIS Q 20000-1 の供給者管理プロセスにおける管理責任

問 10 IT サービスマネジメントの容量・能力管理の予測

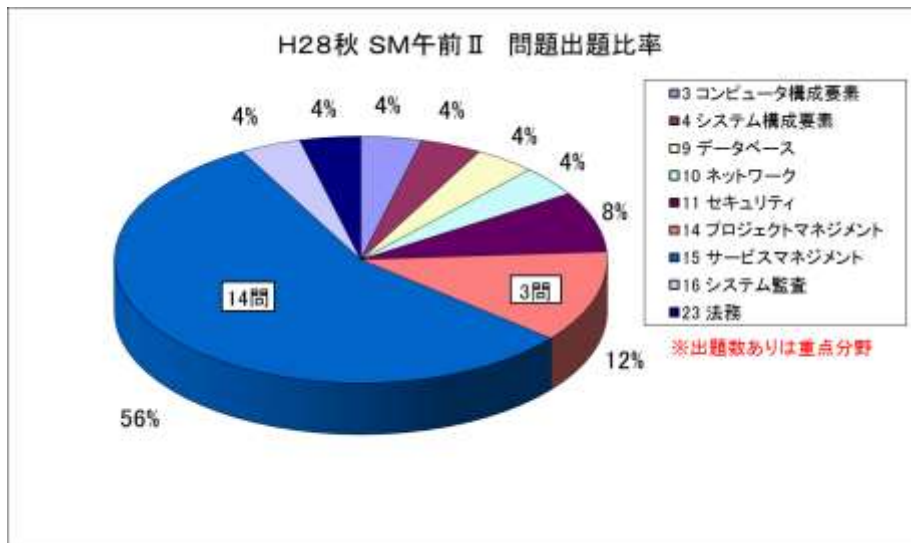
問 12 平均サービス回復時間 (MTRS) の計算

問 20 ターンアラウンドタイムとスループットの関係

問 23 大きな不正や犯罪を誘発するという考え方

問 25 前払式支払手段の発行者に対する法律

平成 28 年秋期の IT サービスマネージャ試験 午前Ⅱ問題出題比率



(午後問題)

・午後Ⅰ問題の出題分野とテーマは次のとおりです。内容としては、問1、問2がサービスデザイン分野の内容、問3がサービスオペレーション分野の内容です。

問1 サービス継続及び可用性管理（製薬会社） 普通

システム全体構成と概要・運用，事業継続計画，災害対策用システム，復旧手順の検討，クラウドサービスの選定，クラウド事業者，ストレージ，災害復旧訓練の準備・実施，

問2 キャパシティ管理（通信事業者） 普通

サービスの概要，キャパシティ計画，運用段階のキャパシティ管理，顧客管理サービスのインシデント，しきい値の変更，SLA，代理店サービス，応答時間，監視データ，キャパシティ計画

問3 インシデント管理（通信販売会社） 普通

システム部のインシデント管理，販売サービスのインシデント，既知の誤りのデータベース，標的型攻撃メールの検出と対策，警告メッセージ，配送管理サービスの変更，インシデント対応手順

・午後Ⅱ問題のテーマは、次のとおりです。それぞれ問題テーマが限定されていないので記述しやすかったといえます。

問1 IT サービスを提供する要員の育成について

ITサービス概要，必要な要員の能力と理由，高める能力，要員育成策と工夫点，育成策の評価，改善したい内容

問2 プロセスの不備への対応について

ITサービス概要，不備があったプロセスの概要と不備の内容，不備の調査，立案した対策と工夫点，事前予防的な活動

•  
•  
•  
iTEC