

■ 全体講評

午後 I 記述式問題を採点した結果では、まだ問題文や設問文の条件を満足していない解答が多いという状況です。解答を導いた時点で、設問に書かれている条件をすべて満足しているかをチェックしてください。

問題文や設問文に書かれた条件を識別するために、まずは、しっかりと読解力をつけることから始めるとよいでしょう。

“警告”などの漢字をひらがなで書いている解答がありました。現時点では、分からない漢字は調べて書くようにしましょう。

問 1 は、現在の IT サービスマネージャ試験に該当するテクニカルエンジニア(システム管理)試験の本試験問題である平成 20 年午後 I 問題の問 1 です。選択率が高く、正答率が高いという状況です。

問 2 は、計算問題があるため、選択率は中くらい、正答率も中くらいという状況です。

問 3 は、選択率は中くらいで、正答率も中くらいという状況です。

問 4 は、解答欄の字数が多いため、選択率は低いです。正答率は高いという状況です。

次に午後 I 記述式問題を採点した際に挙がった留意点について述べます。

(1)設問文の後に自然に解答が続くことを確認する

設問文において、問題点、原因、対策、理由、目的などのうち、どれが問われているのかを確認してから解答を導く作業に入りましょう。理由が問われているにもかかわらず、対策を書かないようにしましょう。

(2)キーワードやキーセンテンスを意識して解答を書く

本試験では複数の採点者が午後 I を採点します。その場合、採点基準が作成されますが、公平に採点するために、キーワードを含むか否かで採点するケースが多いと考えるのが妥当でしょう。その結果、内容が合っても得点できない解答もあります。解答に盛り込むキーワードを意識して解答を書くようにしましょう。

なお、各問題の設問のキーワードについて留意するものがある場合は、講評や採点基準に明記しています。

(3)設問の条件を満足する解答を導く

設問の条件を満足しない解答は部分点もないと考えてください。特に「～の観点から」は注意しましょう。

(4)問題文にある漢字を間違った字で解答欄に書かない
論述式問題でも同じです。

(5)略字を書かない

年に 1 度の試験です。慎重に解答を書くようにしてください。門構えなどを略さないようにしましょう。

(6)指定された方法で問題番号を選択する

今回の試験では問題を選択する際に、問題番号のとなりの枠に○の書くのではなく、問題番号を○印で囲みません。本試験では問題の選択方法をきちんと確認して正しい方法で問題を選択してください。

「解答へのキーワードの盛り込み」の重要性を実感してもらうために、採点基準を厳しく設定して採点しています。概ね内容が正解例と合っているのに得点できていない解答については、採点基準と解答を照らし合わせて改善点を確認してください。

次に午後 I 記述式問題の各問についての講評、設問を絞り込んだ講評、及び採点基準について説明します。

問 1 システムの障害管理

【講評】

解答する対象が複数ある場合は、ポイントを押さえて修飾しましょう。具体的には、増分バックアップなど、複数あって、リストアする順番が重要となる場合は、順番を明記するようにしてください。また、差分バックアップなど、複数あって、一意に決める必要がある場合は、「最新の」など、差分バックアップを修飾するようにしましょう。それらの記述が盛り込まれていることを得点の判断基準としています。

問題文において使われている言葉を使って解答を作成してください。設問 3 において“フルバックアップ”という解答がありましたが、“通常バックアップ”という言葉が問題では使われています。厳しいですが 0 点としています。

【採点基準】

〔設問 1〕

(1)SLA 項目については、解答例と同様の趣旨を 3 点、その他は、基本的に 0 点としました。要因については、「サービス開始時刻」については「再実行可能時刻」、「運用変更通知」については「利用部門への通知（連絡でも可）」というキーワードを含む解答を 3 点、その他は、基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同様の趣旨を 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(3)「リリース台帳」を含むことを必須とし, 解答例と同様の趣旨を 6 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 2〕

(1)解答例と同様の趣旨を各 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2)(b)「古い順」など, 順番を示す記述を必須とし, 解答例と同様の趣旨を 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(c)「最新」など, 差分バックアップを一意に決める記述を必須とし, 解答例と同様の趣旨を 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 3〕

運用案: 解答例と同じを 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

変更内容: 「水曜日」及び「通常バックアップ」を含むことを必須とし, 解答例と同様の趣旨を 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

問 2 可用性管理

【講評】

計算問題では, 条件を漏れなく確認する姿勢が重要です。計算問題では高得点者と低得点者に, くっきりと明確に分かれる傾向があります。このような背景には, 計算問題では解答者による「条件を見落とし」を見込んで問題が作られる点を挙げることができます。したがって, 「可用性要件 (案)」の(4)などの記述を考慮することができたならば, 条件の見落としの可能性は低いと判断できます。逆に, 計算問題では簡潔に計算できた場合は, 条件を見落とししている可能性が高いため, 見直す必要があるかもしれません。

〔設問 3〕(2)計算問題を含む問題において「具体的に」と設問で指定されている場合は, できるだけ定量的に答えるようにしましょう。

【採点基準】

〔設問 1〕

(1)解答例と同じを 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同じを 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 2〕

解答例と同様の趣旨を 8 点, ただし「単一障害点」のない解答は 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 3〕

(1)解答例と同じを各 5 点, その他は, 基本的に 0 点と

しました。

(2)解答例と同様の趣旨を 8 点, ただし「400 時間」という記述のない解答は 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 4〕

(1) 解答例と同様の趣旨を 8 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2) 解答例と同様の趣旨を 8 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

問 3 サービスデスク

【講評】

問題文において具体的に記述されている箇所が正解を導くヒントになるケースがありますので, そこに注目することが大切です。例えば設問 2(1)では, 「社内向け Web サービスの改善」にある「具体的には」と書かれた以降の記述がヒントになります。

〔設問 3〕(1)(a)の正答率が低かったです。その理由を分析すると, 正解の「オーナーシップ」を, 解答者が「オーナーシップ」と考え, これでは字数が多いと判断し, 別の字句にしたと推測できます。問題文を読むと「ユーザー」ではなく「ユーザ」としているのが, 厳しいですが「オーナーシップ」のみを正解としました。

【採点基準】

〔設問 1〕

(1)解答例と同様の趣旨を 8 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2) 解答例と同様 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 2〕

(1)解答例と同様の趣旨を 7 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同様の趣旨を 7 点, ただし「コンテンツ制作者の氏名」のない解答は 3 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(3)解答例と同様の趣旨を 7 点, ただし「ガイドラインの遵守の徹底」と同様の言葉のない解答は 3 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

〔設問 3〕

(1)(a)解答例と同じを 3 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(b)解答例と同様の趣旨を 3 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同じを 3 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

(3)解答例と同様の趣旨を 8 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

問 4 セキュリティ管理

【講評】

設問に明示されている解答条件を満たしているかを確認しましょう。〔設問 2〕(2)では、「システム構成上の観点から」と明記してあります。したがって、システム構成に関する解答が求められていると考えてください。したがって、「ログをアクセスコントロールする」や「ログを社内 LAN 側に保存する」という解答は、この設問の条件を満たしていないこととなります。

〔設問 1〕(2)アクセス権限の設定では、解答を作成する際に、「サーバへのアクセス権限」と「サーバへのアクセス権限を設定する権限」を明確に使い分けるようにしましょう。

【採点基準】

〔設問 1〕

(1)厳しいですが、「必要以上の権限を付与している点」を指摘した解答を 4 点、その他は、基本的に 0 点としました。

(2)利用者 ID 管理：解答例と同様の趣旨を 8 点、その他は、基本的に 0 点としました。ただし、削除権限を除いていない解答は不正解としました。アクセス権限管理：解答例と同様の趣旨を 8 点、その他は、基本的に 0 点としました。ただし、「全サーバへのアクセス権限を設定する権限」を明記しない「全サーバへのアクセス権限」という解答は不正解としました。

〔設問 2〕

(1)解答例と同様の趣旨を各 3 点、その他は、基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同様の趣旨を 6 点、その他は、基本的に 0 点としました。

(3)解答例と同様の趣旨を 6 点、その他は、基本的に 0 点としました。

〔設問 3〕

(1)解答例と同様の趣旨を 6 点、その他は、基本的に 0 点としました。

(2)解答例と同様の趣旨を 6 点、その他は、基本的に 0 点としました。なお、「証拠」というキーワードのない解答については、厳しいですが、不正解としました。

■ 公開模試に向けて

【午前 I・II 多肢選択式問題対策】

過去問題を中心に毎日、問題を解くようにしましょう。得点力の低い分野についてはテキスト学習を併用するとよいでしょう。

【午後 I 記述式問題対策】

午前対策で基礎力がついたら、時間を決めて演習しま

しょう。問題を読解した上で実際に解答を書くようにしてください。本試験まで時間がある場合、正解を導くことができない設問については、時間を置いて考えることも重要です。

午前 I が免除でない方は、本試験の午後 I で集中力が低下しないように、長めの演習時間を確保して、集中力を継続させる訓練をすることも重要です。

【午後 II 論述式問題対策】

質問書も採点対象です。解答用紙の本文の前にある質問書には、漏れなく答えるようにしてください。

試験センタが発表した講評を確認すると、「マネジメントの視点」で書くことが重要な評価ポイントであることが分かります。「IT サービスマネージャ合格論文の書き方・事例集 第 3 版」などでマネジメントの視点で論じる方法を確認してください。

なお、解答用紙に、設問ア、設問イ、設問ウをどこから論述開始するかについて明確な指示があります。試験開始までの空き時間に、問題冊子の注意事項とともに、解答用紙の各ページの注意事項を確認して論述を開始するようにしましょう。

— 以上 —