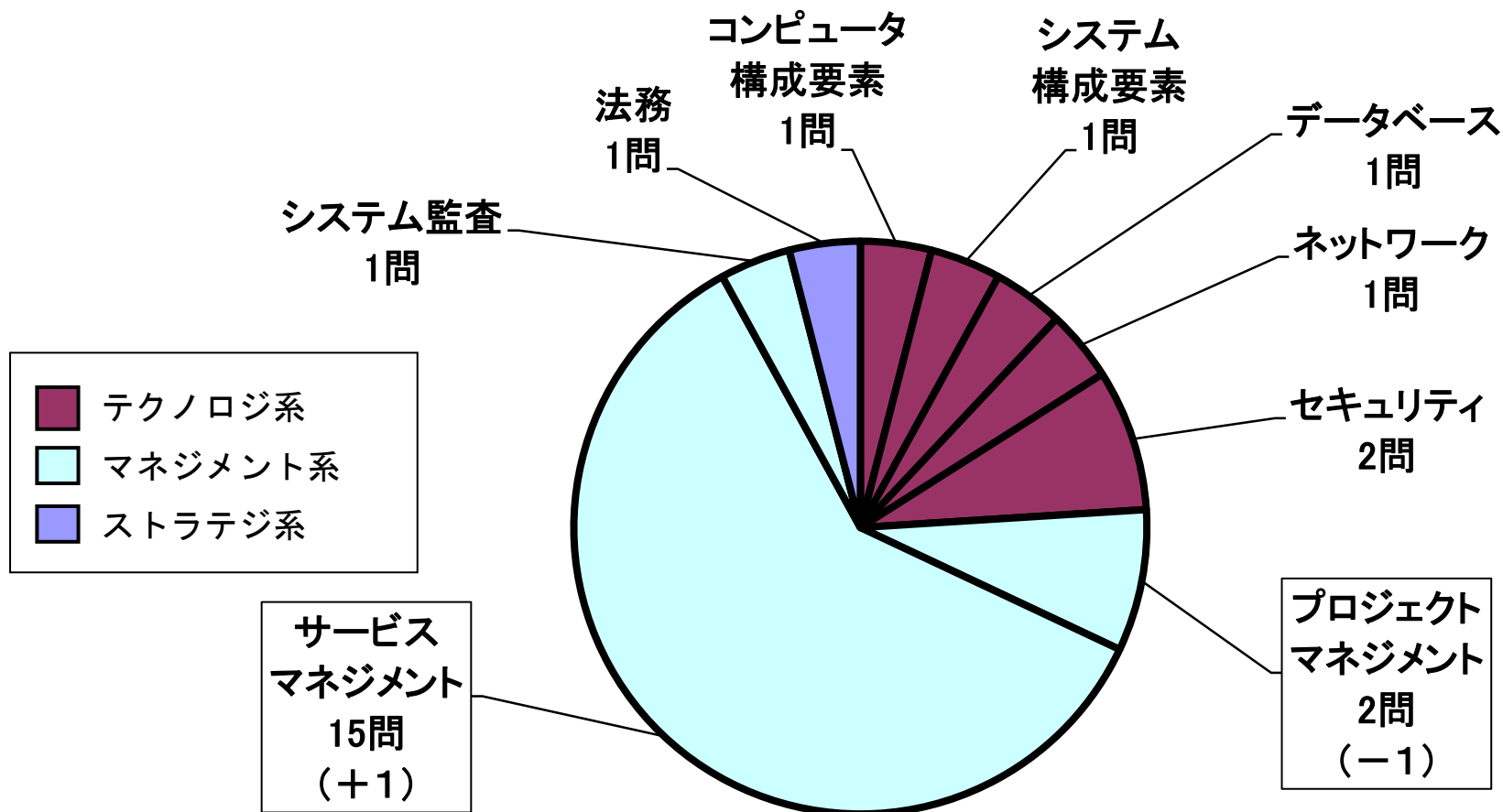


令和元年度 秋期試験 ITサービスマネージャ(SM) 出題傾向分析

TAC株式会社

SM 午前Ⅱ 分野別出題数

- 重点分野から毎回17問。今回、分野別出題数が変化。



SM 午前Ⅱ 特徴と難易度

- ・ 午前Ⅱの特徴
 - － サービスマネジメントの出題が増加(15問:60%)
 - ・ サービス・ポートフォリオ関連の問題が2問
 - ・ JIS Q 20000からは4問で多め
 - ・ サービスマネジメント分野に難易度の高い問題は少ない
 - － 後半の問題(サービスマネジメント以外)が難しい
 - － 過去問題16問(64%), うち平成29年SMから7問

<新規テーマ>

ライブマイグレーション, 仮想サーバシステム(物理サーバの必要台数), 戦略的サプライヤ, 新システム監査基準, DNS水責め攻撃, JIS Q 21500(プロジェクトマネジメントの手引き) など

⇒ 全体的な難易度は易しめ

SM 午後 I 特徴と難易度

- ・ 午後 I 全体
 - － 午後 I 試験での頻出のプロセスからの出題
 - ・ 問1 継続的サービス改善, サービスレベル管理, サービスデスク
 - ・ 問2 変更管理, 構成管理
 - ・ 問3 インシデント管理
 - － 新しい題材の中で, サービスマネジメントの定番の事項が問われる
 - － 知識的な難易度はそれほど高くない
- ⇒ 午後 I 全体としてはやや易しめ

SM 午後 I 各問題の特徴と難易度(1)

- ・ 問1 継続的サービスの改善
 - － サービスデスクやサービスレベル管理の活動の改善
 - ・ 問合せ対応業務の改善(回答にかかる時間の削減)
 - ・ サービス目標値やKPI(重要業績評価指標)を設定して評価
 - ・ 知識的な難しさはないが、解答が割れやすく採点次第で点数が変わってくるので注意 ⇒ 標準的
- ・ 問2 アプリケーションソフトウェアの変更管理と構成管理
 - － RPAツールを導入して定型業務を自動化
 - ・ 導入に伴う変更手続と、CMDBに登録した構成情報の管理
 - ・ RPAツールの活用状況を、ログを使って調査する方法
 - ・ 何をどう答えるべきかに迷う設問形式 (項目で? 文章で?) ⇒ 標準的

SM 午後 I 各問題の特徴と難易度(2)

- ・ 問3 **ヒューマンエラー**に起因する障害管理
 - － インシデントの中のヒューマンエラーに焦点を当てて分析し、発生件数の削減を図る
 - ・ **インシデント**と**ヒヤリハット**に分けてチームごとに集計
 - ・ 原因別に分類して**パレート図**で管理
 - ・ 図表から明確に答えを導ける設問が多い
 - ・ 計算問題：削減すべき件数の割合、ケアレスミスに注意
- ⇒ 易しい

SM 午後Ⅱ 特徴と難易度

- ・ 午後Ⅱ 全体
 - － 特定のプロセスからの出題に戻った
(前回まで3年連続でプロセスを特定しないテーマだった)
 - 問1 変更管理(リリース及び展開管理を含む)
 - 問2 インシデント管理どちらも、過去にも出題されたプロセス
 - － アジャイル開発など、今を反映した題材が求められた
- ⇒ 午後Ⅱ 全体としてはやや難しめ

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(1)

- ・ 問1 環境変化に応じた変更プロセスの改善について
 - 今を反映しており、**大きな環境の変化**の題材が必要
 - ・ 環境の変化によって変更プロセスそのものを変更せざるを得なくなったケース（通常の変更の例ではない）
 - ・ **アジャイル開発の採用**など、現在の世の中に**俊敏に対応**するための変更
 - ・ 標準的な変更プロセスの知識を前提に、その変化を論述

ピンポイントなテーマ，題材選びが難しい，
経験者が少ない

⇒ **難しい**

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(2)

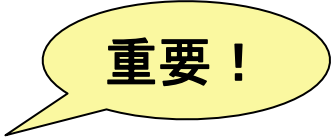
- ・ 問2 重大なインシデント発生時のコミュニケーションについて
 - 重大なインシデントと利害関係者とのコミュニケーションに焦点が当てられている
 - ・ H24年問1 「重大なインシデント」に対するサービス回復時の対応」にかなり類似（関係者との検討が問われていた）
 - ・ 「通常のインシデント」とは異なる特別な対応を述べる
 - ・ 利害関係者ごとにコミュニケーションの内容を書き分ける

サービス提供者なら誰でも想定する身近なテーマ

⇒ 標準的

SM 今後の対策（午前Ⅱ）

- ・ 午前Ⅱ



重要！

- － ITILやJIS Q 20000の改訂に着目！

- ・ まもなくITIL4の日本語版が出る予定
 - ・ JIS Q 20000も改訂される見込み

- ※サービスマネジメントの動向を常にウォッチしておくこと

- － 重点分野「サービスマネジメント」「プロジェクトマネジメント」をメインに，専門知識習得＋過去問演習

- ・ 2回前の出題が多いので，必ず解いておこう！

- － IoTなど最新技術やセキュリティに着目（シラバス改訂）

SM 今後の対策（午後Ⅰ）

- ・ 午後Ⅰ
 - － 定番のサービスマネジメントのノウハウが繰り返し出題される
 - ・ 過去問題を解いたら、その問題から学んだサービスマネジメントのノウハウを書き溜めておくと、役に立つ
 - ・ プロセス毎に着眼点をまとめると効果的
 - － 「SLAの遵守」は最頻出事項
 - ・ サービスマネジメントの基本の考え方である
 - ・ サービスレベル項目とその目標値が提示されている過去問題を解いておこう！

SM 今後の対策（午後Ⅱ）

- ・ 午後Ⅱ
 - － サービスマネジメントの専門知識を論述に使おう！
 - ・ 演習の際に、論述対象とするプロセスの目標や手順，技法，キーワード，KPIなどの知識をひとつとおり思い出し，あなたの取組みとして論述に登場させると効果的
 - － 「**改善**」の視点に着目！
 - ・ 午後Ⅱでは，「改善」や「継続的改善」が最頻出事項
 - ・ 「**改善**」を取り上げた過去問題を演習しておこう！

ご清聴ありがとうございました

