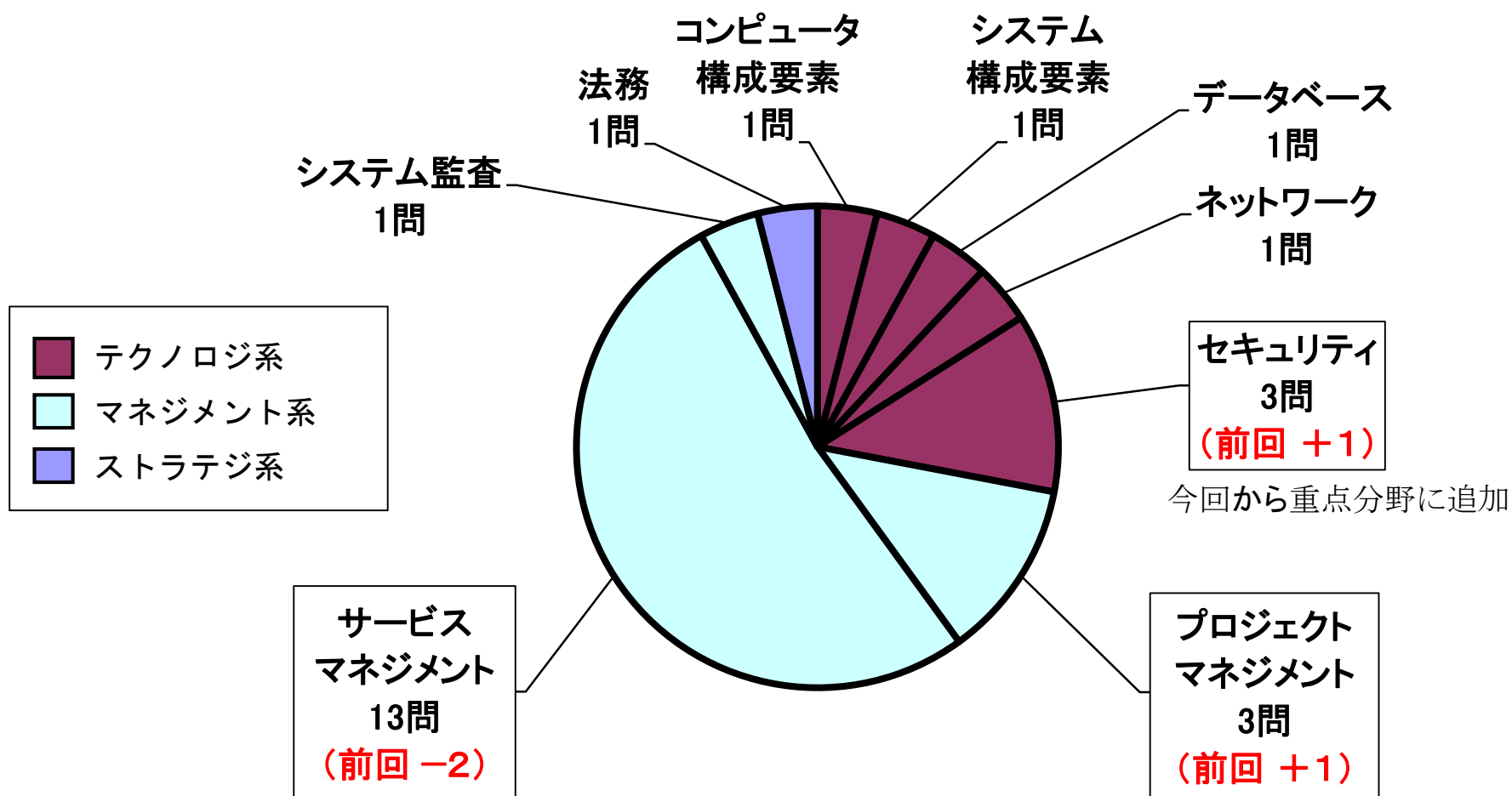


令和3年度 春期試験 ITサービスマネージャ(SM) 出題傾向分析

TAC株式会社

SM 午前Ⅱ 分野別出題数

重点分野が増え,「サービスマネジメント」が減少



SM 午前Ⅱ 特徴と難易度

- ・「**サービスマネジメント**」
 - 今回は運用管理の問題が多い(8問)
 - JIS Q 20000-1:2020から2問
 - ITILから3問 ITIL2011editionから。ITIL4は出題されず。
- ・「**セキュリティ**」 重点分野に加わり, 2問から3問に増加
 - レベル4に上がったが, 高度なセキュリティ技術ではなく, **管理面**や**セキュリティ関連組織**が出題された
 - ・ 事業継続マネジメントシステム, CSIRT
- ・「**プロジェクトマネジメント**」 2問から3問に戻る
 - PMBOKから2問

⇒ 午前Ⅱ全体としては**易しめ**

SM 午前Ⅱ 新作問題

25問中9問が新作，目新しいテーマは少ない

- ・「サービスマネジメント」分野より5問
 - ・JIS Q 20000-1:2020より
 - SMSの継続的改善／レビュー実施のタイミング
 - ・システム切替え移行作業の流れ図による所要時間の考察
 - ・エラープルーフ化の五つの原理
 - ・データセンタの施設効率指標 PUE の計算式
- ・その他の分野より4問
 - ・PMBOKガイド第6版より
 - ノミナル・グループ技法／リスク対応戦略“転嫁”
 - ・直列結合システムのMTBFとMTTR
 - ・媒体障害の回復に使用するデータ

SM 午後 I 特徴と難易度

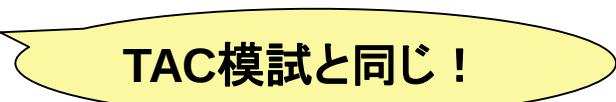
- ・ 午後 I 全体
 - － 珍しいテーマからの出題
 - ・ 問1 供給者管理(サプライヤ管理) ←初めての出題
 - ・ 問2 情報セキュリティ管理 ←H24年度以来, 久しぶり
 - ・ 問3 ファシリティマネジメント ←H26年度以来, 2回目
 - － 問題事例の中では, サービスデスクやインシデント対応など, サービスマネジメントの主要な活動が問われる
 - － 図表が多用され, 問題分量(情報量)が多い
 - － 知識的難易度は高くないが, 問題が複雑で読解が困難
⇒ 午後 I 全体としては例年より難しい

SM 午後Ⅰ 各問題の特徴と難易度(問1)

- ・ 問1 複数の外部供給者に対する**供給者管理**
 - － サプライヤと連携しながら社内システムサービスを提供
(サービスレベル目標の実現, インシデント対応, サービス改善)
 - ・ **供給者管理**の視点
 - 契約事項の調整, サプライヤとのフォーラムの開催意義
 - ・ **サービスレベル管理**の視点
 - 応答時間がサービスレベル目標を達成したか?
 - ・ **インシデント管理**の視点
 - インシデントモデルを整備する利点: H27年午前Ⅱと同じ
 - ・ ひっかけや複雑な条件設定もなく, 読み取りやすい
⇒ **標準的**

SM 午後Ⅰ 各問題の特徴と難易度(問2)

・ 問2 情報セキュリティの管理

- 不審な電子メールによるマルウェア感染への対応
 - ・ 機器の接続状況と感染可能性から適切な復旧方法を考察
 - ・ 現状の問題点への対策を検討
- 不審メールの対応訓練 ←H29年問3と同じ
 - 不適切な対応をしてしまう社員の割合  TAC模試と同じ！
 - ・ ひっかけ問題あり(復旧作業の穴埋め)
表中の時刻と復旧作業の実施時刻が異なることに気付けないと正解にたどり着けない
 - ・ 図表が多く複雑, 読解が難しい, ヒントがない設問あり
⇒ 難しい

SM 午後 I 各問題の特徴と難易度(問3)

- ・ 問3 データセンタのファシリティマネジメント
 - データセンタでの安定的な電源供給
 - 事業拡大に伴うサーバ増強計画への対応
 - 空調機障害によるインシデント対応と再発防止策の検討
 - ・ 機器構成が複雑(図1を理解するのが難しい)
 - UPSと機器との対応, UPS予備機が冗長構成の理由など, もう少し説明があると解きやすかった
 - ・ 出力容量(kVA)と消費電力(kW)の単位換算が必要
 - ・ 出題意図をつかみづらい(なぜタイプ別に解答するのか?)
⇒ 難しい

SM 午後Ⅱ 特徴と難易度

- ・ 午後Ⅱ 全体
 - これまで出題のなかったプロセスからの出題
 - 問1 事業関係管理プロセス
 - 問2 サービス可用性管理プロセス
 - 2問とも、プロセスのメインとなる活動に焦点
幅広い題材で論述できる書きやすいテーマ
 - 活用した情報や測定項目などを明示した具体的な論述が求められる
 - AI, IoT, DX, アジャイルなどの新しいワードは出てこない
⇒ 午後Ⅱ 全体としては標準的

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(問1)

・ 問1 事業関係管理におけるコミュニケーションについて

設問ア:ITサービスの概要, 事業関係管理の概要, あなたの役割

設問イ:特に重要と考えたコミュニケーション

(目的, 対象とした情報, 重要と考えた理由, 仕組み)

設問ウ:顧客との良好な関係を保つ観点からの評価, 課題と対応

－ 問題文の記述を踏まえて書く必要あり

- ・ ミーティング, 電子メール, グループウェア, SNS, 連絡ボードなどの手段を, 目的に応じて活用
- ・ 利害関係者(供給者)を含めたコミュニケーション
- ・ 情報の重要性, 迅速性, 緊急性などに配慮した情報伝達

－ 「コミュニケーション」は午後Ⅱでは頻出の観点

⇒ 標準的

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(問2)

問2 サービス可用性管理の活動について

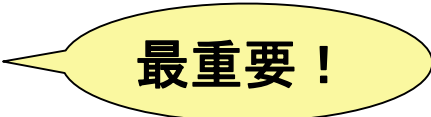
設問ア: ITサービスの概要, サービス可用性の目標及び目標値,
それらとITサービスの特徴との関係

設問イ: 目標達成のために重要と考えて行った活動
(監視対象とした事象と測定項目, 測定結果の評価指標,
測定結果の分析方法)

設問ウ: 目標達成のために, 又は, 将来の環境変化に備えて,
対応が必要と考えた課題と改善策

- 下線の項目を関連付けて具体的に解答するのがポイント
- 分析方法は可用性管理のリアクティブな分析技法を選ぶ
⇒ 標準的

SM 今後の対策（午前Ⅱ）

- ・ サービスマネジメントの動向を注視！
 - 改訂された JIS Q 20000-1, ITIL, 出題範囲を確認
- ・ 「サービスマネジメント」をメインに、 体系的な知識習得＋過去問演習
- ・ 2回前の出題が多いので、必ず解いておこう！
- ・ 時間をかけすぎず、効率よく学習する
 - 60点取れば突破できる。満点を目指す必要はない。
 - 合格するためには、
学習時間をできるだけ午後試験対策に充てよう

SM 今後の対策（午後Ⅰ）

- ・ サービスマネジメントのプロセス別に過去問題演習を。
 - － サービスマネジメントの各プロセスの正しいやり方や実務での着眼点を押さえる
- ・ 「SLAの遵守」「サービスの早期回復」「パフォーマンス」は頻出！
 - － サービスレベル項目とその目標値が提示された問題
 - － インシデントに対応し、再発防止策を考える問題
 - － キャパシティや可用性など、サービスのパフォーマンスを考察する問題

解いておこう

SM 今後の対策（午後Ⅱ）

- ・ サービスマネジメントの正しい知識に基づいた論述を。
 - ITサービスマネージャとしてふさわしい取組みが評価される
 - 対象プロセスの目標や手順, 技法, キーワード, KPIなど, テキストで学んだ知識を思い出し, あなたの取組みとして論述に登場させよう
- ・ 「継続的改善」, 「コミュニケーション」, 「KPIなどの指標を設定した取組み」は頻出事項！
 - このような観点が出てくる問題の論述演習をしておこう