

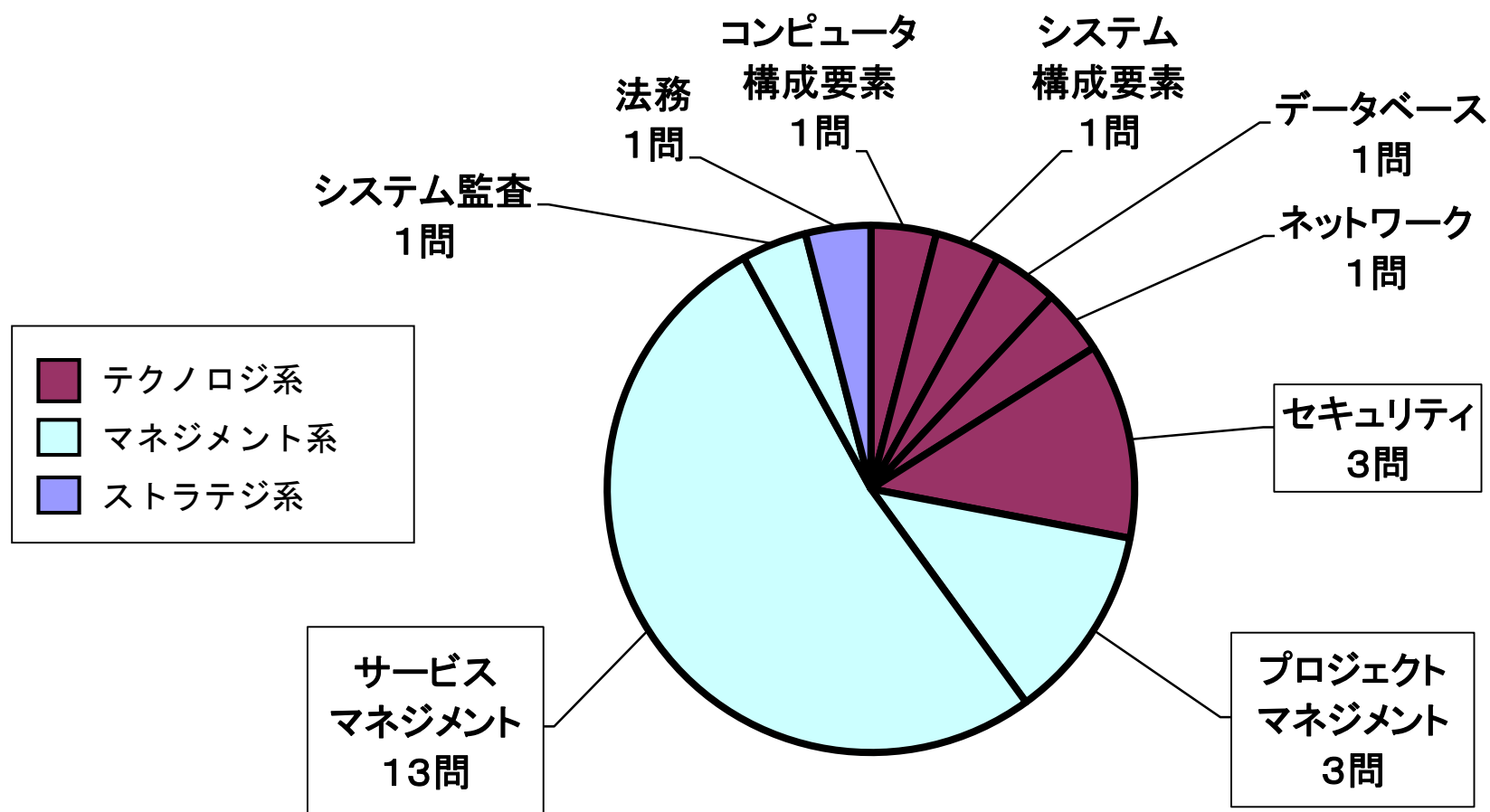
令和4年度 春期試験 ITサービスマネージャ(SM) 出題傾向分析

TAC株式会社



SM 午前Ⅱ 分野別出題数

分野別出題数は前回と変わらず。



SM 午前Ⅱ 特徴と難易度

- ・ **難易度アップ！**

- 新規問題が多く、どれも難しい

重点分野の出題の半数以上が新規問題

SM試験からの再出題が少ない(5問のみ)

JIS Q 20000-1からの出題の詳細度が高い

- ・ 「**サービスマネジメント**」分野(13問)

- 前回とは逆で、運用管理の問題は少なく、ほとんどがJISとITILに基づくサービスマネジメントの問題

JIS Q 20000-1:2020 3問

ITIL 3問 ITIL2011editionから。

ITIL4の出題なし。

- ・ 「**セキュリティ**」分野(3問)

技術問題なし。

- 全て政府のサイバーセキュリティの取組みに関する問題

SM 午前Ⅱ 新作問題

25問中11問が新作, どれも難易度高め

- ・「サービスマネジメント」より7問

JIS Q 20000-1:2020より

SMSの支援に関する要求事項, 内部監査,
事業関係管理で実施すべき活動

MTBSI・MTBF・MTRSの関係, RPO・RTO・RLO, 総所有費用TCO,
サービスマネジメントに利用できるツールRedmine

- ・「セキュリティ」より2問

クラウドセキュリティ評価制度ISMAP,
サイバーセキュリティ経営ガイドライン

- ・「プロジェクトマネジメント」より2問

ボトムアップ見積り, PMBOKよりプロジェクト品質マネジメント

SM 午後 I 特徴と難易度

- ・ 午後 I 全体
 - 定番のテーマ
サービスレベル管理, 容量・能力管理(キャパシティ管理), サービスの移行
 - サービスレベル目標の達成やキャパシティ計画, インシデント対応など, 日常的で身近なサービスマネジメントの活動が問われる
 - 表が多用されている。3問とも計算問題あり。
 - どの問題にも解答しづらい設問が含まれる
- ⇒ 難易度に大きな差はなく, **標準的**

SM 午後Ⅰ 各問題の特徴と難易度(問1)

- ・ 問1 サービスレベル管理
 - － 新受注業務サービスのSLAを利用部門と合意
 - ・ 仮のサービスレベル目標の設定
 - 稼働後1か月間の実績値をみたうえで正式な合意
 - 実効性の高いSLAに
 - ・ サービスレベル目標達成に向けた対策
 - サービス停止時間の短縮
 - サプライヤとの契約内容の調整
 - ・ 計算問題
 - サービス提供時間の計画値, 稼働率の実績値
 - ・ 全体的に解きやすいが, 解答に迷う設問も。
 - ⇒ 標準的

SM 午後Ⅰ 各問題の特徴と難易度(問2)

問2 容量・能力管理(キャパシティ管理)

ー ネット販売サービスのキャパシティの考察

- ・ 業務サーバの能力(スループット)，ディスク装置の容量の増強の必要性を考察

現状と今後3年間の見通し，事業計画を踏まえて検討

- ・ トランザクション集中への対策

タイムセールを商品カテゴリ別に分散して実施

- ・ 計算問題

業務サーバのスループットの計画値，見通しの修正

- ・ 解答ポイントは見つけやすいが，どこまで具体的に表現すればよいかの判断が難しい

⇒ 標準的

SM 午後 I 各問題の特徴と難易度(問3)

- ・ 問3 サービスの移行
 - － 新システムをオンプレミスとクラウドサービスのどちらで実現するかを選択
 - ・ 2案の比較
 - システムライフサイクル(5年間)の費用見通し
サービスレベル目標を達成できるか
 - ・ クラウド事業者への確認・調整事項
 - 計画停止の内容と通知タイミング
 - バックアップ取得場所(データ消失を避ける)
 - サービス解約時に自社データを渡してもらえるか
 - 解決に時間が掛かるインシデントの経過連絡
 - ・ 計算問題 5年間の費用見通し
 - ・ 解答表現が難しい設問あり
- ⇒ 標準的

SM 午後Ⅱ 特徴と難易度

- ・ 午後Ⅱ全体
 - － 特定プロセスから1問, サービス全体(改善)から1問
 - 問1 サービス継続管理プロセス
 - 問2 運用品質の改善
 - － 2問とも, サービス提供者なら経験する身近な活動
題材に困らない取り組みやすいテーマ
 - － 目標や管理指標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 災害に備えたITサービス継続計画について

設問ア:ITサービスの概要, ITサービスの継続に影響を与える事態, 分析して評価した事業への影響

設問イ:ITサービス継続計画の目標, 計画に反映した対応策,
それが妥当であると判断した理由

設問ウ:対応策の評価,
ITサービス継続計画を見直し改善していく活動

- サービス継続管理の中心的な活動
- 継続計画そのものが問われていない。設問要求が長い。
- 事業継続計画とITサービス継続計画の整合をとる
(混同させないよう注意) ⇒ 標準的

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(問2)

問2 ITサービスの運用品質を改善する取組について

設問ア: ITサービスの概要, 運用チームの構成,

ITサービスの運用品質の改善目標とその設定根拠

設問イ: 改善目標を達成するための方策(方策の内容, 管理指標,
運用チームの実態を踏まえて工夫した点を含めて)

設問ウ: 管理指標の達成状況, 改善目標の目標値の達成状況,
改善の取組全体の評価(良かった点, 悪かった点, 今後の改善点を含めて)

- 対象が幅広く, 題材に困らないテーマ。要求項目が多い。
- 目標と管理指標を混同してしまわないよう注意

⇒ 標準的

SM 今後の対策（午前Ⅱ）

- ・ 「**サービスマネジメント**」の専門知識の習得を！
体系的な学習＋過去問演習
JIS Q 20000-1は詳しく出たので必ず確認
※Webで全文を閲覧可能
- ・ 「**プロジェクトマネジメント**」はPMの過去問も役に立つ
各種技法, 図表・計算問題, PMBOKの基礎
- ・ 「**セキュリティ**」はサイバーセキュリティに着目
政府のサイバーセキュリティ関連の組織や取り組み
- ・ 100点満点を目指さず, 効率よく学習する

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」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
- ・ サービスのパフォーマンスを考察する問題
 - － キャパシティや可用性など
- ・ 解いた問題からノウハウや留意点をまとめておこう

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く解答を書く
 - － 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使って, あなたの取組みとして論述する
- ・ 特定プロセスの問題, サービスマネジメント全般の問題
 - － どちらも解けるように準備しておこう
- ・ 「継続的改善」, 「KPIなどの指標を設定した取組み」, 「コミュニケーション」は頻出！
 - － このような視点が含まれる問題の論述演習を。