

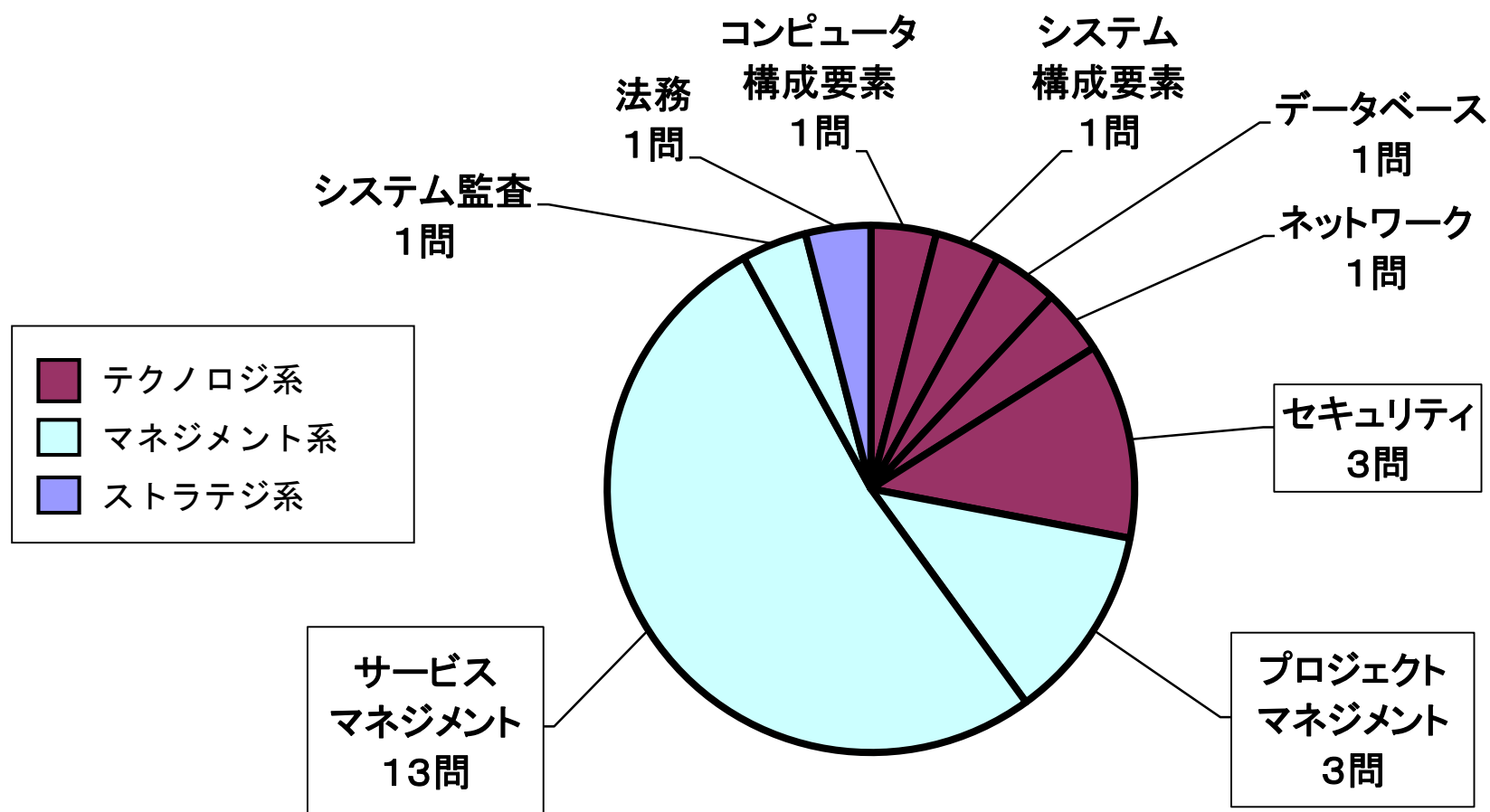
令和5年度 春期試験 ITサービスマネージャ(SM) 出題傾向分析

TAC株式会社



SM 午前Ⅱ 分野別出題数

分野別出題数は前回，前々回と同じ。



SM 午前Ⅱ 特徴と難易度

- JIS Q 20000-1から4問, ITILの出題はなし
 - 4問とも新作問題で難しい。詳細度が高い。
- 「プロジェクトマネジメント」分野(3問)の難易度が高い
 - 3問とも新作問題で難しい。新出用語が出た
- 解くのに手間がかかる問題が多い
 - 計算問題や図表を読み解く問題が6問出題
 - 過去問題がそのまま出た。解いていれば有利
- 過去問題はSM区分からの再出題が多い
 - SM区分から11問／13問中。令和3年度から8問

⇒ 難易度は標準的

SM 午前Ⅱ 主な新作問題

25問中12問が新作，難易度高め

- ・「サービスマネジメント」分野

JIS Q 20000-1:2020より4問

サービスライフサイクルに關与する他の關係者／
リスク及び機會への取組み／監視，測定，分析及び評価／
マネジメントレビュー

- ・「プロジェクトマネジメント」分野より3問

プロジェクトスコープのクリープ／ローコード開発ツールの選定／
感度分析

- ・その他の分野

資源管理の監査の指摘事項，クラウドサービス派生データ

など

SM 午後 I 特徴と難易度

- ・ 午後 I 全体
 - 今時のIT業界を反映したテーマ
「AIを使った～」
「デジタルトランスフォーメーション(DX)の取組～」
※中身は一般的なサービス導入の話。未経験でも解ける。
 - 日常的で身近なサービスマネジメントの活動
システム監視, 情報セキュリティ管理, 新サービスの提案
 - 問3: 経営視点に立った「新サービスの提案」 
 - 図表の多用(4つ～6つ／問)。計算問題は問1のみ。
- ⇒ 問題によって難易度が異なる

SM 午後 I 各問題の特徴と難易度(問1)

- ・ 問1 **AIを使ったシステム監視の改善**
 - － 自動車部品製造会社での生産システムの監視
 - ・ AIを用いた動的しきい値監視ソフトウェアの導入
 - 運用業務工数の削減, きめ細かなリソース監視の実現
 - ・ 「しきい値」の設定に関する考察
 - しきい値を緩くする案の考察,
しきい値超えが発生した場合の確認事項,
しきい値計算の除外日の設定 など
 - ・ 計算問題 : 設定されるしきい値の計算
 - － 問題文の解釈によって解答が分かれる設問など,
解答ポイントを絞りづらい設問も。

午後 I 全体で
この1問だけ。

⇒ 難しい

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

- 保険商品販売会社の情報セキュリティ対策の強化
 - ・ 未知マルウェアへの対応
振る舞い検知型(ビヘイビア法)のマルウェア対策ソフト導入,
過検知対策
 - ・ ログ管理方法の見直し
ログ管理システムの導入による一元管理
 - ・ NTPサーバによる時刻同期
 - ・ サプライヤとの保守契約の見直し
- これまでに出题された観点が多い
- 解答を一意に導きやすい

⇒ 易しい

SM 午後Ⅰ 各問題の特徴と難易度(問3)

- ・ 問3 デジタルトランスフォーメーション(DX)の取組における、サービスの計画及び提供
 - － 建設会社への新サービスの提案・計画・展開
 - ・ 新サービスを経営会議に提案
 - ITストラテジストに近い視点での活動
 - 期待される効果(現場のメリット, 施主のメリット)
 - ・ サービス導入時の利用者支援
 - 利用者マニュアルの変更
 - FAQへの追加
 - ・ 新サービスの利用促進
 - 経営層からのトップダウンでの意識改革
 - － 導入現場の視点 + 経営視点 ⇒ 標準的

SM 午後Ⅱ 特徴と難易度

- ・ 午後Ⅱ 全体
 - － 2問ともサービスマネジメントのプロセスからの出題
 - 問1 サービスレベル管理プロセス
 - 問2 リリース及び展開管理プロセス
 - － そのプロセスの主要な活動が問われる
 - 基本に立ち返った直球ど真ん中に出題
 - － 最近の技術革新を踏まえた論述が要求される
 - ・ AI, 自動化技術, QRコード決済, DevOps, CI/CD
 - ・ 基本的な活動の中で, 「新しさ」が求められている
- ⇒ 2問とも標準的

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(問1)

・ 問1 サービスレベル管理におけるサービスレベルの合意について

設問ア: ITサービスの概要, 顧客との交渉で討議の対象となったサービスレベル項目, 討議を要することとなった背景

設問イ: サービスレベルの合意に向けた取組,
SLAの見直しに関わるサービスレベル管理の仕組み

設問ウ: サービスレベルの合意に向けた取組の評価,
サービスレベル管理における今後の課題

– SLAの合意に向けた取組と見直しの二つの側面

– 問題文に示された観点を踏まえた論述

顧客の要求事項の多様化・複雑化・高度化, 新技術活用の制約,
サプライヤとのSLAや契約との整合 など ⇒ **標準的**

SM 午後Ⅱ 各問題の特徴と難易度(問2)

問2 リリース及び展開の計画について

設問ア: ITサービスの概要, リリースの内容, 特定したリスク

設問イ: リスクを回避又は軽減するために採用した方策,

展開計画 (根拠と期待した効果を含めて)

設問ウ: 展開実施後のレビュー結果を踏まえ, 採用した方策及び

展開計画の評価と課題

－ 問題文に示された観点を踏まえた論述

- ・ リスク分析に基づく対策の検討, 展開前の試験の実施,
展開状態の監視 など

－ 「展開作業の自動化」= CI/CD

継続的インテグレーション
／継続的デリバリ

⇒ 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**」は管理面や基準・規格に着目
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）

- ・ 事例は違えど、同じ観点が繰り返し出題されている
 - 解いた問題からノウハウや留意点をまとめておこう
（今回の問題で言えば・・・）
しきい値設定, 適切な機器の設置場所, バックアップの取得,
ログの取得と活用, 利用者支援(マニュアルやFAQの整備)
- ・ 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進め方や
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

SM 今後の対策（午後Ⅱ）

- ・ 特定プロセスの問題，サービスマネジメント全般の問題
 - － どちらのパターンでも対応できるように準備しておこう
 - － 過去問題の演習が有効
- ・ 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た取組みを，あなたの取組みとして論述する
- ・ 世の中のIT技術の動向に着目！
 - － AI，DX，DevOps，処理の自動化などの新技術を論述の題材にできないか，という視点で情報収集