

講義録レポート

講義録コード

04-38-1-201-01

講 座	ＩＴサービスマネージャ	科目①	模試編
目標年	2023年春期(上期)合格目標	科目②	公開模試解説
コース	本科生プラス 本科生 午前Ⅰ免除コース	回 数	1 回

講師名	西村 太一 講師	内 訳	板書 枚数	1 枚
			補助レジュメ 枚数	34 枚
			その他	0 枚

講義構成	解説1 (55分) → 解説2 (65分) → 解説3 (46分)		
使用教材	公開模試 午前Ⅱ/午後Ⅰ/午後Ⅱ問題		
	公開模試 解答・解説		
配付 教材・資料			
備考			

この講義録の著作権は、TAC株式会社または権利者に帰属しており、当社に無断で複製、改変、転載、転用、インターネット上にアップロードする等の著作権を侵害する行為は法律によって禁止されております。

T A C 情報処理講座

情報処理 講義録	コース・講義等	ITサービスマネージャ	科目	公開模試解説	回数	1
----------	---------	-------------	----	--------	----	---

配布物	★テスト類： []	講師	西村 先生
	★その他の配布物1： []		
	★その他の配布物2： []		

黒板内容

2023

ITサービスマネージャ対策

模試解説

午前Ⅱ解説 … 問1～10

午後Ⅰ … 問1

Ⅱ … 問1 (設問1)

ラスト1Wの対策スケジュール

月：午前対策 問題演習 50題以上

火： … … …

水：午後Ⅰ対策 45分解く → 1時間検討 × 2題以上

木： … 45分解く → 30分検討 × 3題

金：午後Ⅱ対策 論文例を5本以上読む

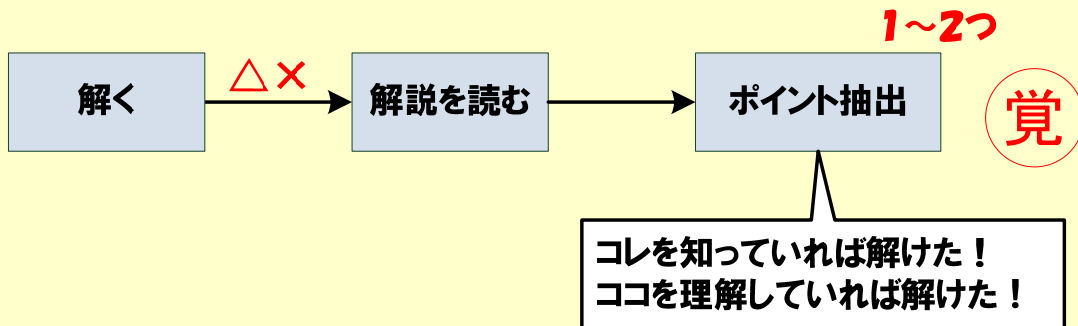
土： … 論文を1本作成、余裕があればもう1本

徹夜禁止、ゆっくりねる!

午前対策の要点

午前対策

→ 知識を増やす → 問題演習中心



問1

問1 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)と、組織のSMSとの関わりに関する記述として、適切なものはどれか。

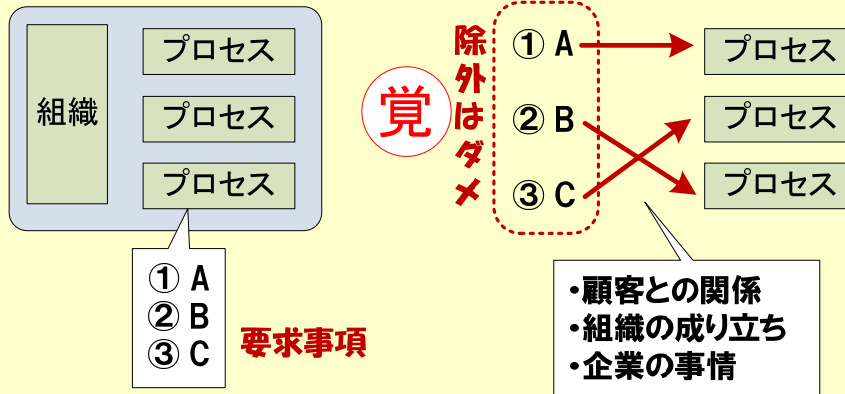
- ア 各組織とその顧客、利用者及び他の利害関係者との間の関係性は、プロセスがどのように実施されるかに対して影響を~~与~~えない。 **与える**
- イ 組織が使用している用語を、この規格で使用している用語に置き換えるための要求事項を~~含~~んでいる。 **含んでいない**
- ウ 組織が設計したSMSは、この規格に規定する要求事項のいずれも除外することはできない。
- エ 組織のSMSに適用すべき構造に関する要求事項を~~含~~んでいる。 **含んでいない**

JIS Q 20000-1の立ち位置

構造を定義する規格

要求事項を列挙した規格

JIS Q 20000-1



問2

問2 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)におけるリスクに関する記述として、適切なものはどれか。

ア サービスからの価値創造は、最適な資源レベルで便益を実現することであり、

~~リスク管理は含まれない。~~ **含まれる**

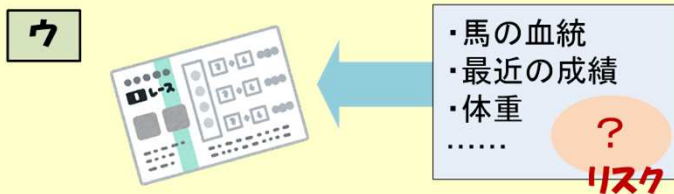
イ リスクとは不確かさの影響であり、~~影響とは、期待されていることから、好ましくない方向に乖離することをいう。~~

ウ リスクとは不確かさの影響であり、不確かさとは、事象、その結果又はその起こりやすさに関する、情報、理解又は知識の~~全体に不備がある状態をいう。~~ **一部**

エ リスクは、ある事象の結果とその発生の起こりやすさとの組合せとして表現されることが多い。

リスクについて

イ リスク { 正のリスク … よい方向へ上ぶれる不確かさ
負のリスク … 悪い方向へ下ぶれる不確かさ



エ リスクの大きさ = 発生した場合の損害(利益) × 発生確率

覚

問3

問3 ITIL4に説明されている “スイカ SLA 効果” に該当する記述はどれか。

ア SLA 項目の目標値には、顧客満足度向上のために、顧客が要求する水準の値を設定する。

イ SLA 項目の目標値は頻繁に変更され、各レポートには新しい指標が含まれるため、傾向分析ができない。

ウ SLA のレポートにはすべての項目について良好であることが示されているが、顧客は満足していない。

エ SLA を導入することにより、顧客はサービス提供者が適切に仕事をしていることを確認できるため、満足度が向上する。

スイカSLAについて



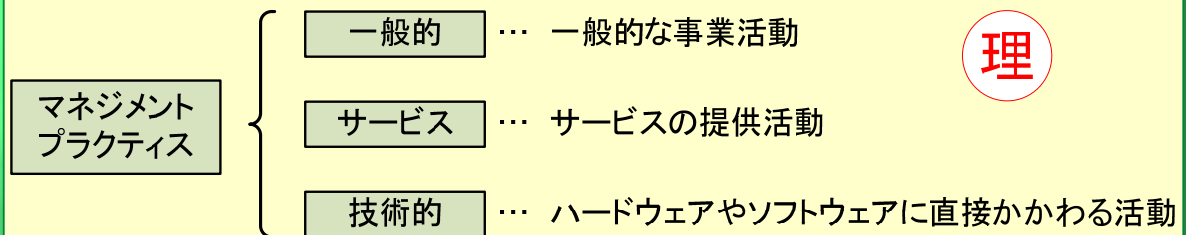
例えば、サービス可用性99.9%、サービスデスクへの問合せ回答期限3日以内、などといったSLAを設定したとして、サービスがそれを満たしていても、顧客にとって重要な局面でサービスを利用できなかったり、サービスデスクからの回答が遅れたりする。

問4

問4 ITIL4は、34種類のマネジメントプラクティスで構成されており、一般的マネジメントプラクティス、サービスマネジメントプラクティス、技術的マネジメントプラクティスに大別される。次のうち、マネジメントプラクティスの組合せとして正しいものはどれか。

	一般的マネジメント プラクティス	サービスマネジメント プラクティス	技術的マネジメント プラクティス
ア	IT資産管理 サービス	事業分析	展開管理
イ	事業分析 サービス	インシデント管理	ソフトウェア開発及び管理
ウ	組織変更の管理	サービスデスク	インフラストラクチャ及びプラットフォーム管理
エ	要員及びタレント管理	展開管理 技術	ソフトウェア開発及び管理

マネジメントプラクティスの分類について



マネジメントプラクティスの分類について（詳細）

アーキテクチャ管理, 情報セキュリティ管理, ナレッジ管理, 測定および報告
組織変更の管理, ポートフォリオ管理, プロジェクト管理, 事業関係管理
リスク管理, サービス財務管理, 戦略管理, サプライヤ管理
要員およびタレント管理, 継続的改善

一般的

事業分析, キャパシティおよびパフォーマンス管理変更管理, インシデント管理
IT資産管理, モニタリングおよびイベント管理, 問題管理, リリース管理
サービスカタログ管理, サービス構成管理, サービス継続性管理, サービスデザイン
サービスデスク, サービスレベル管理, サービス要求管理
サービス妥当性確認およびテスト, 可用性管理

サービス

展開管理, インフラストラクチャおよびプラットフォーム管理, ソフトウェア開発および管理

技術的

問5

問5 RPA(Robotic Process Automation)の事例として、最も適切なものはどれか。

ソフトウェアロボット

- ア 人間が逐一指示しなくとも、ロボットが部屋の掃除などの作業を行う。
- イ 人間の形をしたロボットが、窓口での接客など非定型な業務を自動で行う。
- 覚 ウ ルール化された定型的な業務処理を人間の代わりに自動で行うソフトウェアが、インターネットで受け付けた注文データを配送システムに転送する。
- エ ロボットが、製造現場における組立てなどの定型的な作業を人間の代わりに自動で行う。

問6

問6 サービスの信頼性を評価する指標として、MTBSI(平均サービス・インシデント間隔)やMTBF(平均故障間隔)が、サービスの保守性を評価する指標として、MTRS(平均サービス回復時間)がある。年間8,760時間提供するサービスにおいて、10時間のサービス停止が2回と16時間のサービス停止が1回発生した。この場合のMTBSI、MTBF、MTRSの評価値の組合せとして、適切なものはどれか。

※単位は時間

	MTBSI	MTBF	MTRS
ア	12	2,908	2,020
イ	99.58	2,920	2,908
ウ	2,920	12	99.58
エ	2,920	2,908	12

3回停止
36時間停止

可用性管理の指標について

可用性管理の指標 **覚**

→ **可用性** … 必要な時に必要なサービスを提供

$$\text{可用性(\%)} = \frac{\text{AST} - \text{停止時間}}{\text{AST}} \times 100 \quad \text{※AST: 合意したサービス時間}$$

→ **信頼性** … 停止することなくサービスを提供

$$\text{MTBSI(時間)} = \frac{\text{使用可能な時間}}{\text{中断の回数}} = \frac{8760}{3}$$

$$\text{MTBF(時間)} = \frac{\text{使用可能な時間} - \text{停止時間}}{\text{中断の回数}} = \frac{8760 - 36}{3}$$

→ **保守性** … サービス停止時の復旧を速やかに行う

$$\text{MTRS(時間)} = \frac{\text{停止時間}}{\text{中断の回数}} = \frac{36}{3}$$

問7

問7 ITIL 2011 editionにおけるサービスポートフォリオ管理の説明として、適切なものはどれか。

ア 顧客に提供するサービスについての詳細を一覧化して、常に最新の状態を維持する。 **サービスカタログ管理**

イ 顧客の事業を分析することで顧客の行動パターンを見出し、それに見合ったキャパシティを用意する。 **需要管理**

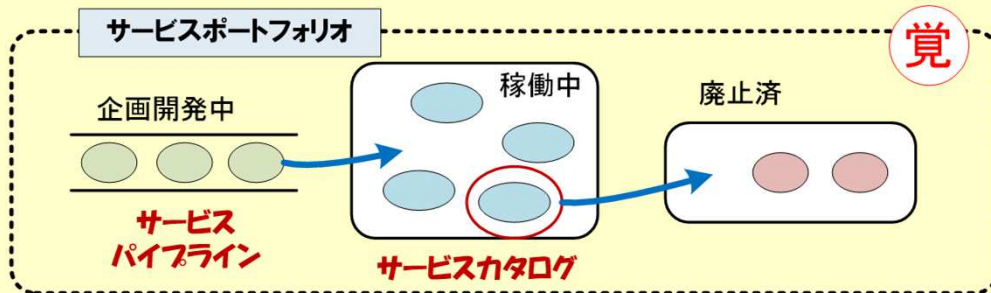
ウ サービス提供者が有する全てのサービスのライフサイクルを管理し、最適なサービスの組合せを実現する。

エ 提供するサービスのコストや戦略的な価値を分析し、費用対効果の高いサービスを提供する。 **ITサービス財務管理**

サービスポートフォリオ管理について

1 サービスポートフォリオ管理

サービスプロバイダは、自身が提供しているサービスが期待どおりの効果を上げているのか、過剰投資をしていないかを把握し、今後必要なサービスを追加したり、不要なサービスを廃止したりする必要がある。サービスポートフォリオ管理は、サービスプロバイダが有しているサービスを一元的に管理し、最適なサービスの組合せを実現する活動である。



問8

問8 RACIモデルの“C”が示すものはどれか。

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| ア 協議先 (Consulted) | イ コスト (Cost) |
| ウ コミュニケーション (Communication) | エ チェック (Check) |

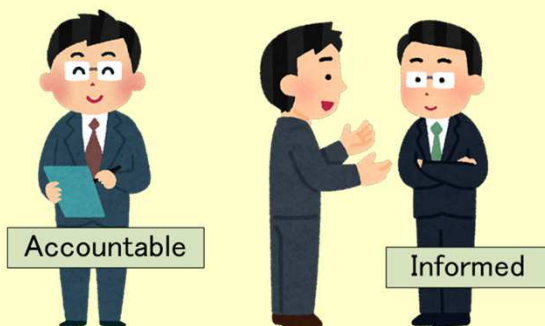
RACIモデルについて

Responsible(実行責任者): 業務の実施に責任を持つ者

Accountable(説明責任者): 業務タスクの説明責任を持つ者

Consulted(協議先): 相談に応じる者

Informed(報告先): 報告を受ける者



覚

	東野	西野	南野	北野
要件定義	A	R	C	I
設計	A		R	I
開発	A	R		I
テスト	A/R		C	I

問9

インシデントの根本原因の究明 → 再発防止

問9 プロアクティブな問題管理の活動はどれか。

- ア インシデントの発生傾向を分析して、将来のインシデントを予防する方策を提案する。
- イ 検出して記録した問題を分類して、対応の優先度を設定する。
- ウ 重大な問題に対する解決策の有効性を評価する。
- エ 問題解決後の一定期間、インシデントの再発の有無を監視する。

問題管理の分類について

2 リアクティブ／プロアクティブな問題管理

問題管理の活動は、リアクティブな問題管理とプロアクティブな問題管理に分かれる。

● リアクティブな問題管理 **事後対応**

インシデントやイベントの発生、サービスデスクからの報告などを契機として実行する受動的な活動。

● プロアクティブな問題管理 **事前対応→予防** **覚**

事前予防的な問題管理であり、これまでに発生したインシデントの傾向を分析して、そこに潜在する問題点を見だし、解決策を講じて新たなインシデントの発生を予防する積極的な活動、~~改善活動~~として推進されることも多い。プロアクティブな問題管

問10

問10 ITIL 2011 editionにおいて、良い目標値を設定するための五つの条件 **“SMART”** に含まれるものはどれか。

- ア 意欲的な目標であること
- イ 監査可能な目標であること
- ウ 具体的な目標であること **Specific****
- エ 現実的な目標であること

妥協？

SMARTについて

3 SMART

覚

良い目標値を設定するための条件として、次の5項目が挙げられる。これらは、頭文字をとって“SMART”と呼ばれる。

SMART

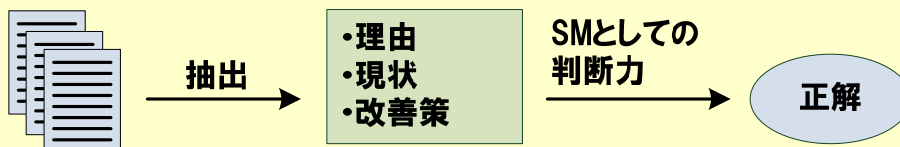
- Specific (具体的であること)
- Measurable (測定可能であること)
- Achievable (達成可能であること)
- Relevant (適切であること)
- Time-bound (~~適時であること~~ 時間制約(いつまでに達成?))

午後Ⅰ対策の要点

午後Ⅰ対策

解き慣れる → 問題演習中心

正解の根拠は問題文にある！



- ① 線を引きながら問題文を読む → 悪いこと探し
- ② キーワードをたどってヒントを探す → 3段跳び

3段跳び法の要点

3段跳び法



問1を解いてみましょう

問1を選択しなかった人
→ 動画をいったん止めて問1を解いてみる



設問1 ①

参照指示

Key

設問1 〔調査・分析〕について、aに入る字句を10字以内で答えよ。

要求事項

エスカレーション 又は 段階的取扱い

設問1 ②

〔調査・分析〕

.....

p.5
13行目

顧客へのヒアリングの結果、顧客は初回回答時間が長いことにも不満を抱いていることが判明した。図1を見ると、特にaを伴う問合せの場合に、初回回答時間の目標未達が発生している。

Hop

事象

設問1 ③

③SDのパフォーマンス

p.4 図1

応答率		75%
エスカレーション率		40%
初回回答時間	全体	平均：57分 最小：12分 最大：210分
	エスカレーションなし	平均：18分 最小：12分 最大：55分
	エスカレーションあり	平均：115分 最小：95分 最大：210分
対応完了時間	1日以内	1,600件
	1～5日	128件
	5日超	0件

目標は？

目標未達

図1 問合せと対応の実績

設問1 ④

p.4

表1 SDに関するKPI(抜粋)

KPI	内容	目標値
応答率	電話で行われた問合せ(着信)のうち、SD要員が応答できた割合(%)	90%以上
エスカレーション率	全問合せのうち、技術部門へ対応を依頼した問合せの割合(%)	50%以下
初回回答時間	問合せの受付から初回回答までに要した時間	180分以内
対応完了時間	問合せの受付から対応が完了するまでに要した時間	5日以内

設問2(1) ①

参照指示

設問2〔改善の計画〕について答えよ。

- (1) 本文中の下線(ア)について、F部長がどのように考えた理由を、
35字以内で答えよ。 **Key** **要求事項**

休日明けとそれ以外の曜日について問合せ対応の分布に差がないため

設問2(1) ②

〔改善の計画〕

……

何の？

元々は

p.7
先頭

このうち項番6の改善策については、当初は業務効果を“中”と評価していたが、F部長は(ア) 休日に発生する問合せは少ないと考え、改善チームで再検討を行い、業務効果を“小”に変更した。

結果

Hop

p.6 143

6	休日対応体制の構築	SD要員のシフトを調整し、平日の対応体制を維持したまま、休日にも問合せに応じる体制を構築する。	低	小
---	-----------	---	---	---

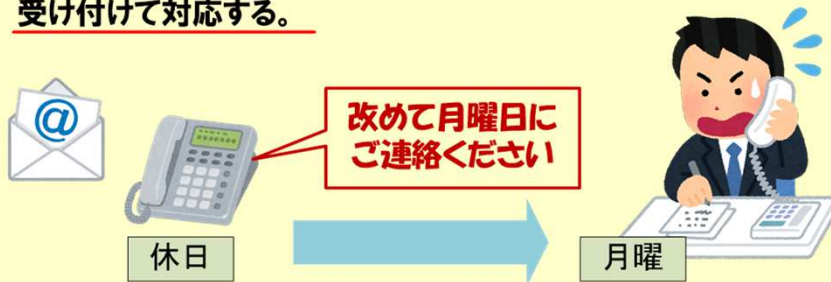
業務効果

~~中~~

設問2(1) ③

p.3
下から
5行目

SDの営業時間は平日（月曜～金曜）の9:00～18:00であり、営業時間内に着信した電話や受信した電子メールは、SD要員が対応する。休日や夜間など営業時間外に着信した電話には、営業時間外であることを自動応答し、翌営業日に改めて問い合わせるよう案内する。また、営業時間外に届いた電子メールは、翌営業日に受け付けて対応する。



設問2(1) ④

p.4 図1

②問合せ対応の分布(曜日別)

(%)

月	火	水	木	金	土	日
21	19	19	18	23	休	休

ほぼ偏りなし！

※電話、メールによる問合せの分布

設問2 (2) ①

参照指示

設問2 [改善の計画]について答えよ。

- (2) 図3の項番7の改善策について、チャットボットの利用率が低いにもかかわらず、業務効果を“中”と評価しているのはなぜか。 **Key**

考えられる理由を、40字以内で答えよ。

要求事項

他の改善策の実施によって、チャットボットの利用率が増えると予想できるため

設問2 (2) ②

p.6 図3

7	チャットボットの改善	チャットボットの選択肢等を見直し、より幅広い問合せに対応できるようにする。	低	中
---	------------	---------------------------------------	---	---

業務
効果

①問合せ対応の分布(チャネル別) (%)

p.4 図1

電話	メール	チャット
78	18	4 低

設問2(2) ③

〔SDの現状〕

p.3
下から
13行目

SDは、電話や電子メール、**チャットボット**を介して問合せを受け付けている。

ヒントなし

p.4
先頭

チャットボットは営業時間に関係なく問合せに対応する。**チャットボット**で対応しきれない問合せは、**SD要員がチャットを引き継ぐ**。引き継ぎが営業時間外になった場合は、翌営業日に改めて問い合わせるよう案内する。

設問2(2) ④

〔調査・分析〕

.....

p.5
6行目

特に、**チャットボット**は定型的な問合せに効果が期待できるので、**顧客へ積極的に推奨したい。**

*1：選択画面の例

- ☐ 入力手順に関する問合せ
- ☒ 入力ミスに関する問合せ
- ☐ 接続状況に関する問合せ
- ⋮

解決方法

チャットで解決

メールで解決

電話で解決

Webで解決

※「チャットで解決」がデフォルトで選択される。

p.6

図3 応答率向上の改善策

設問2(3) ①

参照指示

設問2 〔改善の計画〕について答えよ。

(3) 図3中の b に入る作業の内容を, 30字以内で答えよ。

Key

要求事項

確立された手順に従えば簡単に対応できるデータ修正

設問2(3) ②

目的

p.6 図3

9

エスカレーション
の抑制

b

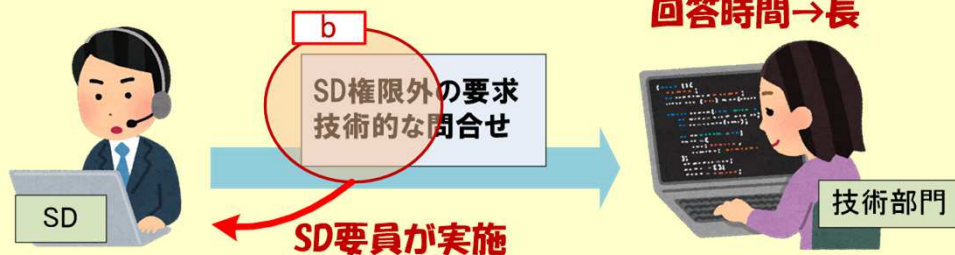
作業をSD要員が実施できるようにする。

低

中

p.3
下から
11行目

SDの権限外の要求や技術的な問合せなど, SDで回答できない場合は技術部門へ
エスカレーション(段階的取扱い)をする。



設問2(3) ③

〔調査・分析〕

.....

p.5
下から
8行目

また、技術部門が実施しているデータ修正対応の中には、顧客情報の修正や消込み作業の訂正など、確立された手順に従えば簡単に対応できるものもある。そのような問合せについては、SDで対応するようにしてほしいとの要望もあった。

設問3(1) ①

参照指示

設問3〔改善の実施〕について答えよ。

(1) 本文中の に該当する図3の項番をすべて答えよ。

Key

要求事項

3, 4, 7

設問3(1) ②

〔改善の実施〕

p.7
5行目

応答率の向上については、図3のうち第Ⅰ期で項番 **C** の改善策を実施した。

初回回答時間の短縮については、項番8、9の改善策を実施した。

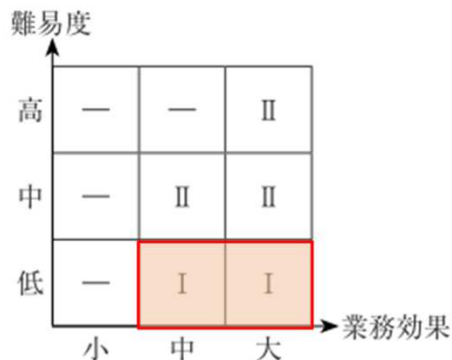
応答率	電話で行われた問合せ(着信)のうち、SD要員が応答できた割合(%)	90%以上
-----	-----------------------------------	-------

p.4 表1



設問3(1) ③

p.6 図2



業務効果	大	業務の大幅な改善が見込める
	中	業務をある程度改善することができる
	小	業務の改善がほとんど見込めない

難易度	高	実現に1年程度の期間が必要である
	中	実現に6か月前後の期間が必要である
	低	3か月未満の期間で実現できる

設問3(1) ④

p.6 図3 業務効果:**大or中** かつ 難易度:**低** で絞り込み

3	FAQ, Webマニュアルの再整理, 改善	FAQやWebマニュアルを目的別に一覧できるよう再整理し, 検索機能も提供する。	低	中
4	選択画面の表示 ^{*1}	Webサイトでも問合せを受け付け, 選択画面を表示してチャットやメール, Webサイト(FAQやWebマニュアル)などの解決の手段を選択肢として表示する。	低	大
7	チャットボットの改善	チャットボットの選択肢等を見直し, より幅広い問合せに対応できるようにする。	低	中
×	技術部門の業務の見直し	技術部門に対して, 問合せの依頼に優先的に取り組んでもらうようにする。	低	大
×	エスカレーションの抑制	b 作業をSD要員が実施できるようにする。	低	中

設問3(2)(3) ①

参照指示

設問3 [改善の実施]について答えよ。

要求事項

(2) 本文中の に入る字句を, 5字以内で答えよ。

(3) 本文中の 下線(イ) について, 業務規程の見直し内容を, 30字以内で具体的に答えよ。

(2) 回答期限

(3) 問合せの対応を技術部門の正規の業務に含める

設問3 (2) (3) ②

〔改善の実施〕

.....

時間的な制限

p.7
7行目

項番8の実施に当たっては、技術部門へのエスカレーション時に を連絡し、これに間に合うように対応してもらうよう、技術部門と合意した。それ以外にも、(イ)技術部門の業務規程を見直すこと、問合せに対応する時間を確保することを実施した。

p.6 図3

8	技術部門の業務の見直し	技術部門に対して、 <u>問合せの依頼に優先的に取り組んでもらうようにする。</u>	低	大
---	-------------	--	---	---

設問3 (2) (3) ③

p.5
17行目

- ・問合せの対応は技術部門の正規の業務に含まれておらず、空いた時間に対応している。
- ・SDとの間には、回答期限などの対応時間の制限について、特段の取り決めがない。
- ・技術部門の要員はSDから催促を受けた後に調査に着手することも多い。

時間的な制限

設問3(4) ①

設問3〔改善の実施〕について答えよ。

(4) 本文中の下線(ウ)について、どのような文書の作成を依頼したか、30字以内で具体的に答えよ。

SDで対応するデータ修正の
確立した手順が記された文書

設問3(4) ②

〔改善の実施〕

.....

目的

p.7
11行目

項番9の実施に当たっては、SDにデータ修正の権限を与えるとともに、技術部門に対して(ウ) 文書の作成を依頼し、SDに配布した。

設問2 (3)参照

p.6 図3

9	エスカレーションの抑制	b	作業をSD要員が実施できるようにする。	低	中
---	-------------	---	---------------------	---	---

回答時間→長



SD要員が実施



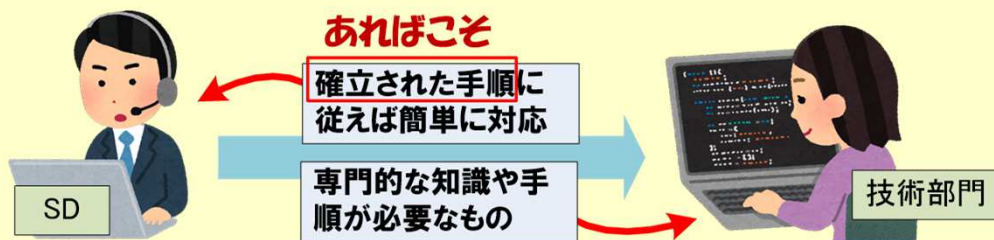
設問3(4) ③

〔調査・分析〕

.....

p.5
下から
8行目

また、技術部門が実施しているデータ修正対応の中には、顧客情報の修正や消込み作業の訂正など、確立された手順に従えば簡単に対応できるものもある。そのような問合せについては、SDで対応するようにしてほしいとの要望もあった。



設問4(1)(2) ①

設問4 〔顧客満足度の評価〕について答えよ。

- (1) 本文中の に入る推奨度の値を求めよ。
- (2) 本文中の に入る記述を、30字以内で答えよ。

- (1) -41
- (2) 定期的にアンケートを実施して推奨度を計測し、傾向をみていく

設問4(1)(2) ②

p.7 表2

16%

表2 アンケートの集計結果

57%

得点	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
回答数	7	9	11	16	21	18	6	5	5	2	0

100人

顧客満足度は、回答者をアンケートの得点によって、

9点以上:推奨者 7, 8点:中立者 6点以下:批判者

に分類し、

16

57

推奨度 = 推奨者の割合(%) - 批判者の割合(%)

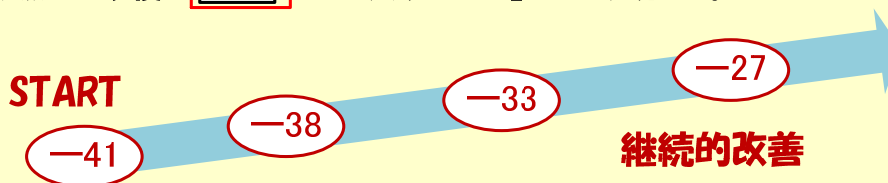
を計算して推奨度によって評価する。結果として今回計測した推奨度は e となり、想定よりも低い値となった。

-41

設問4(1)(2) ③

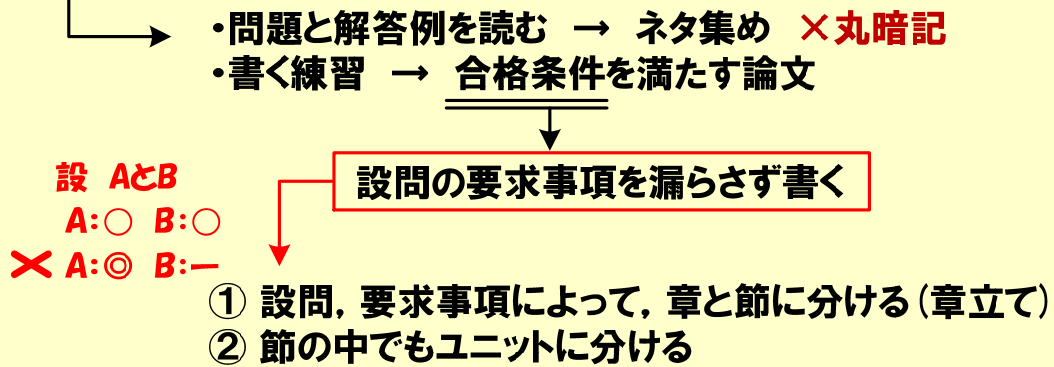
p.7
下から
4行目

……この結果に対してF部長は「日本では国民性もあり低い値が算出されることが多い。顧客満足度については、今回の数値の高低を評価するのではなく、継続的改善の観点から今後も f ことが大切である」ことを説明した。

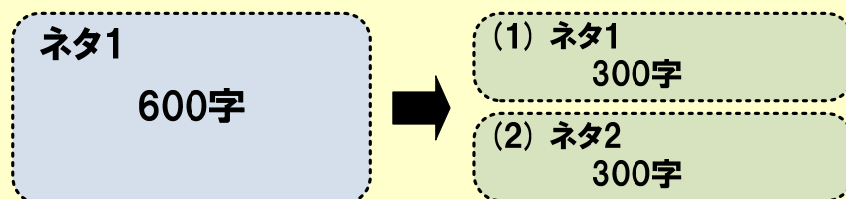
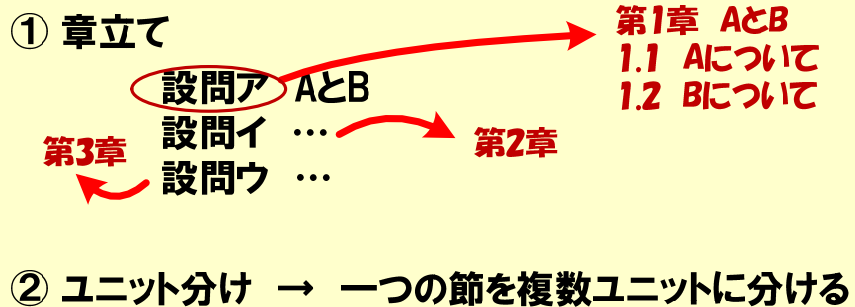


午後II対策の要点

午後II対策



章立てとユニット分け



問1を考えてみる

問1を選択しなかった人

→ 動画を15分位止めて、問1について
自分ならどう論述するか、考えてみる



設問イ

第2章 **設問イ** 設問アで述べたインシデント又はその兆候をもとに、**2.1** **どのような活動**を行い、**2.2** **どのような問題**を特定したか。その問題の解決のために、**2.3** **どのような対策**を講じたか。800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

素直に章立てすると

第2章 問題の特定のための活動と解決策

2.1 問題を特定するための活動

2.2 活動によって特定した問題

2.3 解決のために講じた対策

まとめた方が書きやすい？

論述の構想

第2章 問題の特定のための活動と解決策

2.1 問題を特定するための活動と特定した問題

2.2 解決のために講じた対策

活動の中で問題を
複数提起する

2.1……活動と特定した問題

活動

問題1, 問題2

2.2 解決のために講じた対策

(1) 対策1

問題1に対する対策

(2) 対策2

問題2に対する対策

ヒントの確認

問題の特定においては、例えば、次のような活動を行う。多くの問題を把握した場合には、費用対効果なども踏まえて、解決の優先度を付けて対応すべきである。

- ・インシデントの傾向分析を実施する。
- ・インシデントが再発するリスクを評価する。
- ・ユーザやサービスデスクから情報を得て、繰り返し発生する事象を検出する。

活動のヒント

特定の結果、相互に関連する複数の原因が存在して、多方面から対策を講じる必要がある場合もある。例えば、**ドキュメントの記述の不備**によるインシデントであれば、不備のあった文書を修正するだけでなく、今後も正確にドキュメントを記述できるよう、**記述項目を見直したり、関係者への教育訓練**を行ったりする。

原因

対策

ネタ出し ①

第2章 問題の特定のための活動と解決策

2.1 問題を特定するための活動と特定した問題

・インシデントの傾向分析

- ・インシデントが再発するリスクを評価
- ・繰り返し発生する事象を検出する

2.2 解決のために講じた対策

- ・文書の記述項目を見直し
- ・関係者への教育訓練

負荷に関する一定期間(長期)のデータ抽出

- 増加/減少の傾向
- 突発的な変化
- 季節変動

増加傾向が明らかなのに、
増強を怠っている

負荷の高い季節に合わせた
増強を怠っている

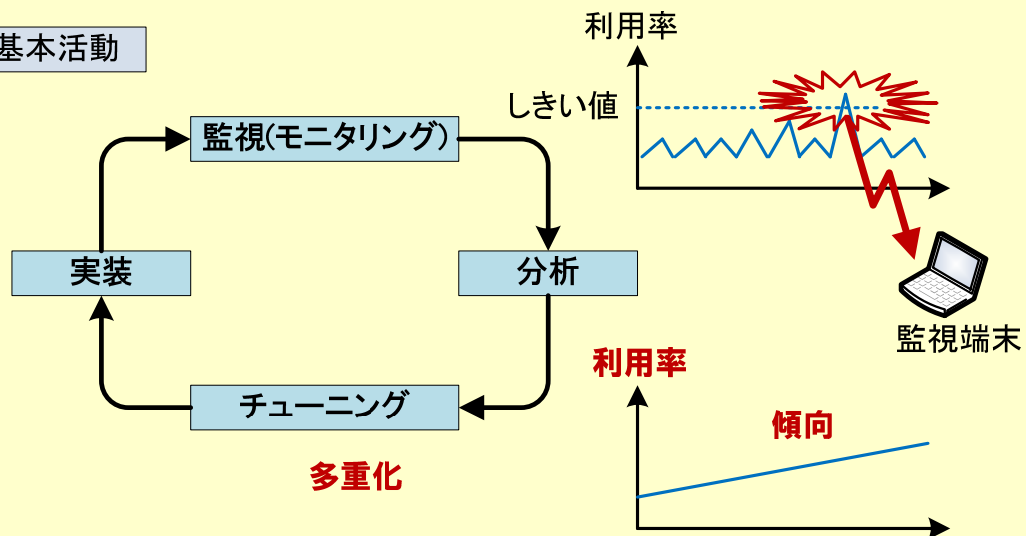
コミュニケーション不足で
突発的な変化を予測できていない

モニタリング→分析→チューニング→実装
サイクルの導入

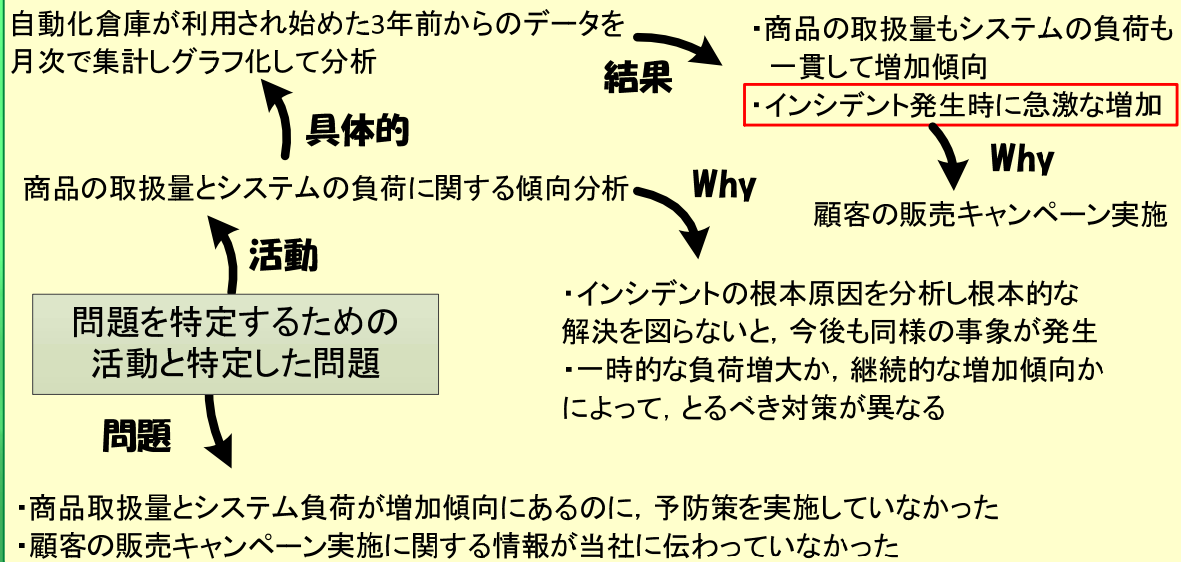
事業計画の聞き取り → キャパシティに反映

ネタ出し ②

基本活動



展開 ①



論述 ①前半

第2章 問題の特定のための活動と解決策

2.1 問題を特定するための活動と特定した問題

インシデントについて根本原因を分析し、根本的な解決を図らない限り、今後も同様の事象が発生する恐れがある。また、今回のスローダウンについては、一時的に通常量を大幅に超える商品取扱いが発生したのか、あるいはある時期から取扱量が増加傾向にあったのかによって、今後行うべき対策が異なる。そこで私は、商品の取扱量とシステムの負荷に関する傾向分析を行い、今回の事態を招いた原因を特定することにした。具体的には、自動化倉庫が利用され始めた3年前からのデータを月次で集計しグラフ化して分析を行った。分析の結果、商品の取扱量もシステムの負荷も一貫して増加傾向にあることが分かった。それに加えて、インシデント発生時にはA社が販売キャンペーンを実施したことで、取扱量が急激に増加し、キャパシティを超えたことが判明した。

GOOD

問題管理の一般的な意義について述べるのもアリ。知識のアピール、字数稼ぎにもなる

定番

傾向分析は、キャパシティ管理の定番中の定番

論述 ①後半

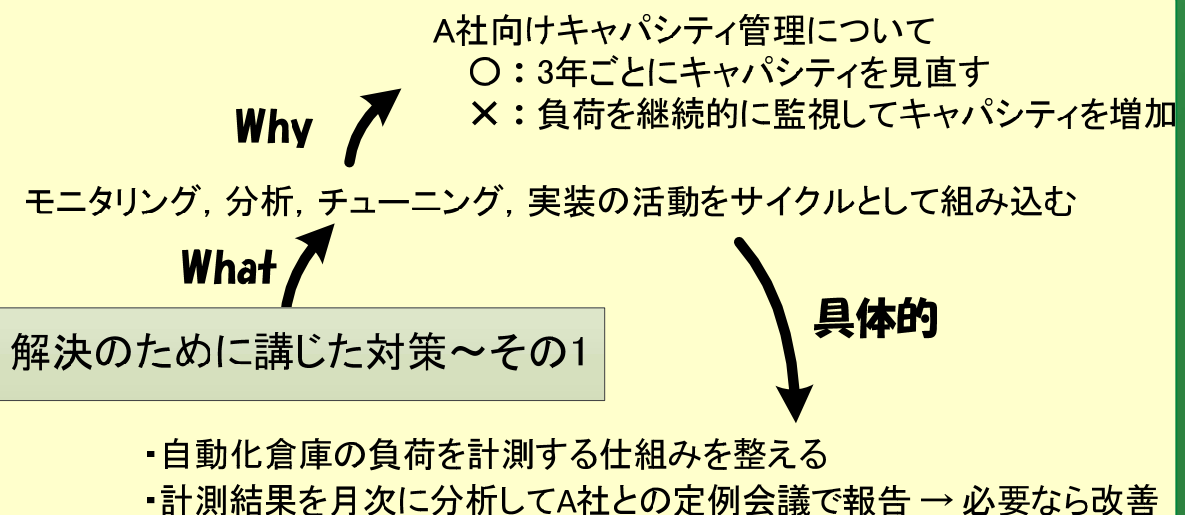
これらの分析結果から、私は次の2つの問題を特定した。

- ①商品取扱量とシステム負荷が増加傾向にあるのに、実際にキャパシティを超えるまで予防策を実施していなかった。(今後の予測に基づく予防活動の欠如)
- ②キャンペーン販売を実施するという情報が当社に伝わっていなかった。(サービス提供者と利用者とのコミュニケーションの欠如)

検討

カッコの中は単なる水増しに過ぎない。もう少し具体的なことがあれば

展開 ②



論述 ②

2.2 解決のために講じた対策

2.1で述べた問題を解決するため、私は次の対策を講じた。

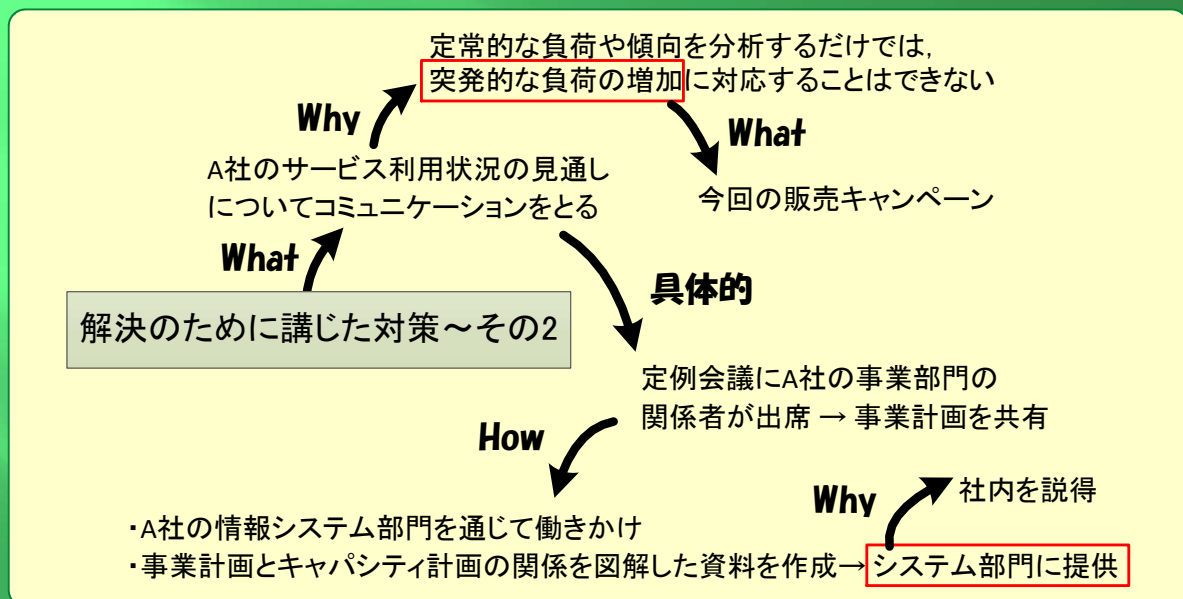
(1) 継続的なモニタリングに基づく対処

A社向けのキャパシティ管理については、3年ごとにキャパシティを見直すことが定められてはいたが、負荷を継続的に監視してキャパシティを増加するという活動は実施してはいなかった。そこで私は、A社向けサービスのキャパシティについて、モニタリング、分析、チューニング、実装の活動をサイクルとして組み込むことにした。具体的には、自動化倉庫の負荷を計測する仕組みを整え、計測結果を月次に分析してA社との定例会議で報告し、必要であれば改善策を策定して実装するようにした。

検討

しきい値と比較など分析面について具体的に書いてもよかった

展開 ③



論述 ③

(2) コミュニケーションの確立

定常的な負荷や傾向を分析するだけでは、今回の販売キャンペーンのような突発的な負荷の増加に対応することはできない。そこで私は、A社のサービス利用状況の見通しについてコミュニケーションをとる仕組みを整えた。具体的には、従来はA社の情報システム部門とのみ行っていた定例会議に、A社の事業部門の関係者にも出席してもらい、事業計画を共有した。なお、これは当社だけでは実現できないため、A社の情報システム部門に事業部門への働きかけを依頼した。このとき私は、事業計画とキャパシティ計画の関係を図解で分かり易く説明した資料を作成し、A社情報システム部門が社内を説得し易くなるよう工夫した。

文字数

ここままで1133字
目標クリア！