

講義録レポート

講義録コード

04-48-1-201-01

講 座	ＩＴサービスマネージャ	科目①	模試編
目標年	2024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	33 枚
			その他	0 枚

講義構成	解説1 (59分) → 解説2 (57分) → 解説3 (60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。

TAC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 : [] ★その他の配布物1 : [] ★その他の配布物2 : []	講師 西村 先生
-----	---	-------------

黒板内容

2024 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
- ・午後Ⅱ ” … 問1 (設問イ)

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 以上

金：午後Ⅱ対策 論文を5本以上読む

土： ” 論文を1本作成, 余裕があればもう1本

※徹夜厳禁! ゆっくり寝る!

2024 ITサービスマネージャ 模試解説

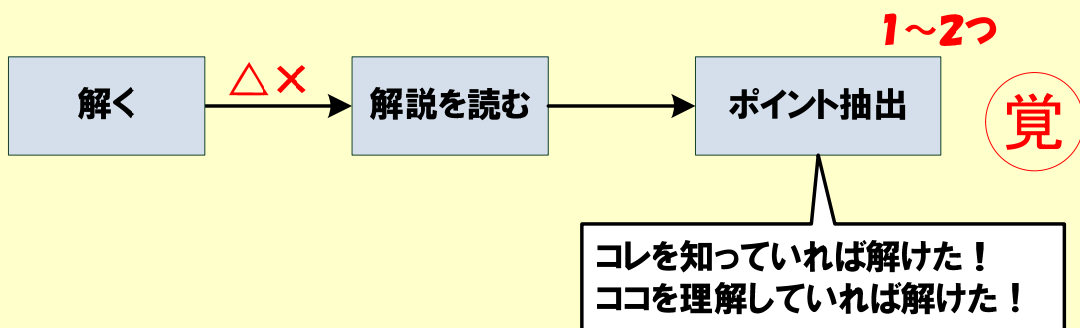
2024 ITサービスマネージャ対策 模試解説

- ・午前Ⅱ解説 … 問1～10
- ・午後Ⅰ解説 … 問1
- ・午後Ⅱ解説 … 問1(設問イ)

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 ITIL4における「7つの従うべき原則」に含まれるものはどれか。

アジャイル開発

ア 継続的インテグレーションを実施する **XP**

イ シンプルにし、実践的にする

ウ 責任ある方法でIT資源管理を実施する **システム管理基準**

エ 利用者中心主義を維持する **プライバシーバイデザイン**

7つの従うべき原則

【従うべき原則】

読

p.12

- 価値に着目する (Focus on value)
- 現状からはじめる (Start where you are)
- フィードバックをもとに反復して進化する (Progress iteratively with feedback)
- 協働し、可視性を高める (Collaborate and promote visibility)
- 包括的に考え、取り組む (Think and work holistically)
- シンプルにし、実践的にする (Keep it simple and practical)
- 最適化し、自動化する (Optimize and automate)

問2

問2 RACIモデルの中で、1人のみに割り当てられる役割はどれか。

利害関係者の役割と責任

ア Responsible(実行責任者)

イ Accountable(説明責任者)

ウ Consulted(協議先)

エ Informed(報告先)

RACIモデル

▶ RACIモデルによるマトリックスの例

p.30

	担当役員	サービスレベルマネージャ	セキュリティマネージャ
活動①	AR	C	I
活動②	A	R	CI
活動③	I	C	AR
活動④	I	AR	C

覚

R: Responsible: 実行責任者
A: Accountable: 説明責任者
C: Consulted: 相談を受ける者
I: Informed: 報告を受ける者

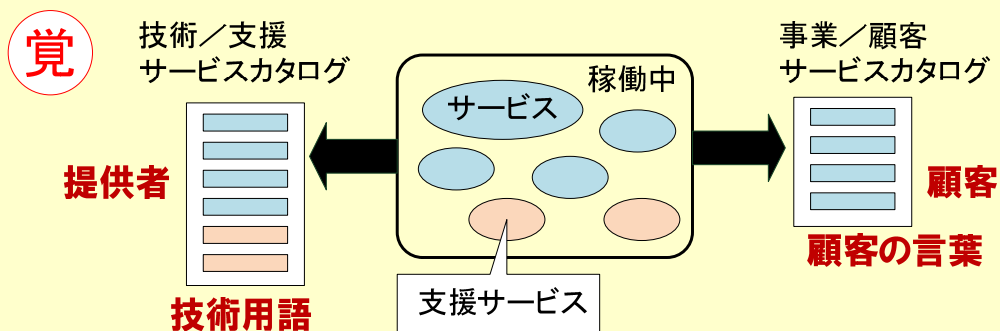
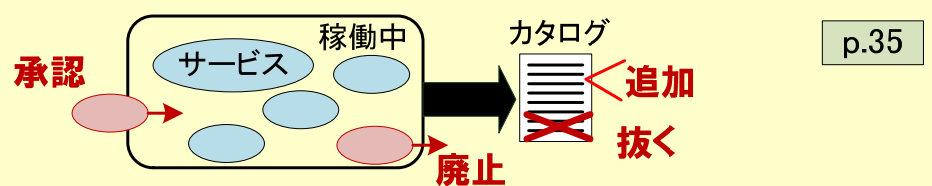
問3

問3 サービスカタログのビューについて、適切な記述はどれか。

- ア 技術／支援サービスカタログには、全ての支援サービスの詳細が含まれる。
- イ 技術／支援サービスカタログは、~~顧客が理解できる用語~~ **技術用語**を使用して記述する。
- ウ 事業／顧客サービスカタログには、廃止済みのサービスが含まれる。 **ない**
- エ 事業／顧客サービスカタログは、通常、顧客に公開され ~~ない~~ **る**

サービスカタログ管理について

サービスカタログ管理 … 正確なサービスカタログ作成，最新の状態に保つ



問4

問4 **可用性管理**では、可用性、信頼性、保守性、サービス性の四つの観点から管理を行う。このうち、**サービス性**を説明したものはどれか。

- ア サービス、コンポーネント、構成アイテムが、顧客が必要としたときに合意された機能を実行する能力 **可用性**
- イ サービス、コンポーネント、構成アイテムが、中断することなく、長く合意された機能を実行する能力 **信頼性** **サービス提供者の能力**
- ウ サービス提供者が、SLAの中で顧客と約束したサービスレベルを実現する能力
- エ サプライヤが提供する支援サービス又はコンポーネントに関する、可用性、信頼性、保守性の能力

サービス可用性管理について

1 サービス可用性管理

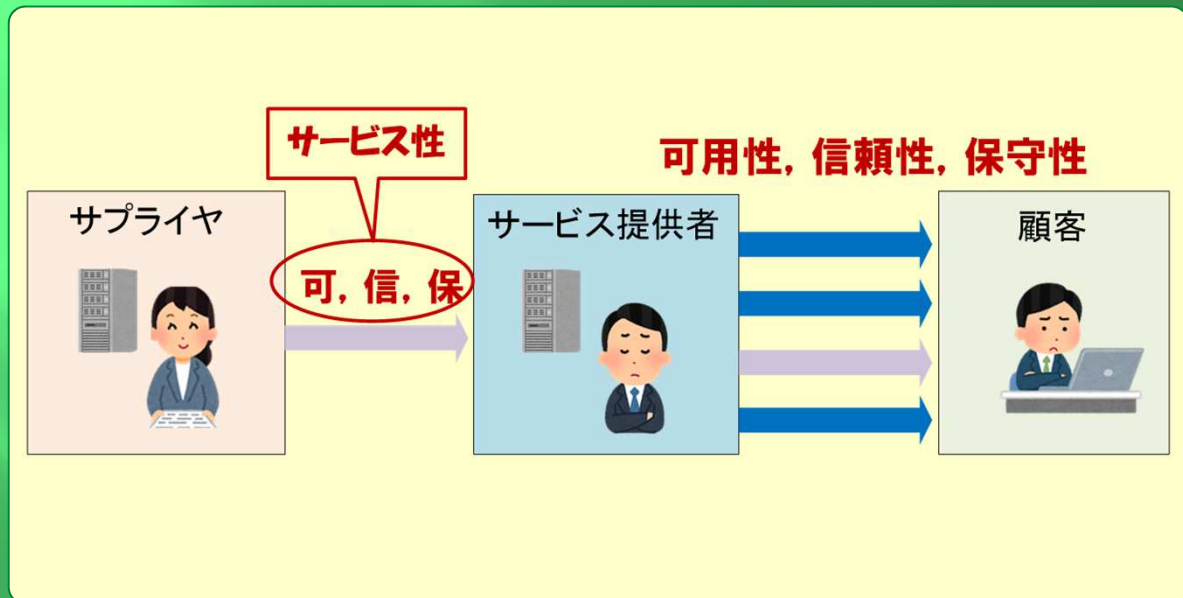
p.101

可用性とは、利用者が必要としているときに、必要なサービスを利用できることをいう。インターネットの発展や電子商取引の浸透に伴い、今やコンピュータシステムは「24時間いつでも利用できる」ことが期待されている。**サービス可用性管理**では、SLAで合意したサービスの可用性を費用対効果に優れた方法で実現し、将来にわたって維持するための活動を行う。

可用性	サービス、コンポーネント、構成アイテムが、顧客が必要としたときに、合意された機能を実行する能力。 必要な時に使える
信頼性	サービス、コンポーネント、構成アイテムが、中断なく、長く合意された機能を実行する能力。 ダウンしない
保守性	障害や故障の発生後、サービス、コンポーネント、構成アイテムを迅速に通常の稼働状態に戻す能力。 すぐに復旧
サービス性	サプライヤが提供する支援サービスまたはコンポーネントに関する、 <u>可用性、信頼性、保守性の能力</u> 。

覚

サービス性とは



問5

の重要度

問5 次のうち、サービスマネジメントにおけるイベントに含まれないものはどれか。

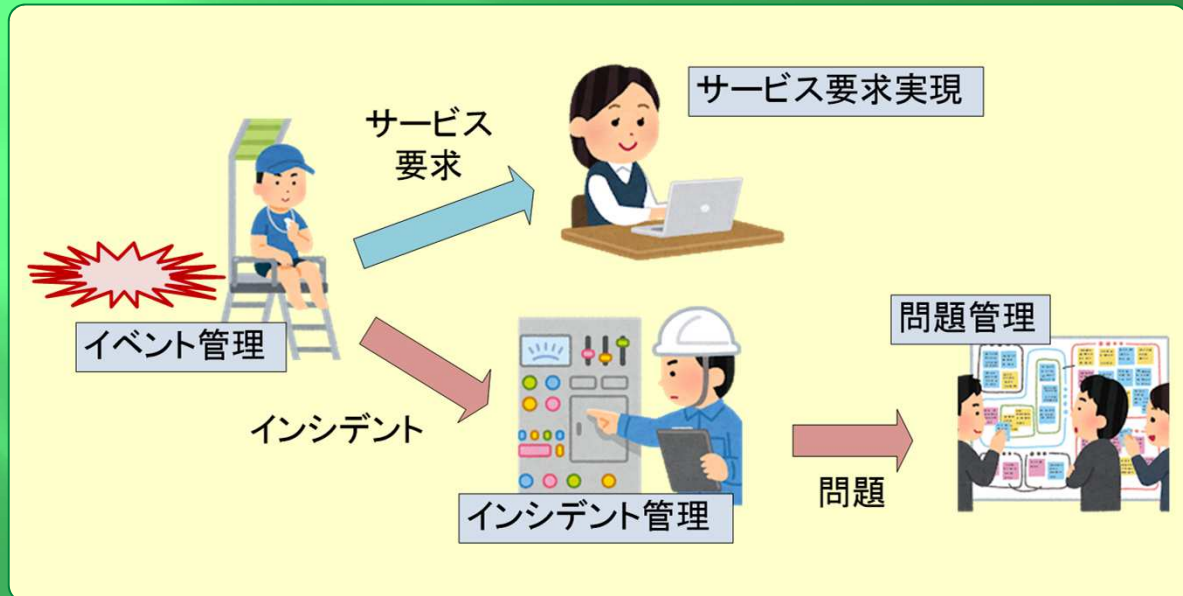
ア 警告

イ 修正

ウ 情報

エ 例外

イベント管理



イベントの重要性

3 イベントの重要性

p.87

イベントの重要性については各組織で基準を設定すればよいが、少なくとも次の三つを含めることが望ましい。

▶ イベント

覚

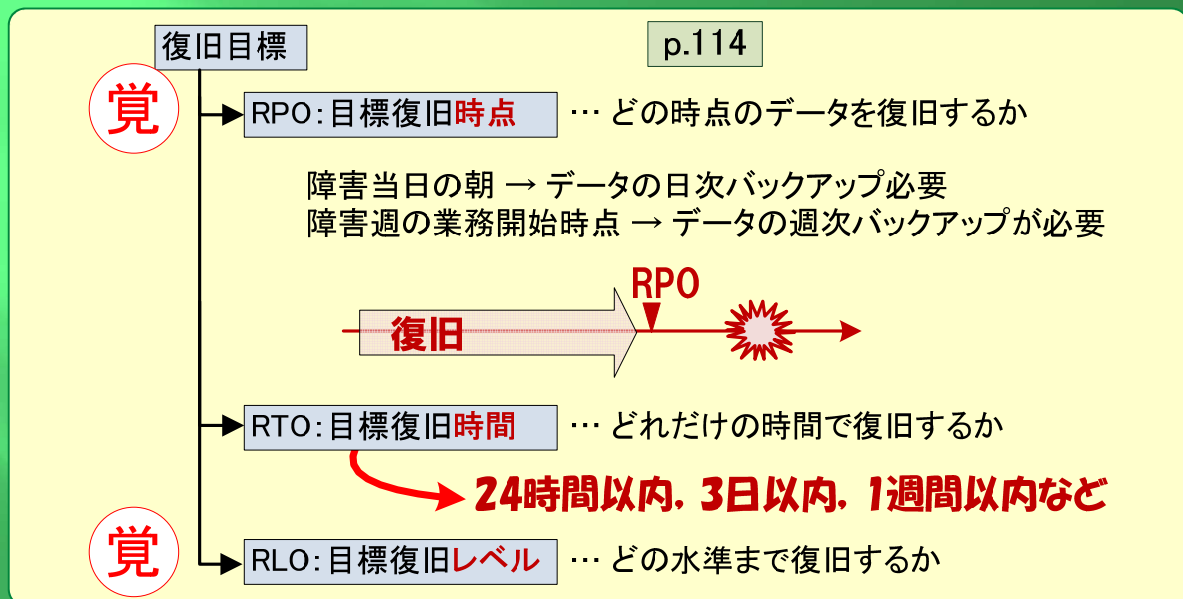
情報	ログファイルへの記録だけが行われ、処置を行わないイベント (例) ユーザのログイン、ジョブの正常終了
警告	サービスやCIの状態が、定められた許容限界値に近づいたこと、またはしきい値を超えたことを警告するイベント。処置が必要かどうかをさらに見極める。 (例) ディスクの使用量があと10%で限界に達する。
例外	サービスやCIが正常ではない(SLAの基準を満たしていない)ことを表すイベント。直ちに処置を行う。 (例) サーバが停止した、応答時間が許容限界値を超えた。

問6

問6 **RLO**を設定した復旧計画に関する記述として、適切なものはどれか。

- ア インシデントが発生した場合、バックアップから当日のサービス開始時点の状態にデータを戻し、それ以降インシデント発生直前までのデータは、伝票を手作業で入力して復旧するように計画する。 **RPO**
- イ インシデントが発生しても、インシデント発生直前の時点のデータの状態に復旧できるように計画する。 **RPO** **RT0**
- ウ インシデントの発生後、5時間以内に業務を再開できるように計画する。
- エ インシデントの発生後に保証するサービスの水準を、サービス内容や業務における重要性、インシデントの大きさなどに応じて計画する。

復旧目標について

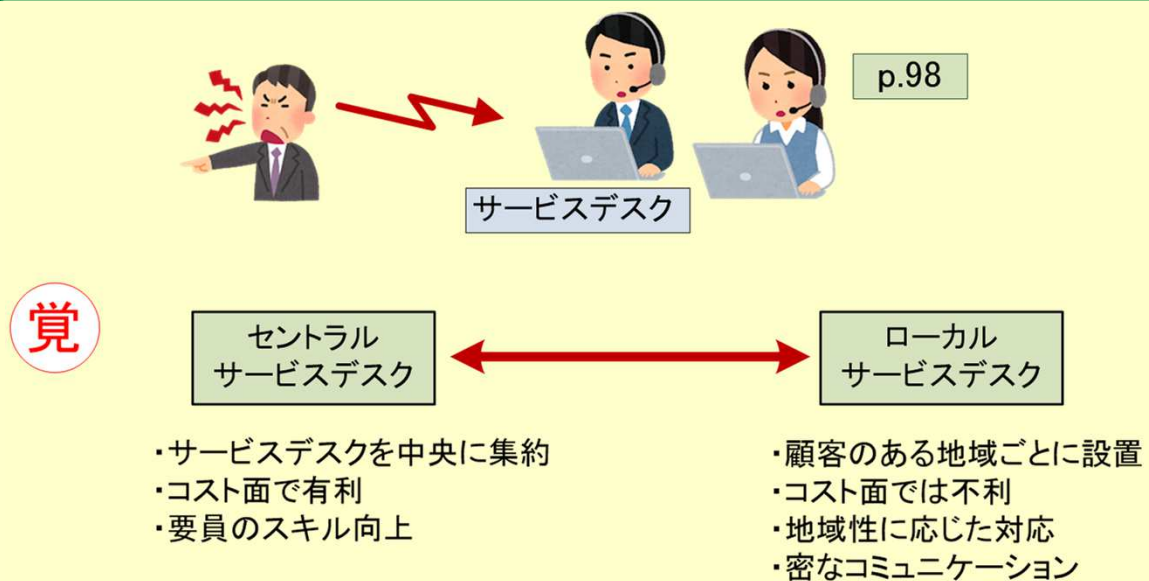


問7

問7 ローカルサービスデスクの特徴はどれか。

- ア 24時間サポートできる。
- イ オンサイト対応ができ、拠点の言語や文化などに合わせたサービスを提供できる。
- ウ 交替制(シフト)勤務を導入しなくてよい。
- エ コストを抑え、より少ないスタッフで大量のコールに対応できる。

ローカルサービスデスクとセントラルサービスデスク



問8

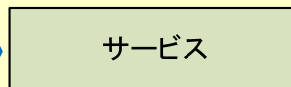
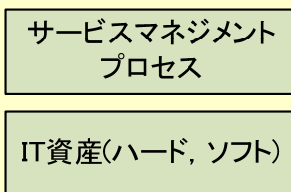
問8 ITサービスのコンポーネントやアプリケーションベースのパフォーマンスや可用性などを測定する測定基準として適切なものはどれか。

- ア 技術測定基準 イ キャパシティ測定基準
ウ サービス測定基準 エ プロセス測定基準

測定基準について

覚

プロセス測定基準 … 障害回復時間など



サービス測定基準 … サービス稼働率など

技術測定基準 … CPU利用率など

問9

問9 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“既知の誤り”として適切な記述はどれか。

覚

ア 根本原因が特定されているか、又はサービスへの影響を低減若しくは除去する方法がある問題

インシデント

イ サービスに対する計画外の中断、サービスの品質の低下、又は顧客若しくは利用者へのサービスにまだ影響していない事象

運用

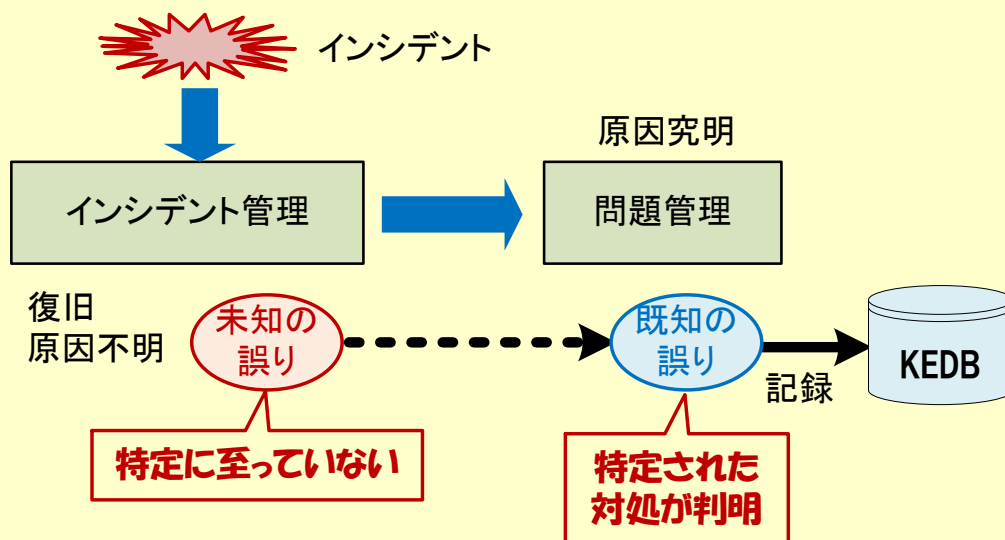
ウ 一つ以上の実際に起きた又は潜在的なインシデントの原因

待機



エ 要求事項を満たしていないこと 不適合 問題

未知の誤りと既知の誤り



問10

問10 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)における変更管理の活動に関する記述のうち、適切なものはどれか。

実現可能だけど
100億円掛かる?

リスク, 事業利益, 実現可能性, 財務影響

ア 意思決定では、~~実現可能性~~を最優先に考慮しなければならない。

イ ~~顧客及び利用者は~~, 変更要求の承認及び優先度について決定を行わなければならない。

ITIL: 変更マネージャ, CAB

JIS: 組織及び利害関係者

ウ 失敗した変更を元に戻す又は修正する活動を計画し, 可能な場合には, 試験しなければならない。

覚

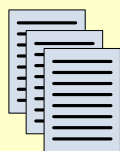
エ 承認された変更は~~可及的速やかに~~実施する必要がある。

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!



抽出

・理由
・現状
・改善策

SMとしての
判断力

正解

- 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

設問1 [訓練データの概要]について答えよ。

Key

問題

(1) 表1の訓練データは、製品の実際の需要を反映できているとは限らない。

どのような場合の販売数量が実際の需要とは異なるか。表1の項目を用いて、25字以内で述べよ。

要求事項

欠品フラグに1が設定された数量が含まれている場合

設問1 ②

Hop → 表1 訓練データの項目

p.4

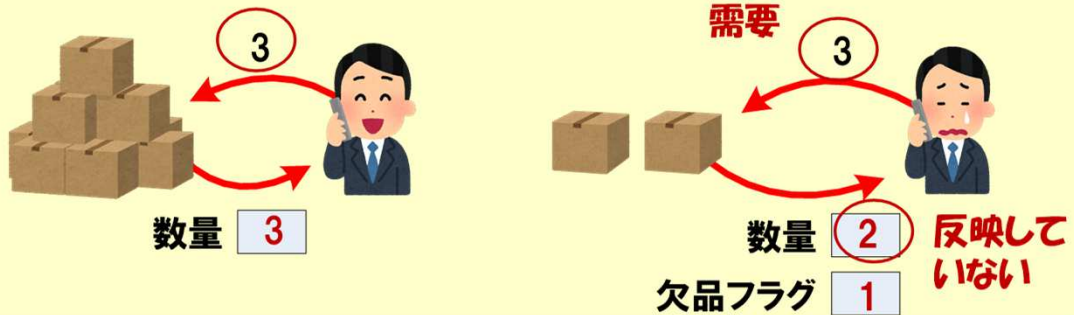
販売に関連するデータ	日付	注文が発生した日付
	注文番号	注文毎に一意に付与される番号
	納期	注文の納期
	顧客	顧客の名称
	顧客住所	顧客の住所
	製品 ID	注文製品を識別する ID
	原価	注文製品の原価
	売値	注文製品の販売価格
	数量	注文製品を販売した数量
	売上	1 注文の売上金額
需要	欠品フラグ	欠品が発生した場合は 1

実際の需要ではない？

設問1 ③

p.4
下から
3行目

表1の“数量”は、製品を顧客に販売した実数量であり、引合時の数量（引合数量）とは異なる場合がある。引合の際にP社の在庫及び生産予定数が引合数量に満たなかった場合は、“数量”には取引が成立した販売数量が、“欠品フラグ”には1が設定される。



設問1 (2)

(2) 販売数量を実際の需要にさらに近づけるためには、表1にどのような項目が必要か。項目名を問題文の字句を使って答えよ。

要求事項

引合数量

設問2 ①

参照指示

設問2 「AIによる予測結果」について、表3中の a に入れるAPEの値を、小数点第1位を四捨五入して整数で答えよ。 **Key** **要求事項**

9

設問2 ②

表3 製品A～Dの予測値、実績値、予測精度

p.6

月	製品A			製品B			製品C			製品D		
	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE
1月	980	1,000	2	1,150	1,100	5	1,300	1,250	4	16	20	20
2月	1,050	1,200	13	1,200	1,150	4	1,500	1,400	7	13	10	30
3月	1,020	1,280	20	1,200	1,100	a	1,650	1,550	6	12	12	0
4月	1,250	1,310	5	1,100	1,550	29	1,100	1,110	1	12	22	45
5月	1,310	1,200	9	1,100	1,320	17	950	930	2	40	10	300
6月	1,350	1,130	19	1,150	1,100	5	980	1,020	4	20	15	33
} 省略												
	MAPE		10	MAPE		16	MAPE		4	MAPE		45

設問2 ③

予測値からのズレ

p.5

・製品Pの絶対パーセント誤差(APE)

$$APE(i月) = \frac{|PY_i - PA_i|}{PA_i} \times 100$$

実績値

・製品Pの平均絶対パーセント誤差(MAPE)

$$MAPE(1年間) = \frac{100}{12} \sum_{i=1}^{12} \frac{|PY_i - PA_i|}{PA_i}$$

(注) PY_i : 製品Pの販売数量の予測値(i月)

PA_i : 製品Pの販売数量の実績値(i月)

図2 APE, MAPEの算出式

$$\begin{aligned} & \frac{|1200 - 1100|}{1100} \times 100 \\ &= \frac{100}{11} \approx 9.09 \end{aligned}$$

設問3(1) ①

参照指示

設問3 [予測精度の分析・評価]について答えよ。

(1) 本文中の b ~ d に入れる適切な字句を、それぞれ20字以内で答えよ。

Key

b: AIが直近の訓練データを学習していない
c: AIへの追加学習を1か月単位で実施
d: SNSの投稿件数を追加

設問3(1) ②

p.7
9行目

A. B. C

APE共に20以下

表3の結果から、**主要3製品**について**MAPEは目標値**を満足していることが確認できる。ただし、月単位で見ると製品Bの4月の予測値の精度が目標を満たしていないことや、製品Aのように周期的な精度の悪化が見られるなど、改善が必要な事象も見られる。

製品Aの予測精度には、3か月毎に予測精度の悪化を繰り返す傾向が見られる。これは、**需要予測が3か月おきに行われるため**、月によっては **b** 状態で予測が行われることが**原因**と考えられる。対策として、**発注頻度を変更するタイミングに合わせて**、**c** するなど、**機械学習のスケジュールの変更が必要であると結論づけた。**

改善策

設問3(1) ③

表3 製品A～Dの予測値、実績値、予測精度

p.6

月	製品A			製品B			製品C			製品D		
	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE	予測値	実績値	APE
1月	980	1,000	2	1,150	1,100	5	1,300	1,250	4	16	20	20
2月	1,050	1,200	13	1,200	1,150	4	1,500	1,400	7	13	10	30
3月	1,020	1,280	20	1,200	1,100	a	1,650	1,550	6	12	12	0
4月	1,250	1,310	5	1,100	1,550	29	1,100	1,110	1	12	22	45
5月	1,310	1,200	9	1,100	1,320	17	950	930	2	40	10	300
6月	1,350	1,130	19	1,150	1,100	5	980	1,020	4	20	15	33
} 省略												
	MAPE		10	MAPE		16	MAPE		4	MAPE		45

周期的な悪化

目標未達

設問3(1) ④

特性		表2 各製品の特性	p.6
製品A	法人顧客へ販売する製品で、直近の売上が次月の売上に大きく影響する性質をもつ。AI導入以前は、担当者が直近3か月の移動平均と、指数平滑法で求めた予測値を勘案して、次期の販売予測を行っていた。		
製品B	個人顧客へ販売する製品で、一時的な流行はあるものの、それを除けば長期的なトレンドに沿って販売量が緩やかに増加する性質をもつ。AI導入以前は、担当者が長期的なトレンドに沿って次期の販売量を予測していたが、突発的な流行を捉えきれずに大きな誤差が出たこともあった。		
製品C	法人顧客に販売する製品で、季節変動をもつ。AI導入以前は、担当者は長期的なトレンドに沿った予測値を、季節変動で経験的に調整していた。		
製品D	限られた法人顧客の特殊用途に用いられる高額製品で、販売数量は十～数十程度と他の製品に比べて極端に少ない。過去の傾向からある程度正確に予測することができるが、新規顧客からの引合いや既存顧客の廃業などの突発的な理由で、販売数量が予測値から数十個程度、大きく変動することもある。		

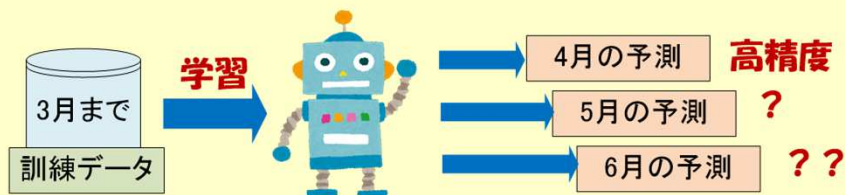
設問3(1) ⑤

p.3
10行目

〔新サービスの概要〕

現状の需要予測

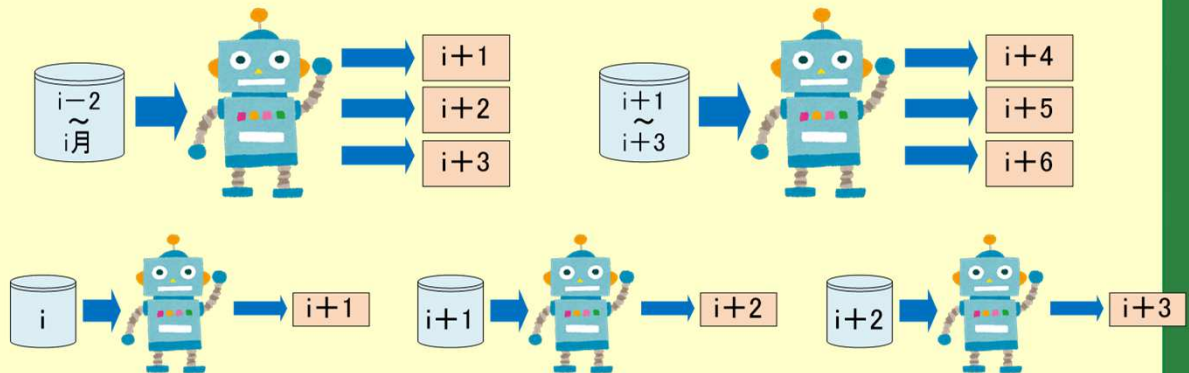
新サービスに導入されたAIは、P社が蓄積した「販売に関連する諸データ（以下、訓練データという）」を機械学習し、その結果をもとに次期3か月の各月の販売数量を製品毎に予測する。AIの予測値は担当者の承認後にP社の生産計画システムに連携され、次期3か月の生産計画に反映される。また、発注計画にも同期して生産に必要な部品が発注される。営業計画にも反映される。



設問3(1) ⑥

p.4
先頭行

なおP社は、新サービス導入によって1か月単位の販売数量を予測できるようになったことから、現状では3か月単位で実施している部品の発注を1か月単位で実施することを計画している。これにより、部品在庫費用のさらなる圧縮が期待されている。



設問3(1) ⑦

p.7
下から
12行目

製品Bの4月期に見られた精度の悪化について販売部に問い合わせた結果、3月期の終盤から4月期の前半にかけて、製品Bに関するSNSの投稿が急増していたことが判明した。このことから、4月期に突発的な流行が発生したことが精度悪化の原因と考えられた。このような突発的な流行は、現状の訓練データからは予測することが困難であるため、予測精度を上げるには訓練データに するなどの変更を行う必要があるとの認識で一致した。

設問3(2) ①

Key

(2) 本文中の下線①について、このような状況が見られた理由を、製品の特性に注目して30字以内で答えよ。

要求事項

過去3年間の訓練データから季節変動を学習したため

設問3(2) ②

p.7
下から
6行目

製品Cの予測精度は、非常に良好である。表4に示した①テスト段階の予測精度に比べ、運用段階の予測精度が格段に向上しており、特別な対策は不要であると結論づけた。

p.6 表3 **運用**
製品C

予測値	実績値	APE
1,300	1,250	4
1,500	1,400	7
1,650	1,550	6
1,100	1,110	1
950	930	2
980	1,020	4

過去3年以上

精度向上

テスト段階

p.7 表4

製品C	予測値	実績値	APE
	1,550	1,100	41
	1,250	1,100	14
	1,280	1,100	16

過去3か月
過去6か月
過去9か月

設問3(2) ③

p.3
下から
4行目

新サービスにおけるAIの機械学習は、具体的には次のとおりである。まず、新サービスの運用開始時に過去3年間の訓練データを学習させ（初期学習）サービスを開始した。運用開始後は、3か月毎に、その3か月間に発生した新たな訓練データを追加で学習させている（追加学習）。

設問3(2) ④

表2 各製品の特性

p.6

製品A	法人顧客へ販売する製品で、直近の売上が次月の売上に大きく影響する性質をもつ。AI導入以前は、担当者が直近3か月の移動平均と、指数平滑法で求めた予測値を勘案して、次期の販売予測を行っていた。
製品B	個人顧客へ販売する製品で、一時的な流行はあるものの、それを除けば長期的なトレンドに沿って販売量が緩やかに増加する性質をもつ。AI導入以前は、担当者が長期的なトレンドに沿って次期の販売量を予測していたが、突発的な流行を捉えきれずに大きな誤差が出たこともあった。
製品C	法人顧客に販売する製品で、 <u>季節変動をもつ</u> 。AI導入以前は、担当者は長期的なトレンドに沿った予測値を、 <u>季節変動で経験的に調整</u> していた。
製品D	限られた法人顧客の特殊用途に用いられる高額製品で、販売数量は十～数十程度と他の製品に比べて極端に少ない。過去の傾向からある程度正確に予測することができるが、新規顧客からの引合いや既存顧客の廃業などの突発的な理由で、販売数量が予測値から数十個程度、大きく変動することもある。

設問3(3) ①

Key

(3) 本文中の下線②について、製品Dのどのような特性を指しているか、30字以内で答えよ。

要求事項

販売数量が少なく、極端な誤差が生じることがある

設問3(3) ②

p.7
下から
3行目

製品Dについては、絶対パーセント誤差のような指標は同製品のような②特性をもつ販売予測には適していないため、他の適切な指標を用いてさらに検討することにした。

p.6

製品D 限られた法人顧客の特殊用途に用いられる高額製品で、販売数量は十～数十程度と他の製品に比べて極端に少ない。過去の傾向からある程度正確に予測することができるが、新規顧客からの引合いや既存顧客の廃業などの突発的な理由で、販売数量が予測値から数十個程度、大きく変動することもある。

p.5

・製品Pの絶対パーセント誤差(APE)

$$APE(i月) = \frac{|PY_i - PA_i|}{PA_i} \times 100$$

$$\frac{10}{100} \rightarrow 10\%$$

$$\frac{10}{10} \rightarrow 100\%$$

午後II対策の要点

午後II対策

- ・問題と解答例を読む → ネタ集め **×丸暗記**
- ・書く練習 → 合格条件を満たす論文

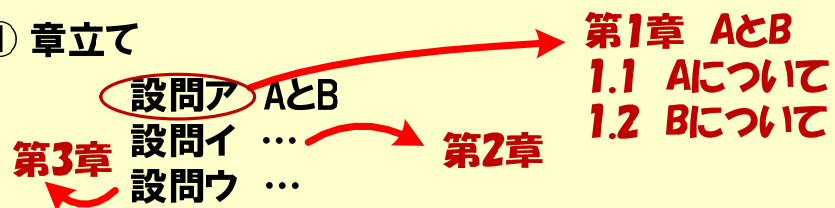
設 AとB
A:○ B:○
× A:◎ B:—

設問の要求事項を漏らさず書く

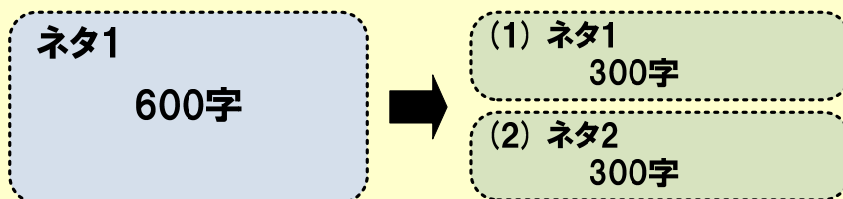
- ① 設問, 要求事項によって, 章と節に分ける (章立て)
- ② 節の中でもユニットに分ける

章立てとユニット分け

① 章立て



② ユニット分け → 一つの節を複数ユニットに分ける



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、考えて見る



設問イ

第2章 設問イ 設問アで述べたリモートワークを実施するにあたって、**2.1** どのような課題を認識したか。また、その課題について **2.2** 誰とどのような検討を行い、**2.3** どのような対策を実施したか。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 リモートワークの課題と対策

2.1 リモートワークの実施における課題

2.2 課題の検討

2.3 対策

まとめた方が書きやすい？

論述の構想

第2章 リモートワークの課題と対策

2.1 リモートワークの実施における課題 **500字**

2.2 課題の検討と対策 **600字**

誰と検討したか
どのような対策を立てたか

2.1……実施における課題

(1) 課題1

課題1 **200字**

(2) 課題2

課題2 **200字**

2.2 課題の検討と対策

(1) 課題1 **350字**

課題1に対する検討・対策

(2) 課題2 **350字**

課題2に対する検討・対策

ヒントの確認

リモートワークの実施のための環境整備においては、リモートワーク固有の次のような課題に直面することが多い。

- ・ リモート環境で使用する機器や実施する業務の管理
- ・ リモート環境でのセキュリティの確保
- ・ リモートワークを行う従業員の就業状況の管理
- ・ 通信費、光熱費等のリモートワークに要する費用の負担

課題のヒント

協力者

これらの課題に対処するには、経営層、リモートワーク推進組織、人事部門などと、サービスマネジメントを担う者とが、お互いに知恵を絞って協働する必要がある。

ネタ出し ①

第2章 リモートワークの課題と対策

2.1 リモートワークの実施における課題

・機器や業務の管理

・セキュリティの確保

・就業状況の管理

・費用の負担

2.2 課題の検討と対策

(課題)

・貸与した機器を適切に管理

→ 無申告で持ち出し, 無許可でインストール

(対策)

・総務部門と協力して管理ルールを作成

→ 資産管理の手続きに基づいた貸与

→ 構成管理のルールを適用

(課題)

・入退室管理を適切に行ってセキュリティを確保

→ 画面ののぞき見, 印刷物の持ち出し

(対策)

・人事(労務)部門と協力して作業ルールを作成

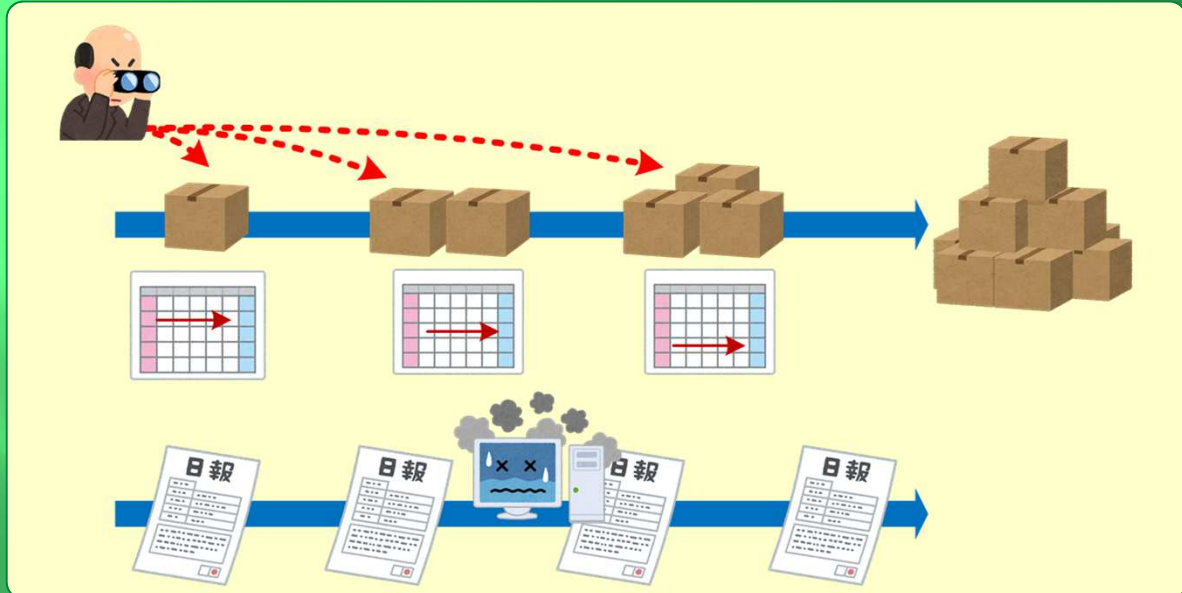
→ 作業部屋の基準, 作業ルールの作成

→ Webカメラでルール遵守の確認

ネタ出し ②



ネタ出し ③



ネタ出し ④

第2章 リモートワークの課題と対策

2.1 リモートワークの実施における課題

- ・機器や業務の管理
- ・セキュリティの確保
- ・就業状況の管理
- ・費用の負担

2.2 課題の検討と対策

(課題)

- ・就業状況を目視以外で確認、管理する
→ サボリ、人事評価へ反映できない

(対策)

- ・人事部門と協力して評価の仕組みを作成
→ 成果物単位での評価
→ 作業日報による進捗確認

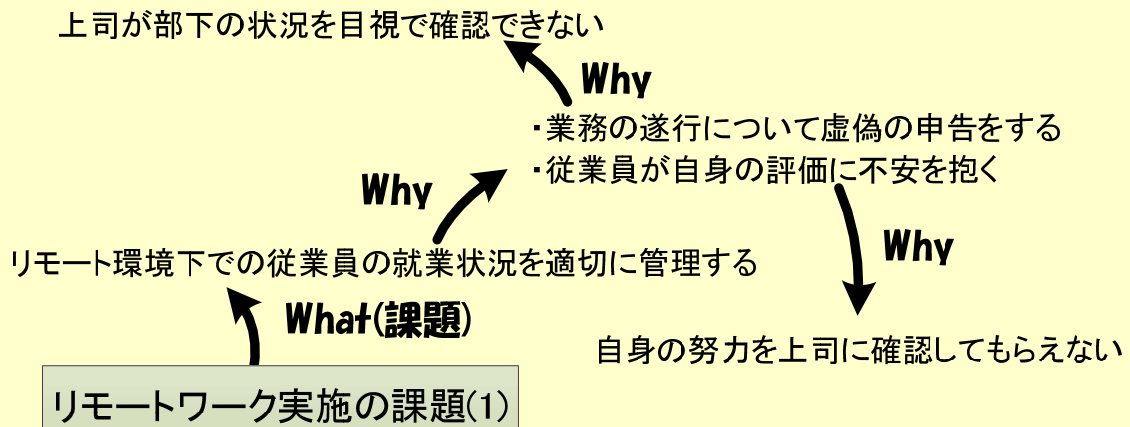
(課題)

- ・通信費、電気代を適切に負担する
→ 通信費や電気代を従業員が負担 → 労働基準法違反

(対策)

- ・経理部門、総務部門と協力して費用負担のルールを作成
→ モバイル通信機器の貸与(通信費は会社負担)
→ 電気代の半額を負担、固定額を負担

展開 ①



論述 ①

第2章 リモートワークの課題と対策

2.1 リモートワークの実施における課題

リモートワーク実施にあたり、私は次のような課題を設定した。

(1) 従業員の就業状況の管理

リモート環境では、上司が部下の就業状況を目視で確認することができないため、従業員が業務の遂行について虚偽の申告をする恐れがある。また従業員側も自身の努力を確認してもらうことが出来ないため、自身の評価に不安を抱く恐れがある。これを避けるため、リモート環境下での従業員の就業状況を適切に管理する必要がある。

注意

課題の解決策は2.2で論述。ここでは解決策まで踏み込まない。

文字数

229字
課題についても1ユニット必要

展開 ②

画面ののぞき見や印刷物から顧客情報が漏えいする

Why

リモート環境下での人の出入りを制御し、
セキュリティを確保する

What(課題)

リモートワーク実施の課題(2)

Why

- ・物理的な人の出入りの制御が困難
- ・印刷物の厳密な管理が行えない

論述 ②

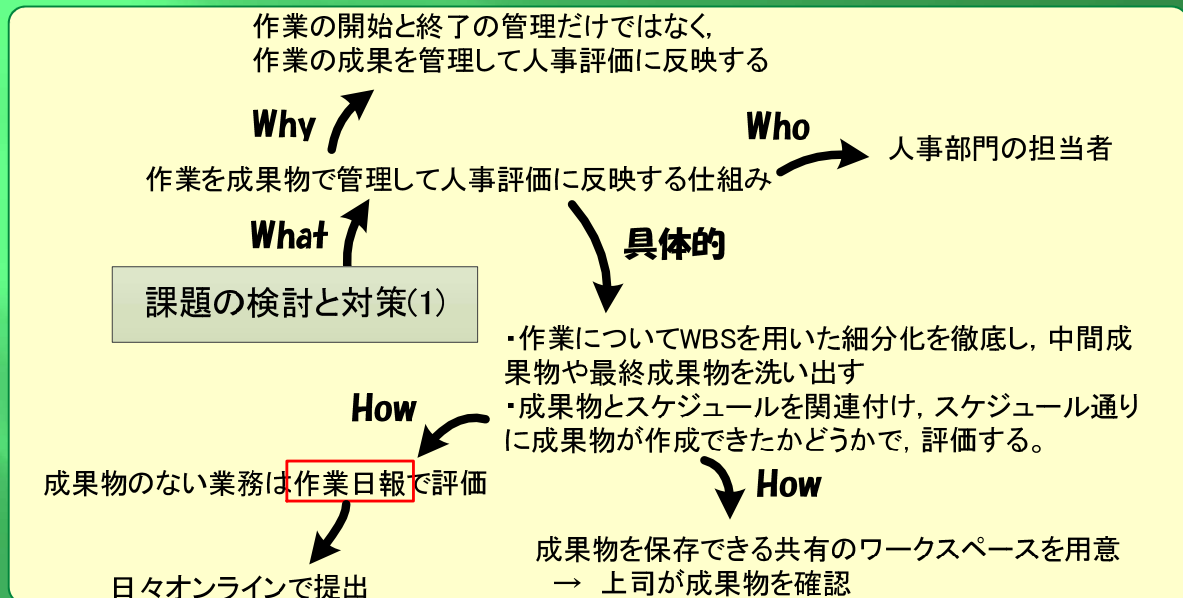
(2) セキュリティの確保

リモート環境下では、作業場への物理的な人の出入りを制御することは困難であり、印刷物の管理も厳密に行うことができない。そのため、画面ののぞき見や印刷物から顧客情報が漏えいする恐れがある。これを避けるため、リモート環境下での人の出入りを制御し、セキュリティを確保する必要がある。

文字数

(1)と合計で378字
2.2で少し頑張る

展開 ③



論述 ③

2.2 課題の検討と対策

2.1であげた課題について、私は次のような検討を行ない、対策を立案した。

(1) 従業員の就業状況の管理

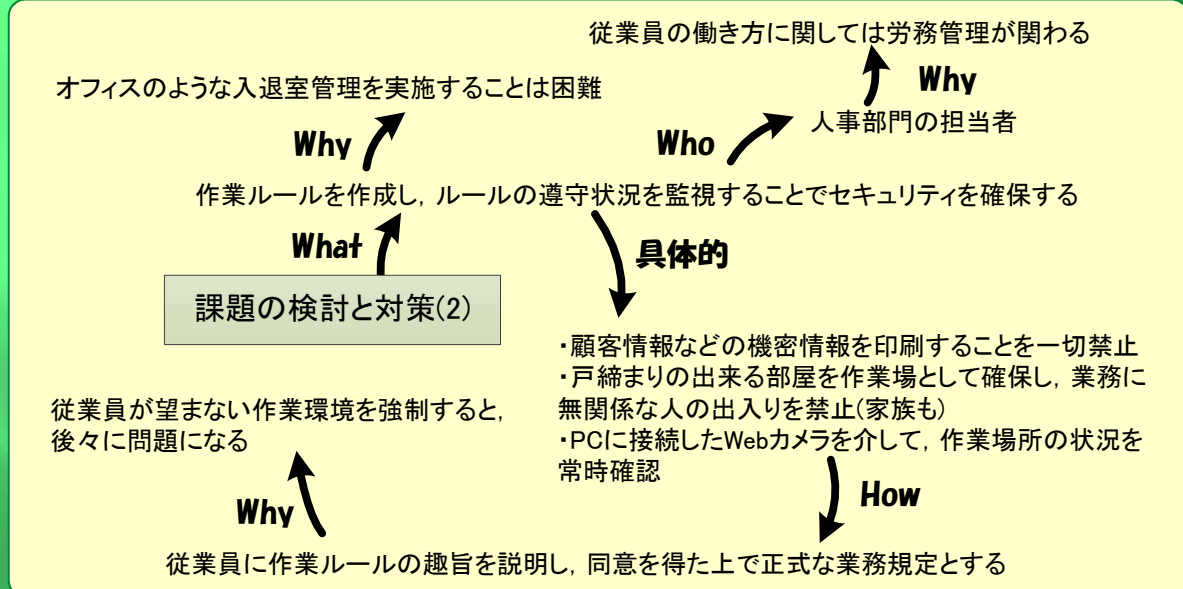
リモート環境での作業管理は、単に仕事の開始と終了を管理するだけではない、作業の成果を管理して人事評価に反映する必要がある。そこで私は、人事部門の担当者と共に、作業を成果物で管理して人事評価に反映する仕組みを整えた。具体的には、従業員が実施する作業についてWBSを用いた細分化を徹底し、作成する中間成果物や最終成果物を洗い出した。これらの成果物は従業員のスケジュールと関連付け、上司はスケジュール通りに成果物が作成できたかどうかで、業務遂行状況を評価する。実施にあたっては、成果物を保存できる共有のワークスペースを作成し、上司が適宜成果物を確認できるようにした。

なお、成果物や中間成果物を明示的に生成するのが困難な業務については、従業員が日々作成してオンラインで提出する作業日報の内容をもとに、上司が業務遂行状況を評価するようにした。

文字数

427字
上出来！

展開 ④



論述 ④

(2) セキュリティの確保

リモート環境下ではオフィスのような入退室管理を実施することは困難である。そこで私は、作業ルールを作成し、ルールの遵守状況を監視することでセキュリティを確保することを考えた。従業員の働き方に関しては労務管理が関わるため、人事部門の担当者と共に、リモート環境での作業ルールを次のように作成した。

- ・リモート環境では、顧客情報などの機密情報を印刷することを一切禁止する。
- ・リモート環境では戸締まりの出来る部屋を作業場として確保し、家族を含んで業務に無関係な人の出入りを禁止する。
- ・PCに接続したWebカメラを介して、作業場所の状況を常時確認できるようにする。

働き方について、従業員が望まない作業環境を強制すると、後々に問題になるおそれがある。そこで私は、リモートワークを実施する従業員に作業ルールの趣旨を説明し、同意を得た上でこれらを正式な業務規定とした。

文字数

386字
上出来！

お疲れ様でした

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: 午後Ⅰ対策 45分解く→30分解説 × 3題以上

金: 午後Ⅱ対策 論文例を5本以上読む

土: 午後Ⅱ対策 論文を1本作成, 余裕があればもう1本



土曜日は
ゆっくり寝る

