

午後 試験

昨年同様、IT サービスマネージャとしての能力を問うことに重点を置いて出題した。採点した結果、本年度も自らの担当業務について作業を確実にに行ったことに終始している論述が少なからず見受けられた。マネジメントの視点をもって業務の遂行に当たることを改めて期待したい。

また、答案用紙の“あなたが携わった IT サービスマネジメントの概要”では、すべての項目に記入することが求められているにもかかわらず、本年度も記入漏れが散見された。改めて注意を促したい。

問 1 (IT サービスの構成目に関する情報の管理について) では、構成管理データベース (CMDB) を利用する上で発生した問題の改善と更なる活用に向けた課題について論述することを求めた。CMDB の信頼性、利便性が低いことに起因する様々な問題を取り上げている論述も多く、CMDB の運用に腐心している様子がうかがえた。しかし、その対策は単なる項目の追加、ツールの導入といった対処療法的なものが多く、また、CMDB の更なる活用においても担当業務における改善にとどまる論述が少なくなかった。これは、IT サービス全体の提供・管理を効率よく的確に行うという、IT サービスマネージャとしての視点が欠けていることによるものと推測される。IT サービスの提供・管理の現場では、構成目に関する情報の活用が何らかの形で行われているであろうとの想定で出題したが、3 問中で最も選択率が低かったのは意外であった。

問 2 (リリース管理におけるリリースの検証及び受入れについて) では、リリースの検証及び受入れのときに発生した問題の対応と再発防止策について論述することを求めた。リリース管理の知識と経験のある受験者には取り組みやすかったものと推察される。一方で、リリース管理についての理解ができていない受験者も多く、開発工程での受入れテストで発生した問題や、リリースの実装後に発生した問題など、題意に適さない対象についての論述が少なからず見受けられた。また、リリース管理の理解の有無にかかわらず、根本原因の究明と再発防止について IT サービスマネージャとしての知見がうかがえる論述は少なかった。リリース管理は、安全かつ円滑にリリースを実装するための重要なプロセスであり、規格 (JIS Q 20000) やベストプラクティスなどを参考にして、他のプロセスとの関係を含めて理解しておくことが望ましい。

問 3 (インシデント発生時に想定される問題への対策について) では、インシデント発生時に想定される問題への対策とその改善について論述することを求めた。ビジネス特性の分析に基づいた問題の想定と、環境や制約などに留意した対策を論述した優れたものがある一方で、問題文を書き写したようなものが少なくなかった。このような論述の中には、対策が表層的である、留意した点の記述が不足している、単純な不備に対する改善であり対策そのものが不完全であると推定されるなど、実際の経験に基づく論述であるのか疑わしいものも見受けられた。また、出題趣旨に反して、実際に発生したインシデントへの対応について論述したものもあった。IT サービスマネージャとして、インシデント発生時の問題の想定とその対策の立案・改善について主導した経験がないと、説得力のある論述とすることは難しいであろう。