平成 23 年度 秋期
IT サービスマネージャ試験
午後Ⅱ 問題

試験時間 14:30 ~ 16:30 (2 時間)

注意事項

1. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
3. この注意事項は、問題冊子の裏表紙に続きます。必ず読んでください。
4. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
5. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1 ~ 問 3
選択方法	1 問選択

6. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - (1) B 又は HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - (2) 受験番号欄に、受験番号を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されません。
 - (3) 生年月日欄に、受験票に印字されているとおりの生年月日を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。
 - (4) 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選択欄	問 1	○問 2	問 3
	1 問選択		

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。2 問以上○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

“論述の対象とする IT サービスの概要” の記入方法

論述の対象とする IT サービスの概要と、その IT サービスに、あなたがどのような立場・役割で関わったかについて記入してください。

①～⑮の質問項目に従って、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲むとともに、() 内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は、該当するものを全て○印で囲んでください。

問1 IT サービスに関する顧客への報告について

IT サービスの提供において、顧客に対してサービスの状況を定期的に報告することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。報告に当たっては、顧客の立場にたち、必要とされる適切な情報を分かりやすく説明することが求められる。

報告内容としては、サービスレベルの目標に対する達成状況、インシデントの発生や対策の状況などの基本的な事項にとどまらず、サービスの状況の分析によって判明したこと、今後のITサービスを考える上での参考情報など、顧客にとって有益な事項も含めることが望ましい。具体的には、ITリソースの利用率の推移によって発生が懸念されるリスクと対処方法、サービスデスクへの問合せ内容の分析によって明確になった問題点と解決策などがある。

また、IT サービスマネージャは、報告に対する顧客からの評価などに基づいて、改善を行っていく必要がある。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、顧客への基本的な報告事項について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた基本的な報告事項以外で、顧客にとって有益と判断して報告に含めた事項と、そう判断した理由は何か。また、報告内容を分かりやすく説明するために工夫したことは何か。800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ あなたが行った報告について、今後改善したいと考えている点をその理由とともに、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

問2 キャパシティ管理について

応答時間、処理時間などの IT サービスの状況や、CPU 使用率、ストレージ使用量などの IT リソースの状況を常時監視し、現在及び将来のキャパシティに関する様々な問題に対して迅速かつ適切に対応することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。

例えば、監視作業を通じて、次のような問題を発見することがある。

- ・特定の時間帯に、オンライン処理の応答時間が悪化する。
- ・特定のディスクにアクセスが集中し、Web アプリケーションがタイムアウトする。
- ・夜間バッチの処理時間が延び、翌日のオンラインサービス開始に影響する。

このような問題の解決に向けて、リソースの増強、システムのチューニングだけでなく、サービス内容の検証、業務内容の見直し提案などの様々な角度から、複数の対応策を検討する必要がある。実施する対応策の決定に当たっては、問題の重要度や緊急度、対応策の作業難易度や作業期間、費用などを総合的に評価しなければならない。

また、問題への対応策の立案・実施に加えて、キャパシティに関する要件の把握方法の改善、リソースの増強要求のキャパシティ計画への確実な反映、リソースの監視方法の変更などのキャパシティ管理方法自体の見直しを行うことも重要である。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、監視作業を通じて発見したキャパシティに関する問題及びその問題による IT サービスへの影響について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた問題の解決に向けて検討した対応策を列記せよ。また、実施することに決定した対応策の内容と、そう決定した理由は何か。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問アで述べた問題に関連して行ったキャパシティ管理方法自体の見直し内容について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問3 ITサービスの改善活動について

ITサービスの現場では、サービスに影響を及ぼす重大な障害やサービスに直接影響を及ぼさない軽微なミスが発生したり、他方では、サービスに対して顧客から高い評価を受けたりするなど、様々な事象が発生する。ITサービスマネージャには、これらの事象に対して、適切な対応を行うとともに、対応を通じて得られた成果を組織全体に展開するなどのITサービスの改善活動を実施することが求められる。

① 事前予防策や再発防止策を講じ、その成果を整理する

軽微なミスが続いた場合は、基本動作や手順に問題はないかなど、全ての作業を点検し、重大な障害とならないように事前に予防する。サービスに影響を及ぼす重大な障害が発生した場合は、リリースのプロセスに問題はなかったか、障害発生後の対処は適切であったか、などの様々な観点から原因を究明して再発を防止する。その上で、対策の内容、検討の経緯、実施の結果などを成果として整理する。

② 顧客から高い評価を受けた取組みなどを分析し、その成果を整理する

満足度調査などで顧客から高い評価を受けた取組みや、高い目標を達成した取組みについて、評価の理由や目標達成の成功要因を分析する。その上で、取組みの内容、分析の結果などを成果として整理する。

③ ①、②で得られた成果を組織全体に展開する

展開に当たっては、成果を発表する場を設けたり、組織全体への展開状況を確認したりするなどの工夫が必要である。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、ITサービスの改善活動の対象とした事象について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事象に対して実施した対応と得られた成果について、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた成果の組織全体への展開について、工夫した点を中心に、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

[メモ用紙]

[メモ用紙]

7. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げる場合があります。

(1) 問題文の趣旨に沿って解答してください。

(2) 解答欄は、“論述の対象とする IT サービスの概要”と“本文”に分かれています。

“論述の対象とする IT サービスの概要”は、2 ページの記入方法に従って、全項目について記入してください。

(3) “本文”は、設問ごとに次の解答字数に従って、それぞれ指定された解答欄に記述してください。

・設問ア：800 字以内

・設問イ：800 字以上 1,600 字以内

・設問ウ：600 字以上 1,200 字以内

(4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。

8. 退室可能時間に途中で退室する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	15:10 ~ 16:20
--------	---------------

9. 問題に関する質問にはお答えできません。文意どおり解釈してください。

10. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

11. 試験時間中、机の上に置けるもの及び使用できるものは、次のものに限ります。

なお、会場での貸出しは行っていません。

受験票、黒鉛筆及びシャープペンシル (B 又は HB)、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計 (アラームなど時計以外の機能は使用不可)、ハンカチ、ティッシュ、目薬
これら以外は机の上に置けません。使用もできません。

12. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

13. 答案用紙は、いかなる場合でも提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。

14. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。

なお、試験問題では、™ 及び ® を明記していません。

©2011 独立行政法人情報処理推進機構