

午後Ⅱ試験

昨年度は設問で要求していない事項についての論述が多いと指摘したが、本年度は設問で要求している事項に答えていないものが少なからず見受けられた。設問をよく読み、何について解答することが求められているかしっかり把握した上で、論述に取り組むよう改めて注意を促したい。

また、設問アの“あなたが携わった IT サービスの概要”で、システム構成、アプリケーション機能、顧客ビジネスなどの説明に終始するものが相変わらず見受けられた。IT サービスについて記述する必要があることを再度注意しておきたい。

問 1（サービスレベルが未達となる兆候への対応について）では、顧客と合意したサービスレベルが未達となる兆候について、認識した兆候とサービスレベルを遵守するために実施した対策、管理を効果的に行う工夫と仕組みの改善などについて論述することを求めた。サービスレベルの維持活動は受験者にとってなじみのあるテーマのようで、不断の情報収集と的確な分析によって兆候を認識したことが伺える良質な論述が見受けられた。しかし、兆候と認識した理由が不明なものや、単なるインシデント対応についての論述が少なからず見受けられ、兆候の管理を確実に実施している受験者は多くはないと推測される。また、効果的に管理する工夫では問題文の例を引用しただけで、実経験に基づいているのか疑わしいものも見受けられた。これは、IT サービスマネージャとして効果的な管理に注力した経験がないことに起因するものと推察される。兆候の管理は、サービスレベルを遵守するための有効な方策の一つである。管理プロセスの確立と継続的な改善に積極的に取り組むことを期待したい。

問 2（外部委託業務の品質の確保について）では、外部委託業務において、委託元及び委託先の双方で協議し、合意した品質とその品質の確保策、実行時に把握した問題と対策などについて論述することを求めた。外部委託業務を経験した受験者にとっては取り組みやすかったものと推察される。品質の合意に向けた協議やその品質を確保するための施策に深い洞察の伺える優れた論述がある一方で、合意に至った協議の内容がないもの、品質確保に当たった課題が不明なものも見受けられた。また、実行時の問題と業務遂行面からの対策についてはほぼ論述できているものの、管理面からの対策について論述したものはほとんど見受けられなかった。担当者として外部委託業務を経験したことのある受験者は多いが、IT サービスマネージャの立場で外部委託業務の品質を確保するという経験のある受験者は限られていると推測される。外部委託業務の品質確保が重要であることは論をまたない。品質確保のために大局的な視点から主体的に行動することを期待したい。