

## 午後Ⅱ試験

問 1、問 2 ともに、出題の趣旨から外れた論述が散見された。問題文をよく読み、趣旨を正確に把握した上で、設問で求められている内容を踏まえて、論述に取り組むよう注意を促したい。また、両問とも“IT サービスの概要”について、十分な内容を記述していないものが相変わらず見受けられた。JIS ではサービスを“顧客に価値を提供する手段”としている。この観点から、自ら携わっている業務について整理しておいてほしい。

問 1（IT サービスの移行について）では、IT サービスの移行実施計画を策定する際に特に重要とした考慮点と対応策、移行実施後に行ったレビューの結果の活用などについて論述することを求めた。IT サービスマネージャとして移行の実施を経験している受験者にとっては取り組みやすかったものと考えられる。関係者との協議や確実な実施のための工夫を具体的に論述するなど、IT サービスの安全かつ円滑な開始に向けて精力的に取り組む姿のうかがえる良質な論述が多かった。しかし、開発部門が担当すべき移行作業に終始し IT サービスマネージャの視点のない論述や、“移行実施計画”を“移行設計”と誤解した論述が見受けられた。これは、IT サービスマネージャの役割が正確に理解できていない、JIS で規定している IT サービスの移行に関する知識が不足している、などによるものと推測される。設問ウの移行実施後のレビュー結果の活用については問題文中の例をやや詳しく述べたものがほとんどで、深い考察や広範な見識に基づいた活用についての論述が少なかった。IT サービスの移行はサービスマネジメントシステムの対象の一つであり、シラバス（情報処理技術者試験における知識・技能の細目）を確認した上で、JIS や ITIL を理解して取り組むことを期待したい。

問 2（IT サービスの障害による業務への影響拡大の再発防止について）では、業務への影響が拡大した原因の分析と再発防止策、再発防止を確実にするための活動について論述することを求めた。IT サービスの障害時に不測の事態が生じ業務への影響が拡大したという経験は多くの受験者にあるようで、多角的な視点から原因を究明し、再発防止策の立案・実施に注力する様子の方が優る優秀な論述が多かった。一方で、単純な手順書不備や知識不足、作業ミスなどを原因として、その改善策にとどまる論述も見受けられたが、そのような状況となっている根本原因を究明し対策を立てるということに踏み込んでほしかった。これは、IT サービスマネージャとしての問題把握能力及び問題分析能力が十分でないことに起因するものと推測される。また、再発防止策を業務への影響拡大に対してではなく、障害の発生に対するものと混同した論述が散見された。設問ウの再発防止を確実にするための活動では、取り巻く環境を踏まえるなど創意工夫のうかがえる活動についての論述を期待したが、問題文中の例をなぞった程度のもものがほとんどであった。安定した IT サービスの提供に向けた積極的な取り組みを期待したい。併せて、日頃の業務を通じて、問題把握能力・問題分析能力の向上に励むことを期待したい。