

午後Ⅱ試験

問 1 (IT サービスの提供における顧客満足の上昇を図る活動について) では、サービスの報告でレビューしたサービス目標の達成状況、課題、及び課題への対策、並びに、顧客とのコミュニケーションの仕組みを使って把握した顧客の期待と満足の状態及び顧客満足の向上のために策定した活動計画と実施状況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、サービス目標の達成状況などについては、日頃から顧客と定期的に報告会を行うなどを経験している受験者にとっては取り組みやすかったようで、課題に対して適切な対策を検討している良質な論述が多かった。しかし、コミュニケーションの仕組みを使って把握した顧客の期待と満足の状態については、真に顧客が期待している内容を深掘りする論述は少なかった。また、顧客とのコミュニケーションの仕組みについても、独創的な内容や工夫点がうかがえる論述は少なかった。IT サービスマネージャとして、顧客との良好なコミュニケーションを維持し、顧客満足の向上を図る取組みに努めてほしい。

問 2 (継続的改善による IT サービスの品質向上について) では、提供している IT サービスにおいて、サービス品質の目標と目標値を設定し、目標達成のための方策を立案し、活動結果を評価し、次の取組みを実施したか、いわゆるサービス品質向上の PDCA サイクルを適用した活動を論述することを求めた。IT サービスマネージャとして、PDCA サイクルを意識した論述もある一方で、課題と対策という視点で一過性の方策だけに終始する論述も散見された。また、本文で“方策の実施状況を把握するための管理指標を設定する”としているが、目標の達成状況を把握するための指標として管理指標を論述するものも多数見られた。IT サービスマネージャとして、サービス品質の向上に向けて、PDCA サイクルに従った改善活動の実践に努めてほしい。