

平成 30 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. 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。
4. 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 2
選択方法	1 問選択

5. 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、生年月日欄に受験票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。生年月日欄については、受験票の生年月日を訂正した場合でも、訂正前の生年月日を記入してください。
 - (3) 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。○印がない場合は、採点されません。2 問とも○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選 択 欄	問 1	問 2
	1 問選択	

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 サービスマネジメントに、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。

質問項目①は、ITサービスの名称を記入してください。

質問項目②～⑪、⑬は、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲み、必要な場合は（ ）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。

質問項目⑫、⑭及び⑮は、（ ）内に必要な事項を記入してください。

問1 IT サービスマネジメントにおけるプロセスの自動化について

IT サービスマネジメントを実践する組織では、IT サービスマネジメントにおけるプロセスを効果的かつ効率よく実施するために、ツールを使ってプロセスの作業を自動化している。例えば、

- ・“インシデント及びサービス要求管理プロセス”において、知識ベース検索機能を備えたツールを使って、サービスデスクが利用者からの問合せに対応する。
- ・“サービスの報告プロセス”において、ツールを利用してデータを集計し、サービス報告書をまとめる。

さらに、自動化の範囲を次のように拡大し、プロセスに関する自動化を進め、プロセスを首尾一貫して実行する程度（以下、プロセス成熟度という）を向上させていく。

(1) 自動化されずに人が行っている作業に新しい技術を適用する。

- ・サービスデスクが行っている利用者とのチャット対応作業の一部を、AI を活用し、人間に代わってコンピュータが対応する。
- ・人間がデータを入力して作成しているサービス報告書の作成作業の一部を、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を使って自動化する。

(2) プロセス間の連携を自動化する。例えば、変更管理プロセスからの“変更の成功”通知で、構成管理プロセスにおいて CMDB を更新する運用を自動化する。

IT サービスマネージャは、自動化の範囲の拡大に当たって、次のような活動を行う。

- ・プロセスで使っているツールの利用状況を把握し、今後の取組内容を決める。
- ・効果を評価するための KPI とその目標値を定め、実施計画を作成する。
- ・業務適用又は試行運用を開始し、期待する効果の達成度を評価する。

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、自動化対象としたプロセスの概要及び自動化の状況について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたプロセスに関する、自動化の範囲の拡大に当たっての活動における取組内容及び実施計画について、KPI とその目標値を含めて、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた活動によって実現したプロセスの自動化及び組織におけるプロセス成熟度向上の評価について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 ITサービスの運用チームにおける改善の取組みについて

IT サービスマネージャは、運用チームの業務記録の内容、運用しているサービスの管理指標の傾向を把握・分析し、課題を明確にした上で改善に取り組むことが求められる。

例えば、次のような改善の取組みによって、作業生産性の向上、作業品質の向上、顧客満足の向上などを実現する。

- ・故障対応時間の短縮が課題の場合には、故障対応のスキル不足を解消するために、実地訓練に取り組む。
- ・作業手順の誤りや漏れをなくすことが課題の場合には、作業手順について、有識者とのレビューを義務付ける。
- ・サービスデスクの応対に対する利用者からの不満を解消することが課題の場合には、コミュニケーション力を向上させるための教育を行う。

改善の取組みに当たっては、目標達成に向けて運用チームの力を結集することが大切である。そのために、IT サービスマネージャは、次のような工夫を行う。

- ・課題を明示することでチームメンバーの議論を促して取組みへの動機付けを行う。
- ・達成状況を“見える化”して改善に意欲的に取り組めるようにする。

また、改善の取組み後は、設定した目標に無理はなかったか、動機付けは十分であったかなどを振り返り、改善の取組みを評価する。

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、運用チームの構成、及び運用チームの課題とその根拠について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた課題を達成するために、どのような改善の取組みを行ったか。課題に対して、設定した目標、運用チームの力を結集するために工夫した点を含めて、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた改善の取組みの結果はどうであったか。目標の達成状況、及び取組みの評価について、良かった点、悪かった点を含めて、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

〔 ヌ 毛 用 紙 〕

[メモ用紙]

[メモ用紙]

6. 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。

7. 退室可能時間中に退室する場合は、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
--------	---------------

8. **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。

9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。ただし、問題冊子を切り離して利用することはできません。

10. 試験時間中、机の上に置けるものは、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（時計型ウェアラブル端末は除く。アラームなど時計以外の機能は使用不可）、ハンカチ、ポケットティッシュ、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。

11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

12. 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。

13. 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、それぞれ各社又は各組織の商標又は登録商標です。なお、試験問題では、TM 及び ® を明記していません。