

令和元年度 秋期 IT サービスマネージャ試験 解答例

午後Ⅰ試験

問 1

出題趣旨	
IT サービスにおいて効果的なサービス改善に取り組むためには、データの収集と加工、分析を通して改善策を検討していくことが重要である。	
本問では、改善プロセスに沿って、データを収集し、データの加工などを通じて、社内サービス目標値や KPI の目標を達成できていない場合の原因を分析し、サービスとプロセスの改善方法を策定するまでの一連の実務能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) エスカレーション先が技術課の場合、初回回答までの経過時間が長い。	
	(2) エスカレーション先の技術課に依頼することなく、対応完了となった問合せの割合	
	(3) 完了日時欄が“受付”又は“対応中”	
	(4) 定期的な顧客アンケート調査の実施	
設問 2	SD への問合せ総件数に占める FAQ に掲載されている問合せ件数の割合の減少率	
設問 3	(1) 3	
	(2) 名刺画像の送信から顧客 DB に登録されるまでの時間帯別の平均待ち時間	

問 2

出題趣旨	
IT サービスマネジメントの構成管理活動では、ライセンスを含めたソフトウェア資産の管理が重要になる。	
本問では、RPA ツールを新規に導入する際のソフトウェアの変更管理や PC の構成管理を題材に、サービスマネージャとしての変更管理及び構成管理能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	導入日が記録され、かつ、削除日が記録されていない件数を調べる。	
設問 2	(1) PC 管理番号	
	(2) 現在利用可能な RPA ツール登録数がライセンス購入数以内であることを確認する。	
設問 3	(1) (a) PC 管理番号、シナリオ名、シナリオ実行日時	
	(b) ポータル掲載シナリオごとに、PC 管理番号の数、シナリオ実行日時を調べる。	
	(2) RPA ツール利用者の実績は 22 人で、利用者目標の 20 人を達成しているから	

問 3

出題趣旨	
サービスマネジメントの問題管理プロセスでは，根本原因を特定するために，インシデントのデータを分析する。また，潜在的な予防処置を特定するために，インシデントのデータの傾向を分析して，インシデントの再発を防ぐ必要がある。 本問では，ヒューマンエラーに起因する障害管理の事例を題材にして，問題の恒久的な解決及び改善すべき課題を確認し，問題解決に必要な能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	項番 4 で“S101 が正常”と表示されていることを複数のオペレータが確認する。		
設問 2	(1)	ヒヤリハットの合計件数が全チーム平均より多い。	
	(2)	軽微のヒヤリハット発生件数が全チーム平均より多い。	
設問 3	(1)	ヒューマンエラー事象の原因	
	(2)	ヒューマンエラー事象の合計件数	
	(3)	②，①，③，⑥	順不同
	(4)	63	