

午後 I 試験

問 1

問 1 では、一般ユーザ向けのクラウドサービスとそのサービスデスクの取組を題材に、継続的サービスの改善について出題した。

設問 1(1)は、社内サービス目標値の内容を正しく捉えられており、正答率が高かった。

設問 1(2)及び設問 2 では KPI を求めたが、正答率は低かった。“目標を達成するための活動が適切に実施されていることを表す指標”を設定し、継続的改善を推進してほしい。

設問 1(3)は、完了日時欄が“対応中”とだけ記載する誤った解答が多かった。本文から条件を確実に抽出してほしかった。

設問 3(2)は、正答率が低かった。“9 時台の件数”など全体の傾向を分析できない誤った解答が多かった。データの分析によって把握すべき情報について解答してほしかった。

問 2

問 2 では、RPA ツールの導入を題材に、変更管理と構成管理について出題した。

設問 1 は、構成情報を用いた調査方法として、構成情報の記録方法を理解して解答してほしかった。削除日を意識できていない誤った解答が多かった。

設問 2(1)は、正答率が高かった。棚卸しに必要な構成情報については理解されているようであった。

設問 2(2)は、ライセンス購入数に関わる構成監査のチェック内容として、ライセンス数を意識できていない誤った解答が多かった。ライセンス管理について、しっかり認識してほしい。

設問 3(1)(b)のポータル掲載シナリオの活用には、ログの分析が必要であるが、ログの出力だけを指摘する誤った解答が多かった。

設問 3(2)は、正答率が高かった。具体的な利用者目標と具体的な利用者の実績については理解されているようであった。

問 3

問 3 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、問題管理について出題した。

設問 1 は、正答率が高かった。設問にある“チームの特性を生かして”という前提は、正しく理解されているようであった。

設問 2(1)は、チーム稼働率が高いことによる特徴ではなく、チーム稼働率が高くなる原因を述べた誤った解答が多かった。

設問 2(2)は、正答率が低かった。上位 2 チームに共通する傾向を抽出できない誤った解答や、発生傾向ではなく発生原因の傾向を述べた誤った解答が多かった。

設問 3(3)は、“チームに着目”した誤った解答が多かった。問題管理で重要な原因を抽出するときに利用できるパレート図の技法を理解して、改善活動に活用してほしい。