午後Ⅱ試験

全問共通

全問に共通して、自らの経験に基づいて具体的に論述できているものが多かった。一方で、作業状況の記述に終始し、自らの考えに関する記述が希薄な解答が散見された。また、出題趣旨を的確にとらえていない解答も見受けられた。出題趣旨に沿って具体的に論述するように心掛けてほしい。

問1

問1では、サービスレベル管理におけるサービスレベルの合意に向けた取組をテーマに出題を行った。サービスレベルの合意に関わったことのある受験生にとっては取り組みやすいテーマであったようで、顧客の要求するサービスレベル目標を正しく理解し、顧客及びサプライヤとの積極的な調整を行うなど、高い課題解決能力がうかがえる解答が多かった。一方で、サービス提供者として、一方的にサービスレベルを定義するなど、顧客ニーズを満たしているとは言えない解答も少なからず見受けられた。これは、サービスレベル管理に対する経験、知見がないことに起因しているものと思われる。

IT サービスマネージャには、顧客の事業環境の変化などによって多様化・複雑化・高度化しているサービス要求事項を踏まえ、サービスレベルの実現及び維持に向けて、適切なサービスレベル管理の取組が望まれる。

問2

問2では、リリース及び展開の計画をテーマに出題を行った。展開計画の策定は、多くの受験者が取り組みやすいテーマであったようで、展開におけるリスクを回避又は低減させる方策について、経験に基づき具体的に論述している解答が多かった。一方で、開発段階におけるテストやリリース自体の品質を高めるための活動に終始する解答も少なからず見受けられた。また、設問で求めている展開計画について、具体性が不足している解答も見受けられた。

IT サービスマネージャには、リリースがサービスに与えるリスクを特定して回避策又は軽減策を検討し、取りうる最善の方策をまとめて展開計画を策定し、リリースを安全に展開することが求められる。