

令和7年度 春期 IT サービスマネージャ試験 出題趣旨

午後II試験

問1

出題趣旨

IT サービスを提供する組織にとって、顧客満足は重要な関心事である。顧客満足を向上するには、顧客がどのような期待と評価をもっているかについて様々な機会を通じて把握し、期待と評価の内容を分析して対応することが求められる。

本問は、顧客満足を向上させるための活動について問う。具体的には、顧客の期待と評価を把握するためどのような活動を行っているか、その活動から把握した期待と評価の内容をどのように分析したか、また、顧客満足向上のために策定した改善計画について論述を求める。また、活動の改善点についても論述を求める。論述を通じて、IT サービスマネージャに必要な、IT サービスを提供する組織と顧客との間の関係を確立して維持する能力や、改善計画の立案・遂行などの能力を評価する。

問2

出題趣旨

IT サービスの一部に、クラウドサービスプロバイダ（以下、CSP という）が提供するクラウドサービスを活用する形態が増加している。クラウドサービスの活用に当たり、CSP のサービス活用における問題の解決を図るサービスマネジメント活動は、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、組織が提供する IT サービスの目標に照らして、活用するクラウドサービスの概要について論述を求める。また、クラウドサービスの活用において直面したサービスマネジメントにおける問題、問題の解決に向けて実施した対応策、対応策を決定する上で工夫した点、更に、実施した対応策の評価、及び改善に向けて今後取り組むべきと考えていることについて具体的に論述することを求める。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべきクラウドサービスを評価・活用する能力、外部のサービス供給者を管理する能力、課題認識能力、問題解決能力などを評価する。