

午後Ⅱ試験

問 1

出題趣旨

重大なインシデントに対するサービス回復作業中にトラブルが発生し、事前に用意した作業手順どおりには対応できない場合がある。このような場合でも、IT サービスマネージャは、安全で迅速であることに留意し、対策を立案し作業を統括することが求められる。

本問は、重大なインシデントと、その回復作業中に発生したトラブル、関係者で行った検討の観点及び立案した対策について、具体的に論述することを求めている。併せて、対策の実施時に、作業を統括するために行ったことについても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき状況把握能力、対策立案能力、作業統括能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

大規模災害や社会的に影響が大きい事件・事故など、IT サービスを停止させる不測の事態の発生は避けられない。このような事態に備え、顧客のビジネスへの影響を最小限にとどめられるようにしておくこと（IT サービスの継続性管理）は、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、不測の事態に備えて IT サービス復旧に向けて準備した対策と、その対策を確実に機能させるために日頃から行っている活動について、具体的に論述することを求めている。併せて、顧客の事業環境の変化などに応じて行った、対策の大幅な見直しについても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、対策立案能力、改善提案能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

サービスデスクやユーザポータルなど、IT サービスを実際に利用するユーザとの接点には様々な声が集まる。このような声から IT サービスの問題に気づき、改善につなげることは、IT サービスの提供を依頼する顧客にとってもメリットが大きい。

本問は、ユーザとの接点に集まる声を調査することで気付いた問題と、評価項目を設定しての優先度の検討、立案した改善策及び顧客業務への効果について、具体的に論述することを求めている。併せて、改善の確実な実施や効果の検証に向けて、関係者と連携して行ったことについても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題発見能力、改善立案能力、調整能力などを評価する。