

午後 II 試験

“IT サービスの概要”についてシステム機能の記述に終始したものが、問 1、問 2 ともに見受けられた。また、両問とも、設問ウで改善の継続について論述を求めたが、“継続”して行っていくための考えや仕組みを述べたものはほとんどなかった。JIS や ITIL を基に、継続的改善についての理解と実践を期待したい。

なお、クラウドサービスの利用が広まってきているようで、これを題材とした論述が多かった。

問 1 (IT サービスに係る費用の最適化を目的とした改善について) では、IT サービスに係る費用の改善に至った背景、並びに費用改善策及び改善策を立案し実施する上で検討した内容などについて論述することを求めた。IT サービスマネージャとして費用改善を実施した経験のある受験者にとっては取り組みやすかったようで、改善策の策定とその確実な実施のための深い検討がうかがえる良質な論述が多かった。しかし、パレート図や特性要因図などの言葉だけで費用構造の分析を具体的に述べていないものや、適切な分析もせずにツールを用いて作業を効率化するなど対策が先にありきと推察されるもの、改善策の決定に当たって費用対効果や実行可能性の検討が不十分なもの、などが見受けられた。これらは実務経験が不足しているために踏み込んだ論述ができなかったものと推察される。また、設問ウの継続的な取組みについては、改善策における課題についての論述がほとんどで、施策の有効性を一時的なものにしないという視点からの論述が少なかったのは残念である。費用の最適化は IT サービスマネージャにとって重要なテーマであり、常日頃からの積極的かつ継続的な取組みを期待したい。

問 2 (外部サービス利用における供給者管理について) では、顧客からの要求事項及び利用した外部サービス、並びに供給者に求めた要求事項及び供給者管理の活動内容などについて論述することを求めた。外部サービスを利用して顧客に IT サービスを提供するという経験は多くの受験者にあるようで、顧客からの要求を踏まえて的確に供給者の管理を実践している様子のが見える優秀な論述が多かった。一方で、顧客からの要求と供給者への要求に整合性のみられないもの、供給者の提供するサービスの監視や評価が表面的で管理の徹底ができていないのか疑わしいもの、などが見受けられた。IT サービスマネージャとして供給者を管理した経験がないと、説得力のある論述を構成することは難しいようである。設問ウでは、IT サービスを取り巻く環境の変化に応じて、供給者管理を継続して改善していく取組みについての論述を期待したが、ほとんどが発生した不適合の改善についてであった。大局的な視点からの考察を期待したい。現在では、外部サービスの利用は必須となっているといえよう。供給者管理について JIS や ITIL によって理解を深め、安定的かつ効率的なサービスの提供に努めていただきたい。