

午後 II 試験

問 1

出題趣旨

IT サービスを提供する要員は、顧客に IT サービスを提供する上で重要な役割を担っている。このことから、IT サービスマネージャは、要員育成目標を設定し、“要員の能力”を高めるための活動を行う必要がある。

本問では、IT サービスを提供する要員の育成について問う。携わった IT サービスを提供する上で必要な“要員の能力”及び必要と考えた理由、重点的に高めようとした能力について論述を求める。さらに、例えば訓練、OJT、ナレッジの収集やモチベーション維持などの要員育成策について論述を求める。併せて、実施した要員育成策の評価、今後改善を考えている内容についても問う。

問 2

出題趣旨

IT サービスマネジメントのプロセスは、提供する IT サービスの品質を確保する上で重要である。このため、IT サービスマネージャは、プロセスに不備がある場合には、プロセス単体、プロセス間の連携の観点から調査し、対策する必要がある。

本問では、プロセスの不備をどのように調査し、どのような対策を立案したかについて具体的に論述することを求めている。併せて、事前予防的な活動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調査・分析能力、対策立案能力、考察力などを評価する。