



ITIL® 4 ファンデーション試験

模擬試験 2

正解と解説

梁 慧 美

試験問題: JP_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.2.1

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
1	A	7.1.f	<p>A: 正解。「自動化の増加に伴い... サービスデスクへのインパクトとしては、電話による問い合わせや下位レベルの作業が減少し、個人的なコンタクトが必要な場合に優れた CX にさらに専念できるようになったことが挙げられます」。参照先 5.2.14</p> <p>B: 不正解。自動化の効果はセルフ・サービスの減少ではなく増加です。「自動化、AI、ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)およびチャットボットの増加に伴い、サービスデスクは、オンライン・ポータルやモバイル・アプリケーションを介して直接セルフ・サービスのロギングおよび解決を提供するようになってきています」。参照先 5.2.14</p> <p>C: 不正解。その逆が正解です。「自動化が進み、技術的負債が徐々に解消されると、サービスデスクの活動の中心は、単なる技術的な課題ではなく、「人と事業」のサポートの提供に移ります」。参照先 5.2.14</p> <p>D: 不正解。自動化を利用することで、インシデントのエスカレーションが不要になることはありません。「重要な点は、サービスデスクとそのスタッフがどれだけ効率的であっても、エスカレーションや他のチームからのサポートを必要とする課題が常に存在するということです」。参照先 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A: 不正解。コストとは、「特定の活動またはリソースに費やされた金銭の額」です。参照先 2.5.2</p> <p>B: 正解。有用性とは、「製品またはサービスによって提供される機能」です。参照先 2.5.4</p> <p>C: 不正解。保証とは、「製品またはサービスが合意された要件を満たすことに対する確約」です。参照先 2.5.4</p> <p>D: 不正解。リスクとは、「損害や損失を引き起こす、または達成目標の実現をより困難にする可能性があるイベント」です。参照先 2.5.3</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
3	B	6.1.e	<p>A: 不正解。「サービス構成管理プラクティスの目的は、サービスの構成およびそれらを支援する CI に関する正確で信頼できる情報を、必要なときに必要なところで利用可能であることを確実にすることです」。参照先 5.2.11</p> <p>B: 正解。「モニタリングおよびイベント管理プラクティスの目的は、サービスおよびサービス・コンポーネントを体系的に監視し、イベントとして識別された状態の変更を選別して記録および報告することです」。参照先 5.2.7</p> <p>C: 不正解。「情報セキュリティ管理プラクティスの目的は、組織の事業運営に必要な情報を保護することです」。参照先 5.1.3</p> <p>D: 不正解。「インシデント管理プラクティスの目的は、可能な限り迅速にサービスを通常のサービスオペレーションに回復して、インシデントの悪影響を最小限に抑えることです」。参照先 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A: 不正解。サービスの測定方法は重要ですが、改善のための事実にもとづく意思決定を促進できるのは正確なデータのみです。参照先 5.1.2</p> <p>B: 正解。「入念に分析し理解された正確なデータは、改善のための事実にもとづく意思決定の根拠となります」。「継続的改善」プラクティスは、それぞれの潜在的な改善の状況が十分理解されるよう、関連するデータソースおよび高度なデータ分析に裏付けられているべきです。参照先 5.1.2</p> <p>C: 不正解。バランス・スコアカードは、意思決定を下すための 1 つのインプットですが、そのみで事実にもとづく意思決定の根拠になるわけではありません。参照先 5.1.2</p> <p>D: 不正解。成熟度評価は有用ですが、提供するのの一部の情報のみです。継続的改善プラクティスでの意思決定の根拠は提供しません。参照先 5.1.2</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
5	B	5.1	<p>A: 不正解。需要はサービスバリュー・チェーンのインプットです。バリューチェーン活動は、「組織が価値の創出において実行するステップを表します。それぞれの活動は、特定のインプットをアウトプットに変換することでバリューチェーンに貢献します」。参照先 4.5</p> <p>B: 正解。「インプットをアウトプットに変換するために、バリューチェーン活動では ITIL プラクティスのさまざまな組み合わせを使用します」。参照先 4.5</p> <p>C: 不正解。必要に応じて、さまざまなプラクティスのさまざまなリソースを使用します。「インプットをアウトプットに変換するために、バリューチェーン活動では ITIL プラクティスのさまざまな組み合わせ（特定の作業を実行するためのリソースの組み合わせ）を使用し、必要に応じて、内部またはサードパーティのリソース、プロセス、スキル、およびコンピテンシを利用します」。参照先 4.5</p> <p>D: 不正解。従うべき原則の「最適化し、自動化する」では、実践的な場所では活動を自動化すべきと推奨していますが、サービスバリュー・チェーンでは自動化は不要です。「人が関与することなく、常に技術だけに頼るべきではありません。自動化のための自動化を行うことでコストが増大し、組織の堅牢性と対障害弾力性を損なうからです」。参照先 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D: 正解。</p> <p>(1) (4)「顧客エンゲージメント: 測定基準、測定値、進行状況に関する話し合いのベースとなる、最初の聞き取り、調査、情報の捕捉が含まれます」。参照先 5.2.15.1</p> <p>A、B、C: 不正解。</p> <p>(2) サービスレベル管理では、顧客エンゲージメントだけでなく、「特定したサービスに関連する測定基準の収集、分析、保存、報告を通じて、組織が所定のサービスレベルを満たしていることを確実にします」。参照先 5.2.15</p> <p>(3) サービス要求の要件を定義しますが、ワークフローの定義は「サービス要求管理」の一部です。「新しいサービス要求をサービス・カタログに追加する必要がある場合は、可能な限り既存のワークフロー・モデルを活用すべきです」。参照先 5.2.16</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
7	B	2.2.g	<p>A: 不正解。これは原則の「最適化し、自動化する」のステップ 4 の「最適化に際して適切なレベルの利害関係者のエンゲージメントとコミットメントを確実に得る」です。参照先 4.3.7.1</p> <p>B: 正解。原則の「最適化し、自動化する」の最初のステップは、「提案された最適化の状況について理解し、合意します。このステップには、組織の全体的なビジョンと達成目標について合意することが含まれます」。参照先 4.3.7.1</p> <p>C: 不正解。原則の「最適化し、自動化する」の 2 つ目のステップは、「提案された最適化の現状を評価する このステップは、改善する場所と、最大の効果をもたらす可能性のある改善機会を理解するために役に立ちます」です。参照先 4.3.7.1</p> <p>D: 不正解。これは原則の「最適化し、自動化する」の 3 つ目のステップの「組織が目標とする将来像と優先事項について合意し、簡略化と価値に集中します。このステップでは、通常、プラクティスおよびサービスの標準化が行われ、今後の自動化または最適化を実行しやすくします」です。参照先 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A: 不正解。従うべき原則の「価値に着目する」では、サービス消費者のニーズを検討するよう組織を導きます。組織がすべての利害関係者と継続的に価値を共創することを確実にするものではありません。参照先 4.3.1</p> <p>B: 不正解。4 つの側面は、「サービスバリュー・チェーン全体およびすべての ITIL プラクティスを含む SVS 全般に関連する観点を表しています」。組織がすべての利害関係者と継続的に価値を共創することを確実にするものではありません。参照先 3</p> <p>C: 正解。「SVS の目的は、組織が製品およびサービスの使用と管理を通じて、すべての利害関係者と協力し、継続的に価値を共創できるようにすることです」。参照先: 4.1</p> <p>D: 不正解。「サービス要求管理」プラクティスの目的は、「事前に定義されユーザが開始したすべてのサービス要求を効果的かつユーザ・フレンドリーな方法で処理することによって、合意されたサービス品質を支援すること」です。組織がすべての利害関係者と継続的に価値を共創することを確実にするものではありません。参照先 5.2.16</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
9	B	7.1.e	<p>A: 不正解。「変更実現プラクティスの目的は、リスクの適切な評価を確実にに行い、変更の進行を承認し、変更スケジュールを管理することで、サービスおよび製品の変更が成功する回数を最大化することです」。参照先 5.2.4</p> <p>B: 正解。サービス要求管理プラクティスの目的は、事前に定義されユーザが開始したすべてのサービス要求を効果的かつユーザ・フレンドリーな方法で処理することによって、合意されたサービス品質を支援することです。「各サービス要求には、次のものが含まれています。... フィードバック、称賛、苦情(新しいインタフェースに関する苦情やサポート・チームへの称賛など)」。参照先 5.2.16</p> <p>C: 不正解。「問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、ワークアラウンドと既知のエラーを管理することで、インシデントの発生する可能性とインパクトを抑えることです」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。「インシデント管理プラクティスの目的は、可能な限り迅速にサービスを通常のサービスオペレーションに回復して、インシデントの悪影響を最小限に抑えることです」。参照先 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A: 不正解。サービス供給は共同で行う活動ではなく、サービス・プロバイダが実行します。参照先 2.4.1</p> <p>B: 不正解。サービス消費は共同で行う活動ではなく、サービス消費者が実行します。参照先 2.4.1</p> <p>C: 不正解。サービス提供物は活動ではありません。「対象とする消費者グループのニーズに対処することを目的とした、1 つまたは複数のサービスについての形式的な説明」です。「サービス提供物には、商品、リソースへのアクセス、サービス活動などが含まれます。」参照先 2.3.2</p> <p>D: 正解。サービス関係管理とは、「合意済みの利用可能なサービス提供物に基づいて継続的な価値の共創を確実にするために、サービス・プロバイダおよびサービス消費者が共同で行う活動」です。参照先 2.4.1</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
11	A	7.1.c	<p>A: 正解。「一部の極端なケースでは、インシデントを解決するために災害復旧計画を実行することもあります」。参照先 5.2.5</p> <p>B: 不正解。「サービス要求はサービス提供の基本的な部分であり、インシデントとして処理されるサービスの障害や劣化は含まれません」。参照先 5.2.16</p> <p>C: 不正解。「サービスレベル管理 (SLM) プラクティスの目的は、サービスレベルについて事業ベースの明確な目標値を事業にもとづいて設定し、その目標値に対して、サービスの提供を適切に評価、モニタリングおよび管理を確実にすることです」。参照先 5.2.15</p> <p>D: 不正解。「IT 資産管理プラクティスの目的は、あらゆる IT 資産の全ライフサイクルを計画して管理すること」です。資産管理には、「組織の資産の購入、運用、維持、廃棄が含まれます」。参照先 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A: 不正解。通常の変更とは、「プロセスに従ってスケジューリング、評価、承認を行う必要がある変更です」。これは、「サービス要求管理」ではなく「変更実現」プラクティスによって支援されます。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。「緊急の変更は、可能な限り、通常の変更と同じテスト、アセスメント、承認を受ける必要があります」。これは、「サービス要求管理」ではなく「変更実現」プラクティスによって支援されます。参照先 5.2.4</p> <p>C: 正解。「サービス要求の実現にはサービスやそのコンポーネントの変更が含まれることがあります。通常は標準的な変更です」。「標準的な変更: リスクが低く、あらかじめ承認された変更です。内容が理解され、完全に文書化されており、実施にあたって再度承認を得る必要はないです。多くの場合、標準的な変更はサービス要求として開始されます」。参照先 5.2.16、5.2.4</p> <p>D: 不正解。「変更実現の適用範囲は、各組織で定義します。通常、適用範囲には、すべての IT インフラストラクチャ、アプリケーション、ドキュメント、プロセスが含まれます」。標準的な変更として管理されるアプリケーションもあれば、通常または緊急の変更として、「変更実現」プラクティスによって支援されるアプリケーションもあります。参照先 5.2.4</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
13	B	2.2.d	<p>A: 不正解。「価値に着目する」では、すべての改善作業で消費者およびその他の利害関係者に測定可能な価値を提供すべきと述べられていますが、作業の流れの理解、ボトルネックの特定および無駄の発見の必要性を特に強調しているわけではありません。参照先 4.3.1</p> <p>B: 正解。「協働し、可視性を高める」では、「作業が十分に可視化されていないと、意思決定を適切に下せなくなり、組織内の実務能力を改善する能力に影響を与えます。そのため、結果に対するプラスの効果が最も大きい改善がわかりにくくなり、改善を推進することが難しくなります。この問題を避けるには、組織は以下のような重要な分析活動を行う必要があります。進行中の作業の流れを理解する。キャパシティの超過とボトルネックを特定する。無駄を発見する」と述べられていますが、作業の流れの理解、ボトルネックの特定および無駄の発見の必要性を特に強調しているわけではありません。参照先 4.3.5</p> <p>C: 不正解。「包括的に考え、取り組む」では、組織は個別的ではなく全体として統合的に対応すべきと述べられていますが、作業の流れの理解、ボトルネックの特定および無駄の発見の必要性を特に強調しているわけではありません。参照先 4.3.6</p> <p>D: 不正解。「シンプルにし、実践的にする」では、組織は最小限のステップを使用し、有用な成果を生み出さないステップは排除すべきと述べられていますが、作業の流れの理解、ボトルネックの特定の必要性を特に強調しているわけではありません。参照先 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A: 正解。サービスとは、「顧客が特定のコストやリスクを管理することなく、望んでいる成果を得られるようにすることで、価値の共創を可能にする手段」です。参照先 2.3.1</p> <p>B: 不正解。アウトプットとは、「活動の有形または無形の提供物」です。参照先 2.5.1</p> <p>C: 不正解。プラクティスとは、「業務を遂行したり、目標を達成したりするための組織のリソース」です。参照先 4.1</p> <p>D: 不正解。「継続的改善」とは、「組織のプラクティスおよびサービスを、変化するビジネス・ニーズと整合させる」プラクティスです。参照先 5.1.2</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
15	A	7.1.b	<p>A: 正解。「効率的かつ効果的な変更実現を達成するには、変更の種類ごとに適切な変更許可委員を割り当てることが重要です」。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。変更許可委員を一元化することが最も効果的な手法であるというルールはありません。場合によっては、意思決定を分権化した方が効果的です。「高いペロシティの組織では、変更の承認権限の分権化は一般的なプラクティスです。専門家仲間による相互評価が高いパフォーマンスを生む重要な要因と見なされているのはそのためです」。参照先 5.2.4</p> <p>C: 不正解。この答えは、通常の変更と緊急の変更を混同しています。「緊急の変更は、通常は変更スケジュールに組み込まれません。変更を迅速に実施できるように、アセスメントと承認のプロセスが素早く処理されます」。参照先 5.2.4</p> <p>D: 不正解。標準的な変更は、通常は低リスクであらかじめ承認されています。「リスクが低く、あらかじめ承認された変更です。内容が理解され、完全に文書化されており、実施にあたって再度承認を得る必要はないです」。参照先 5.2.4</p>
16	A	3.1.a	<p>A: 正解。「組織の構造化や管理の仕組みに加え、組織の役割、実行責任および権限やコミュニケーションのシステムが適切に定義され、戦略および運用モデル全体を支えている状態を実現することが重要です」。参照先 3.1</p> <p>B: 不正解。「情報と技術」の側面には、「サービスを管理するために必要な情報、知識および要求される技術が含まれます。また、活動やプラクティスのインプットおよびアウトプットなど、SVS のさまざまなコンポーネント間の関係も含まれます」。参照先 3.2</p> <p>C: 不正解。「パートナとサプライヤの側面には、組織のサービスの設計、開発、展開、提供、サポート、または継続的改善（あるいはそのすべて）に伴う他の組織との関係が含まれます。また、組織とそのパートナまたはサプライヤとの間で交わされる契約およびその他の合意も含まれます」。参照先 3.3</p> <p>D: 不正解。「バリューストリームとプロセス」の側面は、「製品およびサービスを通じて価値の創出を実現するうえで、組織のさまざまな要素が統合および調整された形でのように機能するかに関連しています」。参照先 3.4</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
17	B	6.2.g	<p>A: 不正解。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。問題が記録されていても分析されていない場合、既知のエラーとは見なされません。参照先 5.2.8</p> <p>B: 正解。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。参照先 5.2.8</p> <p>C: 不正解。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。エスカレーションされる場合とされない場合があります。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。問題がクローズされている場合は、既知のエラーとは見なされません。参照先 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A: 正解。既知のエラーは、「初期分析が完了している問題、つまり通常は障害のあるコンポーネントが特定された問題です... 問題は既知のエラーのステータスのままとなり、文書化されたワークアラウンドが適用されます」。参照先 5.2.8</p> <p>B: 不正解。問題は、「1 つまたは複数のインシデントの原因、または潜在的な原因」です。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。既知のエラーは問題の原因ではなく、分析は完了しているものの、まだ解決されていない問題です。参照先 5.2.8</p> <p>C: 不正解。既知のエラーと問題の両方がインシデントを引き起こします。問題は、「1 つまたは複数のインシデントの原因、または潜在的な原因」です。既知のエラーは、「分析済みだが未解決の問題」です。既知のエラーと問題の両方が脆弱性になる場合があります。「どのサービスにも、インシデントを引き起こす可能性のあるエラー、不具合または脆弱性があります」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。「多くの問題管理活動は、従うべき詳細な手順よりも、スタッフの知識と経験に依存します。問題を診断する担当者は、複雑なシステムを理解し、さまざまな障害がどのように発生したかを考える能力を必要とすることがよくあります。このような分析力と創造力を開発するには、適切なトレーニングだけでなく、メンタリングと時間も必要です」。こうした人材は技術的な役割か、サービスマネジメントの役割に就いている場合があります。参照先 5.2.8</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
19	C	7.1.e	<p>A: 不正解。称賛と苦情はサービス要求の例です。プラクティスの効率性はそれらに依存しません。参照先 5.2.16</p> <p>B: 不正解。多数のサービス要求はセルフ・サービスのツールを使用して実行されますが、すべてがこの手法に適しているわけではありません。参照先 5.2.16</p> <p>C: 正解。「サービス要求管理は、適切に設計されたプロセスおよび手順に依存しています。これらは、追跡ツールと自動化ツールを介して運用され、プラクティスの効率性を最大化します」。参照先 5.2.16</p> <p>D: 不正解。「サービス要求はサービス提供の基本的な部分であり、インシデントとして処理されるサービスの障害や劣化は含まれません」。参照先 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A: 不正解。これは、「関係管理」の目的である「戦略レベルおよび戦術レベルで組織とその利害関係者とのつながりを確立し、深めること」です。参照先 5.1.9</p> <p>B: 不正解。「サービスデスクは、課題、質問、および要求を報告するための明確な経路をユーザに提供するものであり、それらの確認、分類、担当および対処を求めるものです」。これには、変更の評価および承認は含まれません。これは、「変更実現」プラクティスによって提供されます。参照先 5.2.14</p> <p>C: 不正解。インシデントの原因調査は「問題管理」の目的です。「問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定することで、インシデントの発生する可能性とインパクトを抑えることです」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 正解。「優れたサービスデスクのもう 1 つの重要な要素は、幅広い事業上のコンテキスト、ビジネス・プロセスおよびユーザを実際に理解することです」。参照先 5.2.14</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
21	A	6.1.g	<p>A: 正解。「サービス構成管理プラクティスの目的は、サービスの構成およびそれらを支援する CI に関する正確で信頼できる情報を、必要なときに必要なところで利用可能であることを確実にすることです。これには、CI を構成する方法と CI 間の関連性についての情報が含まれます」。参照先 5.2.11</p> <p>B: 不正解。「サービスデスク・プラクティスの目的は、インシデント解決およびサービス要求の需要を収集することです」。参照先 5.2.14</p> <p>C: 不正解。「IT 資産管理プラクティスの目的は、組織の役に立つようにあらゆる IT 資産の全ライフサイクルを計画して管理することです。価値の最大化、コストのコントロール、リスクの管理、資産の購入、再利用、および廃棄に関する意思決定のサポート」。参照先 5.2.6</p> <p>D: 不正解。「モニタリングおよびイベント管理プラクティスの目的は、サービスおよびサービス・コンポーネントを体系的に監視し、イベントとして識別された状態の変更を選別して記録および報告することです」。参照先 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A: 不正解。「サプライヤ管理プラクティスの目的は、高品質な製品およびサービスが円滑に提供されるように、組織のサプライヤおよびそのパフォーマンスを適切に管理することを確認することです」。参照先 5.1.13</p> <p>B: 不正解。「展開(デプロイメント)管理プラクティスの目的は、新規または変更されたハードウェア、ソフトウェア、文書、プロセス、あるいはその他のコンポーネントを稼働環境に移行することです。テストやステージングなど、その他の環境へのコンポーネント展開にかかわる場合もあります」。参照先 5.3.1</p> <p>C: 不正解。「問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、ワークアラウンドと既知のエラーを管理することで、インシデントの発生する可能性とインパクトを抑えることです」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 正解。「インシデント管理プラクティスの目的は、可能な限り迅速にサービスを通常のサービスオペレーションに回復して、インシデントの悪影響を最小限に抑えることです」。参照先 5.2.5</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
23	B	1.1.d	<p>A: 不正解。「顧客: サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して実行責任を負う役割」。参照先 2.2.2</p> <p>B: 正解。「顧客: サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して実行責任を負う役割」。参照先 2.2.2</p> <p>C: 不正解。「顧客: サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して実行責任を負う役割」。参照先 2.2.2</p> <p>D: 不正解。「顧客: サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して実行責任を負う役割」。参照先 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A: 不正解。「最適化し、自動化する」では、プロセスを自動化する前に、それを理解して最適化すべきと述べられています。「複雑だったり、最適ではなかったりするプロセスを自動化しようとしても、期待する成果が得られる可能性はあまりありません」。参照先 4.3.7.3</p> <p>B: 不正解。「現状からはじめる」では、変更を実行する前に、現状を理解すべきと述べられています。「すでに実施しているサービスや方法を測定し、直接観察して、現状を適切に理解し、再利用可能なものを把握する必要があります。進め方の意思決定は、できるだけ正確な情報にもとづくべきです」。参照先 4.3.2.1</p> <p>C: 不正解。「価値に着目する」では、改善の反復のたびに利害関係者にとっての価値を創出するべきと述べられています。「組織が実施するすべての活動が、組織とその顧客およびその他の利害関係者にとっての価値に、直接的または間接的にリンクしている必要があるということです」。参照先 4.3.1</p> <p>D: 正解。「フィードバックをもとに反復して進化する」では、「全体を理解しつつ、行動も起こす: 反復して進化するうえで、すべてを理解して説明したいという欲求が最大の障壁となることがあります。そのような欲求は、場合によっては「分析麻痺 (analysis paralysis)」と呼ばれる状態に行き着き、状況の分析に長い時間を費やしているだけで、何も実行されないという状況を招く可能性があります」とされています。参照先 4.3.3.3</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
25	B	7.1.d	<p>A: 不正解。「すべての問題を分析することは必須ではありません。組織が把握している小さな問題をすべて調査するよりも、最も優先度の高い問題の解決を大きく進展させる方が価値が高い可能性があるからです」。参照先 5.2.8</p> <p>B: 正解。「問題は、それがもたらすリスクにもとづいて、分析のために優先順位が付けられ、潜在的なインパクトと可能性にもとづいてリスクとして管理します」。参照先 5.2.8</p> <p>C: 不正解。「エラーコントロールには、ソリューションの実装に対する変更要求をもたらす可能性がある恒久的になるかもしれないソリューションの特定も含まれますが、コスト、リスク、便益の観点から妥当な場合に限りです」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。「問題を迅速に解決できない場合は、問題の理解にもとづき、今後インシデントが発生した場合に備えてワークアラウンドを発見して文書化しておく、役立つことがよくあります」。参照先 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A: 正解。「サプライヤーとサービス契約を結ぶ際には、契約期間中にサプライヤーがサービスの効果をどのように測定し、報告し、改善するのか、その方法の詳細を契約内容に含むべきです」。参照先 5.1.2</p> <p>B: 不正解。アジャイル手法は「反復的に改善することに焦点を当てる」ため、インクリメンタル型のアプローチですが、そのみでサプライヤーが継続的改善に取り組むことが保証されるわけではありません。参照先 5.1.2</p> <p>C: 不正解。多くの改善に向けた取り組みでは、プロジェクト管理プラクティスを使用しますが、それが実践的ではない場合もあります。「多くの改善に向けた取り組みは、活動を体系化し管理するために、プロジェクト管理プラクティスを使用します」が、すべての改善に向けた取り組みに当てはまるわけではありません。参照先 5.1.2</p> <p>D: 不正解。多くの「問題管理」活動は改善につながりますが、すべてのサプライヤーの問題が改善につながるわけではないため、これは合理的なアプローチではありません。「すべての問題を分析することは必須ではありません。組織が把握している小さな問題をすべて調査するよりも、最も優先度の高い問題の解決を大きく進展させる方が価値が高い可能性があるからです」。参照先 5.2.8</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
27	C	3.1.c	<p>A: 不正解。「パートナとサプライヤの側面には、組織のサービスの設計、開発、展開、提供、サポート、または継続的改善（あるいはそのすべて）に伴う他の組織との関係が含まれます。また、組織とそのパートナまたはサプライヤとの間で交わされる契約およびその他の合意も含まれます」。これらの重要事項は、サプライヤ戦略に影響するのではなく、サプライヤ戦略に依存します。参照先 3.3</p> <p>B: 不正解。サプライヤとの協力のタイプは、サプライヤ戦略に影響するのではなく、サプライヤ戦略に依存します。協力形態は、「固定されたものではなく領域として存在します。サービス・プロバイダとしての役割を果たしている組織は、この領域上に位置付けられますが、その位置は顧客関係の戦略と達成目標に応じて異なります」。参照先 3.3</p> <p>C: 正解。「企業カルチャ: あるアプローチを別のアプローチよりも優先してきた歴史がある組織もあります。説得力のある理由がない限り、長年にわたるカルチャの偏りを変えるのは困難です」。参照先 3.3</p> <p>D: 不正解。形式的手続きのレベルは協力形態に依存し、協力形態はサプライヤ戦略に依存します。協力形態は、「固定されたものではなく領域として存在します。サービス・プロバイダとしての役割を果たしている組織は、この領域上に位置付けられますが、その位置は顧客関係の戦略と達成目標に応じて異なります」。参照先 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A: 不正解。変更は、「サービスに直接的または間接的な影響を及ぼす可能性がある何らかの追加、修正、削除」です。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。イベントは、「サービスまたはその他の構成アイテム (CI) を管理するうえで重要な意味を持つ状態の変更。イベントは通常、IT サービス、CI、またはモニタリング・ツールによって作成された通知によって識別されます」。参照先 5.2.7</p> <p>C: 正解。問題は、「1 つまたは複数のインシデントの原因、または潜在的な原因」です。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。インシデントとは、「サービスの計画外の中断、またはサービスの品質の低下」です。参照先 5.2.5</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
29	B	6.1.b	<p>A: 不正解。「継続的改善プラクティスの目的は、製品、サービス、プラクティス、さらに製品およびサービスの管理に関係するあらゆる要素の継続的な改善を通じて、組織のプラクティスおよびサービスを、変化するビジネス・ニーズと整合させることです」。</p> <p>参照先 5.1.2</p> <p>B: 正解。「関係管理プラクティスの目的は、戦略レベルおよび戦術レベルで組織とその利害関係者とのつながりを確立し、深めることです。そのために、利害関係者との関係の識別、分析、モニタリング、継続的改善などを行います」。参照先 5.1.9</p> <p>C: 不正解。「問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、ワークアラウンドと既知のエラーを管理することで、インシデントの発生する可能性とインパクトを抑えることです」。参照先 5.2.8</p> <p>D: 不正解。「インシデント管理プラクティスの目的は、可能な限り迅速にサービスを通常のサービスオペレーションに回復して、インシデントの悪影響を最小限に抑えることです」。参照先 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A: 不正解。「サービスマネジメントへの包括的なアプローチを支援するため、ITIL には 4 つの側面が定義されています。製品およびサービスという形で顧客およびその他の利害関係者にとっての価値を効果的かつ効率的に促進するには、それらを総合的に検討することが不可欠です」。ITSM のこれらの 4 つの側面に対処するため ITIL を導入することは、価値の促進にはつながりますが、組織による ITIL ガイダンスの適応に役立つわけではありません。参照先 3</p> <p>B: 正解。従うべき原則は、「組織がサービスマネジメントのアプローチを採用し、特定のニーズと状況に ITIL ガイダンスを適応する際の指針として利用することができます」。参照先 4.3</p> <p>C: 不正解。「サービスバリュー・チェーン: 組織が価値のある製品またはサービスを消費者に提供し、価値の実現を促進するために実行する、相互に関連した活動」。サービスバリュー・チェーンの導入は価値の促進には役立ちますが、組織による ITIL ガイダンスの適応に役立つわけではありません。参照先 4.1</p> <p>D: 不正解。プラクティスは、業務を遂行したり、目標を達成したりするための組織のリソースの集合です。組織による ITIL ガイダンスの適応に役立つわけではありません。参照先 4.1</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
31	D	1.2.e	<p>A: 不正解。イベントとは、「サービスまたはその他の構成アイテム(CI)を管理するうえで重要な意味を持つ状態の変更。イベントは通常、IT サービス、CI、またはモニタリング・ツールによって作成された通知によって識別されます」。参照先 5.2.7</p> <p>B: 不正解。リスクとは、「損害や損失を引き起こす、または達成目標の実現をより困難にする可能性があるイベント」です。参照先 2.5.3</p> <p>C: 不正解。成果とは、「1 つまたは複数のアウトプットによって可能になる利害関係者にとっての結果」です。参照先 2.5.1</p> <p>D: 正解。アウトプットとは、「活動の有形または無形の提供物」です。参照先 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A: 不正解。測定基準を組み合わせて集計し、より明確な情報を提供しますが、収集される測定基準が少ないわけではありません。「このプラクティスでは、サービスの構成要素ではなく、サービス全体に実地的な観点から注目する必要があります。例えば、個々の単純な測定基準(システム可用性のパーセンテージなど)だけでサービス全体を説明するべきではありません」。参照先 5.2.15</p> <p>B: 不正解。理由は、顧客にとって有用ではない個々のシステムにもとづく測定基準のレポートを減らすためです。「SLA は、単なる運用上の測定基準ではなく、所定の成果に関連するものでなければなりません。これは、測定基準をバランスよく組み合わせることで実現できます」。参照先 5.2.15.1</p> <p>C: 正解。「SLA は、単なる運用上の測定基準ではなく、所定の成果に関連するものでなければなりません。これは、測定基準をバランスよく組み合わせることで実現できます」。参照先 5.2.15.1</p> <p>D: 不正解。これは、測定基準の収集のメカニズムには影響しません。「このプラクティスでは、サービスの構成要素ではなく、サービス全体に実地的な観点から注目する必要があります。例えば、個々の単純な測定基準(システム可用性のパーセンテージなど)だけでサービス全体を説明するべきではありません」。参照先 5.2.15</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
33	C	7.1.c	<p>A: 不正解。「最新の IT サービスマネジメント・ツールは、インシデントを他のインシデント、問題、既知のエラーと自動的に照合することができます」が、これはインシデントの優先順位には依存しません。インシデントの優先順位は、ビジネス・インパクトが最も大きいインシデントを最初に解決することを確実にするために使用します。参照先 5.2.5</p> <p>B: 不正解。「複雑なインシデントは通常、サポート・チームにエスカレーションして解決します。一般的に、ルート選択はインシデント・カテゴリにもとづいて行います。このインシデント・カテゴリとは、適切なチームの特定をサポートするものです」。参照先 5.2.5</p> <p>C: 正解。「ビジネス・インパクトが最も大きいインシデントが最初に解決されるように、インシデントには合意された分類にもとづいて優先順位を設定します」。参照先 5.2.5</p> <p>D: 不正解。「効果的なインシデント管理には、多くの場合、チーム内およびチーム間の高いレベルの協働が必要です」が、これはインシデントの優先順位には依存しません。インシデントの優先順位は、「ビジネス・インパクトが最も大きいインシデントを最初に解決することを確実にする」ために使用します。参照先 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A: 不正解。「関係管理プラクティスの目的は、戦略レベルおよび戦術レベルで組織とその利害関係者とのつながりを確立し、深めることです」。参照先 5.1.9</p> <p>B: 正解。「IT 資産管理プラクティスの目的は、組織の役に立つようにあらゆる IT 資産の全ライフサイクルを計画して管理することです。価値の最大化、コストのコントロール、リスクの管理」。参照先 5.2.6</p> <p>C: 不正解。「リリース管理プラクティスの目的は、新規および変更されたサービスと特性を利用可能な状態にすることです」。参照先 5.2.9</p> <p>D: 不正解。「サービスデスク・プラクティスの目的は、インシデント解決およびサービス要求の需要を収集することです」。参照先 5.2.14</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
35	A	7.1.d	<p>A: 正解。「問題識別活動は、問題を識別して記録します。これには... ユーザ、サービスデスクおよび技術サポート・スタッフによる重複と繰り返し発生する課題を検出することなどが含まれます」。参照先 5.2.8</p> <p>B: 不正解。インシデントをエスカレーションする適切なチームを特定する際は、繰り返し発生するインシデントではなく、インシデント・カテゴリにもとづいて行います。「複雑なインシデントは通常、サポート・チームにエスカレーションして解決します。一般的に、ルート選択はインシデント・カテゴリにもとづいて行います。このインシデント・カテゴリとは、適切なチームの特定をサポートするものです」。参照先 5.2.5</p> <p>C: 不正解。「サービス要求管理プラクティスの目的は、事前に定義されユーザが開始したすべてのサービス要求を効果的かつユーザ・フレンドリーな方法で処理することによって、合意されたサービス品質を支援すること」です。サービスデスクによる繰り返し発生する課題の検出は、そのためには不要です。参照先 5.2.16</p> <p>D: 不正解。「変更を承認する個人またはグループを変更許可委員と呼びます。効率的かつ効果的な変更実現を実現するには、変更の種類ごとに適切な変更許可委員を割り当てることが重要です」。この割り当ては変更のタイプにもとづいて行います。サービスデスクによる繰り返し発生する課題の検出は、そのためには不要です。参照先 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A: 不正解。「改善のバリューチェーン活動の目的は、すべてのバリューチェーン活動とサービスマネジメントの 4 つの側面について、製品、サービスおよびプラクティスを継続的に改善することにあります」。参照先 4.5.2</p> <p>B: 不正解。「エンゲージのバリューチェーン活動の目的は、利害関係者のニーズ、透明性、継続的なエンゲージメントについて十分な理解を促し、すべての利害関係者との関係を良好にすることにあります」。参照先 4.5.3</p> <p>C: 不正解。「取得/構築のバリューチェーン活動の目的は、サービス・コンポーネントが合意された仕様を満たし、必要なときに必要な場所で利用できるようにすることにあります」。参照先 4.5.5</p> <p>D: 正解。「計画バリューチェーン活動の目的は、4 つすべての側面モデルと全製品および全サービスに関するビジョン、現状および改善指示に関する理解を組織全体で確実に共有することです」。参照先 4.5.1</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
37	D	2.2.a	<p>A: 不正解。この原則の要点は、「目標を達成するためのステップの数は常に最小限にとどめます。価値ある成果を提供する実用的なソリューションを実現するには、成果ベースの思考が必要です」という活動のアプローチ方法です。参照先 4.3.6</p> <p>B: 不正解。この原則は、有効性と効率性を高めることに重点を置いています。「組織は人的リソースと技術的リソースによって消費して実施される作業の価値を最大化しなければなりません」。参照先 4.3.7</p> <p>C: 不正解。これは変更のアプローチ方法を示しています。「すべてのことを一度に実施したいという気持ちは抑えてください。大規模な取り組みであっても、反復的な活動によって達成する必要があります。作業をより小さく扱いやすいセクションに分割し、実行と仕上げをタイミングよく行えるようにすることで、各取り組みの焦点が明確になり、維持しやすくなります」。参照先 4.3.3</p> <p>D: 正解。「このセクションでは、主としてサービス消費者向けの価値の創出について説明しています... この価値は、収益、顧客のロイヤルティ、コストの節約、機会の拡大など、さまざまな形をとります」。参照先 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A: 不正解。「サービスデスクは、課題、質問、および要求を報告するための明確な経路をユーザに提供するものであり、それらの確認、分類、担当および対処を求めるものです」。参照先 5.2.14</p> <p>B: 正解。「サービスレベル管理は、組織のサービスのエンドツーエンドに可視化するものです。これを実現するために、サービスレベル管理では以下を実行します... 所定のサービスレベルとパフォーマンスの比較など、サービスに関する課題を捉え、報告する」。参照先 5.2.15</p> <p>C: 不正解。「通常のサービス提供の一部として合意されたサービス活動を開始する、ユーザまたは権限を与えられたユーザ代理人からの要求」。参照先 5.2.16</p> <p>D: 不正解。「サービス構成管理では通常、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、建物、人、サプライヤ、文書など、さまざまな CI に関する情報を収集し、管理します」。参照先 5.2.11</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
39	C	7.1.b	<p>A: 不正解。緊急の変更は、「可能な限り迅速に実行する必要がある変更です。例えば、インシデントの解決やセキュリティ・パッチの実装などです」。ソフトウェア・アプリケーションの計画された新リリースの導入は、このカテゴリには当てはまりません。通常の変更として計画および導入されます。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。緊急の変更は、「可能な限り迅速に実行する必要がある変更です。例えば、インシデントの解決やセキュリティ・パッチの実装などです」。サービス要求として実装される低リスクのコンピュータ・アップグレードは、このカテゴリには当てはまりません。サービス要求の使用は、標準的な変更であることを意味します。標準的な変更は、「多くの場合サービス要求として開始されます」。参照先 5.2.4</p> <p>C: 正解。緊急の変更とは、「可能な限り迅速に実行する必要がある変更です。例えば、インシデントの解決やセキュリティ・パッチの実装などです」。参照先 5.2.4</p> <p>D: 不正解。緊急の変更とは、「可能な限り迅速に実行する必要がある変更です。例えば、インシデントの解決やセキュリティ・パッチの実装などです。緊急の変更は、通常は変更スケジュールに組み込まれません。変更を迅速に実施できるように、アセスメントと承認のプロセスが素早く処理されます」。スケジュールリングされた大規模なハードウェアおよびソフトウェアの導入は、このカテゴリには当てはまりません。通常の変更として計画および導入されます。参照先 5.2.4</p>

設問	答え	シラバスの 参照先	解説
40	B	2.2.b	<p>A: 不正解。従うべき原則の「価値に着目する」では、「組織が実施するすべての活動が、組織とその顧客およびその他の利害関係者にとっての価値に、直接的または間接的にリンクしている必要があります」と規定されています。これは、従うべき原則の「現状からはじめる」の主要テーマではありません。参照先 4.3.1</p> <p>B: 正解。従うべき原則の「現状からはじめる」では、「サービスと方法の現状を適切に理解することは、再利用できる要素や修正の対象となる要素、あるいは基盤として使用できる要素を選択するうえで重要です」と規定されています。参照先 4.3.2.3</p> <p>C: 不正解。従うべき原則の「協働し、可視性を高める」の要点は、適切な利害関係者を関与させ、意思疎通を図ることです。「取り組みに適切な人材が適切な方法で関与していると、より多くの賛同を得ることができ、関連性が高まり(より良い情報にもとづいて意思決定できるため)、長期的な成功を導きやすくなります」。これは、従うべき原則の「現状からはじめる」の主要テーマではありません。参照先 4.3.4</p> <p>D: 不正解。従うべき原則の「フィードバックをもとに反復して進化する」の主要テーマは、取り組みを小さいセクションに分割することです。「作業をより小さく扱いやすいセクションに分割し、実行と仕上げをタイミングよく行えるようにすることで、各取り組みの焦点が明確になり、維持しやすくなります」。これは、従うべき原則の「現状からはじめる」の主要テーマではありません。参照先 4.3.3</p>