



ITIL® 4 ファンデーション試験

模擬試験 2

質問冊子

多肢選択式

試験時間: 1 時間

説明

1. 40 問すべてに回答するようにしてください。1 問につき 1 点です。
2. 設問ごとに正解は 1 つだけです。
3. 合格するためには、26 問以上正解する必要があります。
4. 解答はすべて、所定の解答用紙に記入してください。鉛筆を使用してください。ペンは使用しないでください。
5. この試験の制限時間は1 時間です。
6. この試験は「持ち込み不可」です。試験用紙以外の資料の持ち込みは禁止されています。

- 1) 自動化の増加は、「サービスデスク」プラクティスにどのような効果がありますか？
- A. 個人的なコンタクトが必要な場合に優れた顧客体験にさらに専念できるようになる
 - B. セルフ・サービスでのインシデントのロギングおよび解決が減少する
 - C. 人に対する支援ではなく、技術的対応に注力する能力が高まる
 - D. インシデントをサポート・チームにエスカレーションする必要がなくなる
- 2) サービスによって提供される機能の説明として、正しい用語はどれですか？
- A. コスト
 - B. 有用性
 - C. 保証
 - D. リスク
- 3) 「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何ですか？
- A. 必要な場所および必要なタイミングで、サービスの構成に関する正確で信頼性の高い情報を確実に利用できるようにする
 - B. サービスおよびサービス・コンポーネントを体系的に観察し、特定の状態変化を記録し報告する
 - C. 組織の事業運営に必要な情報を保護する
 - D. 通常のサービスオペレーションを可能な限り迅速に復旧することで、インシデントの悪影響を最小限に抑えること
- 4) 「継続的改善」のすべての意思決定は、何に基づいているべきですか？
- A. サービスの測定方法の詳細
 - B. 正確かつ入念に分析されたデータ
 - C. 最新のバランス・スコアカード
 - D. 直近の成熟度評価

- 5) すべてのバリューチェーン活動で、どのようにしてインプットをアウトプットに変換しますか？
- A. サービスの需要を確認する
 - B. プラクティスの組み合わせを使用する
 - C. 単一の機能チームを利用する
 - D. プロセスの自動化を導入する

- 6) 顧客エンゲージメントは、「サービスレベル管理(SLM)」プラクティスにどのように貢献しますか？

- 1: 測定基準のベースになる情報を収集する
- 2: 組織が定義されたサービスレベルを満たすことを確実にする
- 3: サービス要求のワークフローを定義する
- 4: 進行状況に関する話し合いを支援する

- A. 1 および 2
- B. 2 および 3
- C. 3 および 4
- D. 1 および 4

- 7) 最適化の開始点は何ですか？

- A. 利害関係者のエンゲージメントを確実にする
- B. 組織のビジョンおよび目的を理解する
- C. 効果が最も大きな場所を特定する
- D. プラクティスとサービスを標準化する

- 8) 以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか？

[?] の目的は、組織が目的に即して、すべての利害関係者とともに継続的に価値を共創することです。

- A. 従うべき原則の「価値に着目する」
- B. サービスマネジメントの 4 つの側面
- C. サービスバリュー・システム
- D. 「サービス要求管理」プラクティス

- 9) ユーザからのフィードバック、称賛、苦情の管理を支援するプラクティスはどれですか？
- A. 変更実現
 - B. サービス要求管理
 - C. 問題管理
 - D. インシデント管理
- 10) 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のうち、継続的な価値共創を確実にするものはどれですか？
- A. サービス供給
 - B. サービス消費
 - C. サービス提供物
 - D. サービス関係管理
- 11) 災害復旧の開始を含むプラクティスはどれですか？
- A. インシデント管理
 - B. サービス要求管理
 - C. サービスレベル管理
 - D. IT 資産管理
- 12) 変更の種類のうち、「サービス要求管理」プラクティスによって管理される可能性が最も高いものはどれですか？
- A. 通常の変更
 - B. 緊急の変更
 - C. 標準的な変更
 - D. アプリケーションの変更

13) 従うべき原則のうち、進行中の作業の流れを理解すること、ボトルネックを特定すること、無駄を見つけ出すことの必要性を強調しているものはどれですか？

- A. 価値に着目する
- B. 協働し、可視性を高める
- C. 包括的に考え、取り組む
- D. シンプルにし、実践的にする

14) 顧客が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はどれですか？

- A. サービス
- B. アウトプット
- C. プラクティス
- D. 継続的改善

15) 変更許可についての記述として、正しいものはどれですか？

- A. 変更の種類および変更モデルごとに、1 人ずつ変更許可委員を割り当てる必要がある
- B. 変更許可の権限を 1 人に一元化することが最も効果的な承認方法
- C. 通常の変更は、迅速に実施できるように素早く承認される必要がある
- D. 標準的な変更はリスクが高く、最上位レベルの変更許可委員が承認する必要がある

16) ガバナンス、管理および意思伝達を検討するサービスマネジメントの側面はどれですか？

- A. 組織と人材
- B. 情報と技術
- C. パートナとサプライヤ
- D. バリューストリームとプロセス

17) 以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか？

既知のエラーは、[?] されているが、解決されていない問題です。

- A. 記録
- B. 分析
- C. エスカレーション
- D. クローズ

18) 既知のエラーと問題についての記述として、正しいものはどれですか？

- A. 既知のエラーは、分析後に問題に割り当てられるステータスである
- B. 既知のエラーは、1 つ以上の問題の原因である
- C. 既知のエラーは脆弱性を生み、問題はインシデントを発生させる
- D. 既知のエラーは技術スタッフが管理し、問題はサービスマネジメントのスタッフが管理する

19) 「サービス要求管理」プラクティスでは、効率性を最大化することは何に依存しますか？

- A. 称賛と苦情
- B. セルフ・サービスのツール
- C. プロセスと手順
- D. インシデント管理

20) 「サービスデスク」プラクティスについての記述として、正しいものはどれですか？

- A. 戦略および戦術レベルで利害関係者との関係を提供する
- B. 変更の評価および承認を実行する
- C. インシデントの原因を調査する
- D. ビジネス・プロセスを実際に理解する必要がある

21) 構成アイテムとその関係性に関する正確かつ信頼性の高い情報を、確実に利用できるようにするプラクティスはどれですか？

- A. サービス構成管理
- B. サービスデスク
- C. IT 資産管理
- D. モニタリングおよびイベント管理

22) できる限り迅速に通常のサービスオペレーションを復旧することが目的に含まれているプラクティスはどれですか？

- A. サプライヤ管理
- B. 展開管理
- C. 問題管理
- D. インシデント管理

23) 以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか？

顧客とは、サービスの要件を定義し、サービスを消費した [?] に対して 実行責任を負う役割のことです。

- A. アウトプット
- B. 成果
- C. コスト
- D. リスク

24) 長い時間をかけてさまざまなオプションを分析するのではなく、実行することの重要性を示している従うべき原則はどれですか？

- A. 最適化し、自動化する
- B. 現状からはじめる
- C. 価値に着目する
- D. フィードバックをもとに反復して進化する

25) あらゆる問題に対して実行すべきことは何ですか？

- A. 問題を診断し、考えられるソリューションを特定する
- B. 想定される影響と発生確率に基づいて、問題に優先順位を付ける
- C. 問題を解決し、クローズできるようにする
- D. 影響を軽減する、ワークアラウンドを持つ

26) 組織は、サービスの継続的改善にサードパーティのサプライヤを含めるために何をすべきですか？

- A. サプライヤがサービス改善手法の詳細を契約に含めるようにする
- B. サプライヤがアジャイル開発手法を使用していることの証拠を要求する
- C. サプライヤがプロジェクト管理プラクティスを使用して、すべての改善を実施していることの証拠を要求する
- D. サプライヤのすべての問題管理活動が改善につながるようにする

27) 組織のサプライヤ戦略に影響する検討事項は何ですか？

- A. 契約と合意
- B. サプライヤとの協働のタイプ
- C. 組織の企業カルチャ
- D. 形式的手続きのレベル

28) 問題とは何ですか？

- A. サービスに影響する可能性がある追加または修正
- B. 構成アイテムを管理するうえで重要な意味を持つ状態の変更
- C. 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
- D. サービスの計画外の品質低下

29) 「関係管理」プラクティスの目的は何ですか？

- A. 組織のプラクティスとサービスを、変化するビジネス・ニーズに合わせることに
- B. 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、深めることに
- C. インシデントの実際の原因と潜在的な原因を識別し、ワークアラウンドと既知のエラーを管理して、インシデントの発生可能性とインパクトを低減することに
- D. 通常のサービスオペレーションを可能な限り迅速に復旧することで、インシデントの悪影響を最小限に抑えることに

30) 組織による ITIL ガイダンスの導入および適応を支援することを目的としているものはどれですか？

- A. サービスマネジメントの 4 つの側面
- B. 従うべき原則
- C. サービスバリュー・チェーン
- D. プラクティス

31) アウトプットとは何ですか？

- A. 構成アイテムを管理するうえで重要な意味を持つ状態の変更
- B. 損害や損失を引き起こす可能性があるイベント
- C. 利害関係者にとっての結果
- D. 活動を実行することで作成されるもの

32) サービスの測定基準をバランスよく組み合わせる理由は何ですか？

- A. 収集する必要がある測定基準の数が減る
- B. 各サービス要素が別個にレポートに表示される
- C. サービスに関する成果ベースのビューが提供される
- D. 測定基準の自動収集が促進される

33) インシデントに優先順位を付ける必要があるのはなぜですか？

- A. インシデントが問題または既知のエラーと自動的に照合されるよう支援するため
- B. インシデントのエスカレーション先となるサポート・チームを特定するため
- C. 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
- D. チーム内およびチーム間の高いレベルの協働を促進するため

34) 組織による価値の最大化、コストのコントロールおよびリスクの管理を支援することが目的に含まれるプラクティスはどれですか？

- A. 関係管理
- B. IT 資産管理
- C. リリース管理
- D. サービスデスク

35) サービスデスクのスタッフが繰り返し発生する課題を検出する必要があるのはなぜですか？

- A. 問題の特定を支援するため
- B. 適切なサポート・チームにインシデントをエスカレーションするため
- C. サービス要求を効果的に処理することを確実にするため
- D. 適切な変更許可委員を関与させるため

36) サービスマネジメントの 4 つの側面すべてについて現在のステータスを伝達するバリューチェーン活動はどれですか？

- A. 改善
- B. エンゲージ
- C. 取得/構築
- D. 計画

37) サービス消費者の収益と成長を主な懸案事項としている従うべき原則はどれですか？

- A. シンプルにし、実践的にする
- B. 最適化し、自動化する
- C. フィードバックをもとに反復して進化する
- D. 価値に着目する

38) サービス・パフォーマンスに関する情報を収集して報告することで、組織のサービスを可視化するプラクティスはどれですか？

- A. サービスデスク
- B. サービスレベル管理
- C. サービス要求管理
- D. サービス構成管理

39) 緊急の変更の最適な例はどれですか？

- A. 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
- B. サービス要求として導入される低リスクのコンピュータ・アップグレード
- C. 重要なソフトウェア・アプリケーションへのセキュリティ・パッチの導入
- D. スケジューリングされた重要なハードウェアおよびソフトウェアの導入

40) 現在の状態を評価し、何を再利用できるかを見きわめることを推奨している従うべき原則はどれですか？

- A. 価値に着目する
- B. 現状からはじめる
- C. 協働し、可視性を高める
- D. フィードバックをもとに反復して進化する