



ITIL® 4 ファンデーション試験

模擬試験 1

正解と解説

梁 慧美

試験問題: JP_ITIL4_FND_2019_SamplePaper1_QuestionBk_v1.4.1

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
1	D	6.1.h	<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: 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 5.2.8</p> <p>C: 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」。参照先 5.2.6</p> <p>D: 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」。参照先 5.3.1</p>
2	A	7.1.f	<p>A: 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: 不正解。「インシデント管理」プラクティスで扱うのはインシデントのみです。質問や要求は扱いません。「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> <p>C: 不正解。「変更実現」プラクティスで扱うのは変更要求のみです。他の質問や要求は扱いません。「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>D: 不正解。「サービスレベル管理(SLM)」プラクティスでは、サービス目標の達成を確実にします。ユーザからの質問や要求には対処しません。「サービスレベル管理(SLM)プラクティスの目的は、サービス・パフォーマンスの明確な目標値を事業に基づいて設定し、その目標に対して、サービスの提供を適切に評価し、モニタリングし、管理できるようにすることです」。参照先 5.2.15</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
3	C	7.1.g	<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: 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。サービスデスクはまた、サービス・プロバイダがすべてのユーザに用意するエントリ・ポイントおよび単一の窓口であるべきです」。</p> <p>参照先 5.2.14</p> <p>C: 正解。「サービスレベル管理では、サービス全体で顧客が得た実際の経験および満足度のレベルを正確に反映した測定基準と尺度を識別します」。「サービス・プロバイダによる解釈や数年前に合意された内容でなく、顧客の実際の現在のニーズおよび要件を理解して確認するには、エンゲージメントが必要です」。参照先 5.2.15.1</p> <p>D: 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>
4	C	7.1.b	<p>A: 不正解。変更の展開後に使用できますが、それは変更スケジュールの主な用途ではありません。「変更スケジュールは、変更の計画立案、連絡の支援、衝突の回避、リソースの割り当てに使用します。また、変更の展開後も、インシデント管理、問題管理、改善計画立案に必要な情報を提供するために使用できます」。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。「緊急の変更: 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」。参照先 5.2.4</p> <p>C: 正解。「変更スケジュールは、変更の計画立案、連絡の支援、衝突の回避、リソースの割り当てに使用します」。参照先 5.2.4</p> <p>D: 不正解。標準的な変更は、あらかじめ承認され、変更スケジュールに含める必要はありません。「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>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
5	D	3.1.d	<p>A: 不正解。「組織と人材」の側面は、「役割と実行責任、形式的な組織構造、カルチャおよび必要なスタッフの配置とコンピテンシ」を示します。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」と、「サービス供給と消費の過程で創出、管理および使用される情報や、そのサービスを支え、実現する技術」が含まれます。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: 正解。「バリューストリーム」とプロセスの側面では、「組織が取り組む活動や、その編成方法のほか、すべての利害関係者にとっての効率的かつ効果的な価値創出をどのように実現しているかという部分に重点が置かれています」。参照先 3.4</p>
6	A	7.1.c	<p>A: 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>B: 不正解。カテゴリは、インシデントのタイプに関わっていく一方で、優先度はビジネス・インパクトによって決定されます。「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>C: 不正解。「顧客とユーザの期待どおりの時間内にインシデントを確実に解決するために、すべてのインシデントは記録され、管理されるべきです」。分類だけでは、それを確実に実施することにはなりません。参照先 5.2.5</p> <p>D: 不正解。顧客およびユーザの満足度によって、サービス・プロバイダがどのように認識されるのかが決まります。「インシデント管理は、顧客とユーザの満足度、サービス・プロバイダに対する顧客とユーザの認識に大きなインパクトを与える可能性があります」。参照先 5.2.5</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
7	B	1.1.a	<p>A: 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。サービスの保証は価値共創の実現に不可欠ですが、それだけでは不十分です。参照先 2.5.4</p> <p>B: 正解。サービスとは、「顧客が特定のコストおよび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>C: 不正解。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。サービスの有用性は価値共創の実現に不可欠ですが、それだけでは不十分です。参照先 2.5.4</p> <p>D: 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。サービスのアウトプットは価値共創の実現に不可欠ですが、それだけでは不十分です。参照先 2.5.1</p>
8	A	7.1.a	<p>A: 正解。「全スタッフが何らかの形で貢献するべきですが、専任で継続的改善を主導し、少なくとも、組織全体でこのプラクティスを推進する、少人数のチームが必要です」。参照先 5.1.2</p> <p>B: 不正解。「改善の種類によって、その手法も異なります。例えば、複数段階のプロジェクトに分けた方がよい改善もあれば、一度限りの短期間な取り組みとして進めた方がよい改善もあります」。参照先 5.1.2</p> <p>C: 不正解。「継続的改善プラクティスは、他のすべてのプラクティスの開発および維持に不可欠です」。参照先 5.1.2</p> <p>D: 不正解。「サービスの一部をサードパーティのサプライヤが担っている場合は、そのサプライヤも継続的改善の一部であるべきです」。参照先 5.1.2</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
9	B	7.1.c	<p>A: 不正解。「目標解決時間を合意、文書化、伝達し、期待を実現可能なものとする必要があります」。適切な IT サービスマネジメント・ツールは、組織がそうした時間を守る助けになりますが、それを確約できるわけではありません。また、インシデントの原因の特定は、「問題管理」活動です。参照先 5.2.5</p> <p>B: 正解。「最新の IT サービスマネジメント・ツールでは、インシデントを他のインシデント、問題または既知のエラーに対して自動的に照合できます」。参照先 5.2.5</p> <p>C: 不正解。「インシデント管理」では、サプライヤ契約の内容を適切に調整する必要がありますが、契約内容を確実に調整することは、「サプライヤ管理」プラクティスの目的です。参照先 5.1.13</p> <p>D: 不正解。「極めて複雑なインシデントや重大なインシデントでは、多くの場合、臨時のチームを編成し、協力して解決策を特定する必要があります」。「複雑なインシデントの調査には、多くの場合、手順よりもナレッジと専門知識が必要です」。参照先 5.2.5</p>
10	A	7.1.e	<p>A: 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。さらに、サービス要求は「サービス活動を開始するための、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」と定義されます。参照先 5.2.16</p> <p>B: 不正解。顧客は、「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」です。顧客がユーザでもある場合、ユーザとしてサービス要求を送ることがあります。参照先 2.2.2</p> <p>C: 不正解。スポンサは、「サービスの消費の予算を承認する役割」です。スポンサがユーザでもある場合、ユーザとしてサービス要求を送ることがあります。参照先 2.2.2</p> <p>D: 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」。これにはサービス消費は含まれず、「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。参照先 3.3、5.2.16</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
11	C	7.1.f	<p>A: 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」。「インシデント管理」プラクティスは、サービスのユーザに対する単一の窓口を提供するものではありません。参照先 5.2.5</p> <p>B: 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を行い、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」。「変更実現」プラクティスは、サービスのユーザに対する単一の窓口を提供するものではありません。参照先 5.2.4</p> <p>C: 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。サービスデスクはまた、サービス・プロバイダがすべてのユーザに用意するエントリ・ポイントおよび単一の窓口であるべきです」。参照先 5.2.14</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」。「サービス要求管理」プラクティスは、サービスのユーザに対する単一の窓口を提供するものではありません。参照先 5.2.16</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
12	A	2.2.e	<p>A: 正解。従うべき原則の「包括的に考え、取り組む」では、サービスの形で価値を提供する際に、組織のあらゆる側面を考慮するよう推奨しています。これには、サービスマネジメントの4つの側面（組織と人材、情報と技術、パートナーとサプライヤ、バリューチェーンとプロセス）がすべて含まれます。「サービスは、サービスマネジメントの4つの側面の協調と統合を通じて、内部および外部のサービス消費者に提供されます」。</p> <p>参照先 4.3.5</p> <p>B: 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」は、取り組みを実行しやすく扱いやすいセクションに分割することに関係しています。サービスマネジメントの4つの側面に対処することと、それほど大きな関係性はありません。参照先 4.3.3</p> <p>C: 不正解。従うべき原則の「価値に着目する」とは、組織のすべての行動を、サービス消費者への価値提供に確実にリンクさせることです。サービスマネジメントの4つの側面に対処することと、それほど大きな関係性はありません。参照先 4.3.1</p> <p>D: 不正解。従うべき原則の「シンプルにし、実践的にする」とは、複雑性を減らして不要な活動および手順を排除することで、物事をシンプルな状態に保つことです。サービスマネジメントの4つの側面に対処することと、それほど大きな関係性はありません。参照先 4.3.6</p>
13	B	7.1.e	<p>A: 不正解。これは「変更実現」プラクティスによって支援されます。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。通常の変更は、「スケジューリング、評価および承認を行う必要があります」。参照先 5.2.4</p> <p>B: 正解。サービス要求は、「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」です。参照先 5.2.16</p> <p>C: 不正解。これは「インシデント管理」プラクティスによって支援されます。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> <p>D: 不正解。これは「問題管理」プラクティスによって支援されます。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。参照先 5.2.8</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
14	D	7.1.a	<p>A: 不正解。「サービスレベル管理(SLM)」プラクティスは、組織内の全員の責任ではありません。多数の役割が必要ですが、決まった体系はありません。可能であれば、独立した中立の役割を用意することが推奨されます。参照先 5.2.15</p> <p>B: 不正解。「変更実現」プラクティスは、組織内の全員の責任ではありません。変更許可委員など、多数の役割を変更実現に割り当てることができます。専門知識があるスタッフからの情報も必要です。参照先 5.2.4</p> <p>C: 不正解。「問題管理」プラクティスは、組織内の全員の責任ではありません。ほとんどの問題管理活動は、スタッフの知識と経験に依存します。参照先 5.2.8</p> <p>D: 正解。「継続的改善は全員の責務」であり、「継続的改善に向けた取り組みとプラクティスを、組織の隅々にまで取り入れる必要があります」。参照先 5.1.2</p>
15	D	6.1.a	<p>A: 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。これには、情報の機密性、完全性、可用性に加え、認証(本人確認を確実にする)、否認防止(行動を起こした人物がそれを否定できないようにする)などの情報セキュリティのその他の側面に対するリスクを把握して管理することも含まれます」。参照先 5.1.3</p> <p>B: 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。これには、情報の機密性、完全性、可用性に加え、認証(本人確認を確実にする)、否認防止(行動を起こした人物がそれを否定できないようにする)などの情報セキュリティのその他の側面に対するリスクを把握して管理することも含まれます」。参照先 5.1.3</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。これには、情報の機密性、完全性、可用性に加え、認証(本人確認を確実にする)、否認防止(行動を起こした人物がそれを否定できないようにする)などの情報セキュリティのその他の側面に対するリスクを把握して管理することも含まれます」。参照先 5.1.3</p> <p>D: 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。これには、情報の機密性、完全性、可用性に加え、認証(本人確認を確実にする)、否認防止(行動を起こした人物がそれを否定できないようにする)などの情報セキュリティのその他の側面に対するリスクを把握して管理することも含まれます」。参照先 5.1.3</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
16	B	2.2.b	<p>A: 不正解。従うべき原則の「価値に着目する」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る」ということです。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、「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。データを情報源から取得することで、根拠のない思い込みがスケジュール、予算、結果品質に多大な悪影響を及ぼすことを避ける手助けをします」と推奨しています。参照先 4.3.2</p> <p>C: 不正解。従うべき原則の「シンプルにし、実践的にする」では、組織は「目標を達成するために必要なステップの数は常に最小限にとどめます」と述べられています。参照先 4.3.6</p> <p>D: 不正解。「フィードバックをもとに反復して進化する」の原則では、「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」と述べられています。参照先 4.3.3</p>
17	C	7.1.c	<p>A: 不正解。「初回問い合わせ時にユーザから情報を収集する手順を定めることが可能かもしれません」。参照先 5.2.5</p> <p>B: 不正解。「インシデントの記録および管理に関する正式なプロセスが定められている必要があります」。参照先 5.2.5</p> <p>C: 正解。「このプロセスには、通常、インシデントを診断、調査、解決する方法の詳細な手順は含めません」。参照先 5.2.5</p> <p>D: 不正解。「複雑なインシデントの調査には、多くの場合、手順よりもナレッジと専門知識が必要です」。参照先 5.2.5</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
18	A	2.1	<p>A: 正解。従うべき原則は、あらゆる状況で組織を導くことができる推奨事項として定義されます。また、サービスマネジメントを導入する際に組織を導きます。規範または義務ではありません。参照先 4.3</p> <p>B: 不正解。従うべき原則は、組織が確認して導入します。従うべき原則は、組織が決定を下して行動を採択するための指針です。特定の行動および決定を要求するものではありません。参照先 4.3.8</p> <p>C: 不正解。組織は関連する原則を使用します。特定の原則を使用する義務はありません。参照先 4.3</p> <p>D: 不正解。従うべき原則は、組織が決定を下して行動を採択するための指針です。義務ではありません。参照先 4.3</p>
19	B	7.1.b	<p>A: 不正解。「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」。通常の変更では、「アセスメントと承認を担当する役割は、変更の種類にもとづく変更モデルにより決まります」。変更許可委員が1人だけでは不十分です。参照先 5.2.4</p> <p>B: 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」。通常の変更では、「アセスメントと承認を担当する役割は、変更の種類にもとづく変更モデルにより決まります」。参照先 5.2.4</p> <p>C: 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」。そのため通常の変更は、すべて変更許可委員が承認します。標準的な変更はあらかじめ承認できます。「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ありません」。参照先 5.2.4</p> <p>D: 不正解。「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」。そのため緊急の変更は、すべて変更許可委員が承認します。参照先 5.2.4</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
20	C	6.1.f	<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: 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」。参照先 5.2.16</p> <p>C: 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。「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」。参照先 5.3.1</p>
21	B	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: 正解。「計画」の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> <p>C: 不正解。「提供およびサポート」のバリューチェーン活動の目的は、「利害関係者の期待に応じて、合意された仕様に従ってサービスの提供およびサポートを実施することにあります」。参照先 4.5.6</p> <p>D: 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>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
22	D	5.1	<p>A: 不正解。「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」。各プラクティスが特定のバリューチェーン活動に属するわけではありません。参照先 4.5</p> <p>B: 不正解。サービスバリュー・ストリームは、「活動とプラクティスの特定の組み合わせであり、それぞれが具体的なシナリオに合わせて設計されます」。また、「サービス関係には、サービス供給、サービス消費およびサービス関係管理が含まれます」。参照先 4.5、2.4.1</p> <p>C: 不正解。サービスバリュー・ストリームは、「活動とプラクティスの特定の組み合わせであり、それぞれが具体的なシナリオに合わせて設計されます」。1 つのサービスバリュー・チェーン内に複数のサービスバリュー・ストリームが存在する場合もあります。参照先 4.5</p> <p>D: 正解。「これらの活動は、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。それぞれの活動によってインプットがアウトプットに変換されます。これらのインプットは、バリューチェーン外からの需要や他の活動からのアウトプットである場合があります。すべての活動が相互接続され、それぞれの活動がトリガを受け取ったり渡したりすることで、さらなる活動が実施されます」。参照先 4.5</p>
23	A	6.1.c	<p>A: 正解。「サプライヤ管理プラクティスの目的は、高品質な製品と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にすることです」。参照先 5.1.13</p> <p>B: 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」。これは「サプライヤ管理」プラクティスの目的ではありません。組織がサプライヤのニーズに合わせてプラクティスを変更する可能性は低いと言えます。参照先 5.1.2</p> <p>C: 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」。これは「サプライヤ管理」プラクティスの目的ではありません。参照先 5.1.9</p> <p>D: 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認にすることです」。これは「サプライヤ管理」プラクティスの目的ではありません。参照先 5.2.11</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
24	B	1.2.a	<p>A: 不正解。サービスの価格は、消費者に課されるコストの一部ではありません。サービス作成のコストは、サービス消費者ではなくサービス・プロバイダの懸案事項です。サービス消費者は、消費者から取り除かれるコストも評価する必要があります。参照先 2.5.2</p> <p>B: 正解。サービス消費者の観点から考えると、サービス関係に伴うコストは 2 種類に分けられます。</p> <p>1 つ目はサービスによってサービス消費者から取り除かれるコスト(価値提案の一部)です。これには、消費者が必要としない、スタッフ、技術およびその他のリソースのコストが含まれます。</p> <p>2 つ目は、サービスによって消費者に課されるコスト(サービス消費のコスト)です。サービス消費にかかる総コストには、サービス・プロバイダによって請求される料金(該当する場合)に加え、スタッフのトレーニング、ネットワーク利用、調達などにかかるその他のコストが含まれます。参照先 2.5.2</p> <p>C: 不正解。サービス供給のコストとサービス改善のコストは、サービス消費者ではなくサービス・プロバイダの懸案事項です。サービス消費者は、消費者から取り除かれるコストと消費者に課されるコストを評価する必要があります。参照先 2.5.2</p> <p>D: 不正解。サービス消費者が評価すべき 2 種類のコストは、消費者から取り除かれるコストと消費者に課されるコストです。ハードウェアおよびソフトウェアのコストはこのいずれかに含まれますが、その一部にすぎません。参照先 2.5.2</p>
25	C	6.1.n	<p>A: 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>B: 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>C: 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。サービスデスクはまた、サービス・プロバイダがすべてのユーザに用意するエントリ・ポイントおよび単一の窓口であるべきです」。参照先 5.2.14</p> <p>D: 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・パフォーマンスの明確な目標値を事業にもとづいて設定し、その目標に対して、サービスの提供を適切に評価し、モニタリングし、管理できるようにすることです」。参照先 5.2.1.5</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
26	B	7.1.a	<p>A: 不正解。このガイダンスは、改善の取り組みに使用できる手法が多数あることを説明しており、あまりにも多くの手法を使用することに対して警告しています。また、「改善の種類によって、その手法も異なります」と述べられています。そのため、毎回新しい手法を使用するのは不適切です。参照先 5.1.2</p> <p>B: 正解。このガイダンスは、改善の取り組みに使用できる手法が多数あることを説明しており、あまりにも多くの手法を使用することに対して警告しています。このガイダンスでは、「組織が普段取り扱っている改善の種類に適した主要な手法をいくつか選択し、それらの手法を洗練させていくことをお勧めします」と述べられています。参照先 5.1.2</p> <p>C: 不正解。このガイダンスは、改善の取り組みに使用できる手法が多数あることを説明しており、あまりにも多くの手法を使用することに対して警告しています。参照先 5.1.2</p> <p>D: 不正解。このガイダンスは、改善の取り組みに使用できる手法が多数あることを説明しており、あまりにも多くの手法を使用することに対して警告しています。また、「改善の種類によって、その手法も異なります」と述べられています。そのため、1つの手法を選択するのは不適切です。参照先 5.1.2</p>
27	D	4.1	<p>A: 不正解。7つの従うべき原則とは、「価値に着目する」、「現状からはじめる」、「フィードバックをもとに反復して進化する」、「協働し、可視性を高める」、「包括的に考え、取り組む」、「シンプルにし、実践的にする」および「最適化し、自動化する」です。参照先 4.3</p> <p>B: 不正解。サービスマネジメントの4つの側面とは、「組織と人材」、「情報と技術」、「パートナーとサプライヤ」および「バリューチェーンとプロセス」です。参照先 3.1-3.4</p> <p>C: 不正解。サービスバリュー・チェーン活動とは、「計画」、「改善」、「エンゲージ」、「設計および移行」、「取得/構築」、「提供およびサポート」です。参照先 4.5</p> <p>D: 正解。サービスバリュー・システムのコンポーネントは、「従うべき原則」、「ガバナンス」、「サービスバリュー・チェーン」、「プラクティス」、「継続的改善」です。参照先 4.1</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
28	C	7.1.f	<p>A: 不正解。「自動化、AI、ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)、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・サービスのログイン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>B: 不正解。「サービスデスクは、ある程度は高度に専門的である必要がありますが、そうではない場合もあります」。参照先 5.2.14</p> <p>C: 正解。「優れたサービスデスクのもう 1 つの重要な要素は、組織全体、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> <p>D: 不正解。「サービスデスクの中には、複数名のスタッフがチームとして 1 つの場所で働く形を取っているものもあります... 仮想的なサービスデスクの場合は、エージェントは地理的に離れた複数の場所で働くことができます」。参照先 5.2.14</p>
29	C	2.2.c	<p>A: 不正解。従うべき原則の「価値に着目する」は、サービス消費者、サービス・プロバイダおよびその他の利害関係者にとっての価値のすべての側面を、確実に考慮することに役立ちます。作業をより小さく扱いやすいセクションに分割し、実行および仕上げをタイミングよく行えるようにすることを示しているわけではありません。参照先 4.3.1</p> <p>B: 不正解。従うべき原則の「現状からはじめる」は、無駄を省き、既存のサービス、プロセス、人材およびツールを活用するのに役立ちます。作業をより小さく扱いやすいセクションに分割し、実行および仕上げをタイミングよく行えるようにすることを示しているわけではありません。参照先 4.3.2</p> <p>C: 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」の説明では、「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」と述べられています。参照先 4.3.3</p> <p>D: 不正解。従うべき原則の「協働し、可視性を高める」は、適切な人材を関与させ、よりの確な意思決定を下し、成功の確率を高めるのに役立ちます。作業をより小さく扱いやすいセクションに分割し、実行および仕上げをタイミングよく行えるようにすることを示しているわけではありません。参照先 4.3.4</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
30	A	7.1.b	<p>A: 正解。「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ありません。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が、運用上の変更である場合もあります。標準的な変更の手順を作成または変更した際には、その他の変更についても、完全なリスク・アセスメントと承認を実施する必要があります。このリスク・アセスメントは、標準的な変更を実施するたびに繰り返す必要はありません。標準的な変更の実施方法に変更がある場合にのみ実行する必要があります」。参照先 5.2.4</p> <p>B: 不正解。通常の変更とは、「スcheduling、評価、承認を行う必要がある変更です」。参照先 5.2.4</p> <p>C: 不正解。インシデントの解決に必要な緊急の変更は、引き続き評価および承認される必要があります。「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」。参照先 5.2.4</p> <p>D: 不正解。通常の変更の説明は、「スcheduling、評価、承認を行う必要がある変更」です。参照先 5.2.4</p>
31	C	7.1.d	<p>A: 不正解。変更要求は、妥当な場合のみ行われます。「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ます」。参照先 5.2.8</p> <p>B: 不正解。「問題管理」プラクティスではなく「インシデント管理」プラクティスがサービスを回復します。「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> <p>C: 正解。「問題の解決が現実的でない場合や費用対効果がない場合は、効果的なインシデント・ワークアラウンドがその問題への恒久的な対処法となることがあります。その場合、問題は既知のエラーのステータスのままとなり、関連するインシデントが発生した際には、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>D: 不正解。問題のレコードは削除されません。「ワークアラウンドは、問題レコードに記録します」。「.. 問題は既知のエラーのステータスのままとなり、関連するインシデントが発生した際には、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>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
32	A	6.2.d	<p>A: 正解。変更とは、「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。「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>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。「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」。参照先 5.3.1</p>
33	A	6.2.b	<p>A: 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として定義できます」。参照先 5.2.7</p> <p>B: 不正解。構成アイテムの定義は、「IT サービスを提供するために管理する必要がある、あらゆるコンポーネント」です。参照先 5.2.11</p> <p>C: 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> <p>D: 不正解。IT 資産とは、「IT 製品または IT サービスの提供に利用できる、経済的な価値を持つすべてのコンポーネント」です。参照先 5.2.11</p>
34	C	1.2.d	<p>A: 不正解。「活動の有形または無形の提供物」は、成果ではなくアウトプットの定義です。参照先 2.5.1</p> <p>B: 不正解。「特定のニーズを満たすために製品またはサービスによって提供される機能」は、成果ではなく有用性の定義です。サービスの有用性は、成果を促進する場合があります。参照先 2.5.4</p> <p>C: 正解。成果は「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。サービスの定義では、サービスの価値によって顧客が目指す成果が促進され、価値共創が実現される仕組みが説明されています。参照先 2.5.1</p> <p>D: 不正解。製品とは、「(サービス)消費者に価値を提供できるように設計された、組織のリソースの構成」です。参照先 2.3.1</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
35	D	3.1.b	<p>A: 不正解。「セキュリティおよび規制コンプライアンス要件によって提示されるような情報管理の課題も、[情報と技術] の側面の主題となっています」。参照先 3.2</p> <p>B: 不正解。「サービスマネジメントを支える技術には、ワークフロー・マネジメントシステム、ナレッジベース、インベントリ・システム、通信システムおよび分析ツールなどがあります」。参照先 3.2</p> <p>C: 不正解。「サービスマネジメントを支える技術には、ワークフロー・マネジメントシステム、ナレッジベース、インベントリ・システム、通信システムおよび分析ツールなどがあります」。参照先 3.2</p> <p>D: 正解。「サービスの組織と人材の側面には、役割と実行責任、形式的な組織構造、カルチャおよび必要なスタッフの配置とコンピテンシが含まれ、それらすべてがサービスの創出、提供、および改善に関連しています」。参照先 3.1</p>
36	D	7.1.d	<p>D: 正解。</p> <p>(1)「問題管理活動では、サービスマネジメントの 4 つの側面すべてにおいて、改善の機会を特定することができます。場合によっては、ソリューションが改善の機会として扱われます。その場合、ソリューションは継続的改善管理表(CIR)に登録され、優先順位付けおよび管理のために継続的改善の手法が使用されます」。</p> <p>(4)「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」。参照先 5.2.8</p> <p>A、B、C: 不正解。</p> <p>(2)「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」。参照先 5.2.16</p> <p>(3)「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>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
37	B	2.2.f	<p>A: 不正解。「すべての例外に解決方法を提供しようとする」と、複雑になりすぎてしまうことがよくあります。プロセスまたはサービスを作成する場合、設計者が例外を考慮する必要がありますが、すべての例外を扱うことはできません。代わりに、例外全般に対処するための規則を策定すべきです」。参照先 4.3.6</p> <p>B: 正解。従うべき原則の「シンプルにし、実践的にする」では、「プラクティスやプロセス、サービス、測定基準、その他の改善目標について分析するときは、それが価値創出に貢献するかどうかを常に検討します」と述べられています。参照先 4.3.6.1</p> <p>C: 不正解。「プラクティスの設計、管理または運用においては、対立する達成目標に注意します... 組織は対立する達成目標のバランスについて合意する必要があります」。参照先 4.3.6.2</p> <p>D: 不正解。「単純なアプローチで着手し、本当に必要であるとわかってから、コントロール、活動または測定基準を慎重に追加することをお勧めします」。参照先 4.3.6.1</p>
38	C	2.2.a	<p>A: 不正解。サービス消費者が誰で、何を重視しているのかを判別することが大事です。単純に成果を決定するのではなく、そのようなことを理解することで成果を特定する必要があります。「価値に着目するための最初のステップは、誰にサービスを提供するのかを把握することです。そのため、サービス・プロバイダはそれぞれの場面で、サービス消費者が誰なのかを特定する必要があります」。参照先 4.3.1.1</p> <p>B: 不正解。サプライヤおよびパートナーは、利害関係者になる可能性があります。まずサービス消費者を特定することが大事です。「価値に着目するための最初のステップは、誰にサービスを提供するのかを把握することです。そのため、サービス・プロバイダはそれぞれの場面で、サービス消費者が誰なのかを特定する必要があります」。参照先 4.3.1.1</p> <p>C: 正解。「価値に着目するための最初のステップは、誰にサービスを提供するのかを把握することです。そのため、サービス・プロバイダはそれぞれの場面で、サービス消費者が誰なのかを特定する必要があります」。参照先 4.3.1.1</p> <p>D: 不正解。サービス提供のコストは、サービス・プロバイダの観点から見ると、価値にある程度影響する可能性があります。しかし、「価値に着目するための最初のステップは、誰にサービスを提供するのかを把握することです。そのため、サービス・プロバイダはそれぞれの場面で、サービス消費者が誰なのかを特定する必要があります」。参照先 4.3.1.1</p>

設問	正解	シラバスの 参照先	解説
39	D	1.3.a	<p>A: 不正解。この選択肢で説明されていることは、価値の創出に役立ちますが、価値の例ではありません。価値は、「認識されている便益、便利さおよび何らかの重要性」です。参照先 2.1</p> <p>B: 不正解。この選択肢で説明されていることは、成果の創出に役立ちますが、成果の例ではありません。成果は、「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>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。新しい機能は、保証に影響する場合としない場合があります。参照先 2.5.4</p> <p>D: 正解。サービス・プロバイダは、さまざまな消費者グループのニーズに対処するため、商品、リソースへのアクセスおよびサービス活動の組み合わせを定義します。これらの組み合わせをサービス提供物と呼びます。参照先 2.3.2</p>
40	B	1.1.c	<p>A: 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>B: 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>C: 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>D: 不正解。有用性とは、「特定のニーズを満たすために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>