



## ITIL® 4 ファンデーション試験

### 模擬試験 1

#### 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 60 分です。
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) コンポーネントを稼働環境に移動することに責任を負うプラクティスはどれですか？

- A. 変更実現
- B. リリース管理
- C. IT 資産管理
- D. 展開管理

2) ユーザからの質問や要求の分類およびオーナーシップを含むプラクティスはどれですか？

- A. サービスデスク
- B. インシデント管理
- C. 変更実現
- D. サービスレベル管理

3) サービスに対する顧客の体験を反映した測定基準を識別するプラクティスはどれですか？

- A. 継続的改善
- B. サービスデスク
- C. サービスレベル管理
- D. 問題管理

4) 変更スケジュールの主な使用方法はどれですか？

- A. インシデント管理および改善計画をサポートする
- B. 緊急の変更を管理する
- C. 変更の計画を立て、衝突を回避する
- D. 標準的な変更を管理する

5) 活動と、それらの活動がどのように協調されるかに重点を置く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

6) インシデントの分類は、「インシデント管理」プラクティスにどのように役立ちますか？

- A. インシデントを適切なサポート領域に割り当てるのに役立つ
- B. インシデントに割り当てる優先度を決定する
- C. 顧客と取り決めた期間内にインシデントを解決する
- D. サービス・プロバイダの認識方法を決定する

7) 以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか？

サービスは、顧客が望んでいる [?] 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。

- A. 保証
- B. 成果
- C. 有用性
- D. アウトプット

8) 「継続的改善」プラクティスの推奨事項はどれですか？

- A. 専任で「継続的改善」を主導する、少なくとも小人数のチームが必要
- B. すべての改善を複数段階のプロジェクトとして管理する
- C. 「継続的改善」は他のプラクティスとは切り離す
- D. 外部のサプライヤは改善の取り組みからは除外する

9) 「インシデント管理」プラクティスを支援するために IT サービスマネジメント・ツールを利用すると、どのようなメリットが得られる可能性がありますか？

- A. 合意された期間内にインシデントの原因を特定することを確実にする
- B. 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
- C. サプライヤ契約とサービス・プロバイダのニーズを整合させることを確実にする
- D. 複雑なインシデントの解決およびクローズを自動化できる

10) サービス要求を送信する役割はどれですか？

- A. ユーザ、または権限を与えられたユーザの代理人
- B. 顧客、または権限を与えられた顧客の代理人
- C. スポンサー、または権限を与えられたスポンサの代理人
- D. サプライヤ、または権限を与えられたサプライヤの代理人

11) ユーザのための単一の窓口を提供するプラクティスはどれですか？

- A. インシデント管理
- B. 変更実現
- C. サービスデスク
- D. サービス要求管理

12) サービスマネジメントの 4 つの側面を検討することを推奨している従うべき原則はどれですか？

- A. 包括的に考え、取り組む
- B. フィードバックをもとに反復して進化する
- C. 価値に着目する
- D. シンプルにし、実践的にする

13) 「サービス要求管理」プラクティスによって支援されるものはどれですか？

- A. サービスに影響する可能性がある変更の承認を得るための要求
- B. 通常のサービス提供の一部に対するユーザからの要求
- C. 中断後のサービスを回復する要求
- D. 複数の関連インシデントの原因を調査する要求

14) 組織内の全員の責任となるプラクティスはどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. 変更実現
- C. 問題管理
- D. 継続的改善

15) 以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか？

「情報セキュリティ管理」プラクティスの目的は、組織の情報を [?] することです。

- A. 保管
- B. 提供
- C. 監査
- D. 保護

16) 何が再利用可能かを決める前にデータを収集す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. シンプルにし、実践的にする
- D. フィードバックをもとに反復して進化する

17) 通常はインシデント管理に含まれないものはどれですか？

- A. インシデントに関する初期の情報を収集するためのスクリプト
- B. インシデントの記録のための正式な手順
- C. インシデントの診断のための詳細な手順
- D. 複雑なインシデントに関する専門知識の利用

18) 従うべき原則の性質の説明として、適切なものはどれですか？

- A. 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
- B. それぞれの従うべき原則によって、特定の行動および決定が要求される
- C. 組織は 7 つの従うべき原則のうち、1 つのみを選択する
- D. 従うべき原則は、あらゆる組織が導入する必要があるプロセスを説明する

19) 変更許可委員についての記述として、正しいものはどれですか？

- A. 1 人の変更許可委員に、すべての変更の種類および変更モデルを承認する役割を割り当てる必要がある
- B. 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
- C. 通常の変更はあらかじめ承認され、変更許可委員は不要である
- D. 緊急の変更は、変更許可委員の承認がなくても適用できる

20) 新規および変更されたサービスと特性を利用可能にすることを目的と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. リリース管理
- D. 展開管理

21) 人々に組織のビジョンを理解してもらうバリューチェーン活動はどれですか？

- A. 改善
- B. 計画
- C. 提供およびサポート
- D. 取得/構築

22) バリューチェーン活動についての記述として、正しいものはどれですか？

- A. すべてのプラクティスが特定のバリューチェーン活動に属する
- B. バリューチェーン活動とプラクティスの特定の組み合わせがサービス関係を形成する
- C. サービスバリュー・チェーン活動は、価値創出を実現する 1 つのワークフローを形成する
- D. それぞれのバリューチェーン活動は、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する

23) 「サプライヤ管理」プラクティスの目的は何ですか？

- A. 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実にする
- B. サービスの持続的な識別および改善を通じて、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
- C. マーケティング、販売および提供活動の協調を通じて、戦略および戦術レベルで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実にする
- D. 必要な場所および必要なタイミングで、サプライヤのサービスの構成に関する正確で信頼性の高い情報を利用できることを確実にする

24) サービス消費者が評価すべき 2 つのタイプのコストはどれですか？

- A. サービスの価格と、サービス創出のコスト
- B. サービスによって取り除かれるコストと、サービスによって課されるコスト
- C. サービス供給のコストと、サービス改善のコスト
- D. ソフトウェアのコストと、ハードウェアのコスト

25) 「サービスデスク」プラクティスの目的はどれですか？

- A. インシデントの原因および潜在的な原因を特定し、インシデントの発生確率および影響を低減する
- B. 適切なリスク・アセスメントを徹底し、IT 変更の成功件数を最大化する
- C. 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
- D. サービスパフォーマンスについて、事業にもとづいた明確な目標を設定する

26) 組織は継続的改善手法をどのように導入すべきですか？

- A. 組織が対処する改善ごとに、新しい手法を使用する
- B. 組織が対処する改善の種類に対して、主要な手法をいくつか選択する
- C. できるだけ多くの改善手法を使用できる能力を構築する
- D. 組織が対処するすべての改善で、1 つの手法を選択する

27) ガバナンスを説明する ITIL の概念はどれですか？

- A. 7 つの従うべき原則
- 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・チェーン
- D. サービスバリュー・システム

28) 「サービスデスク」プラクティスの推奨事項はどれですか？

- A. サービスデスクは自動化の使用を避ける必要がある
- B. サービスデスクには高度な技術性が求められる
- C. サービスデスクは組織全体を理解する必要がある
- D. サービスデスクは、決まった場所に常駐する物理的なチームである必要がある



29) 従うべき原則のうち、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推奨しているものはどれですか？

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

30) 標準的な変更とは何ですか？

- A. 内容が十分理解され、完全に文書化されており、あらかじめ承認されている変更
- B. 変更許可委員が評価、承認およびスケジューリングを行う必要がある変更
- C. インシデントの解決に必要なため、リスク・アセスメントが不要な変更
- D. 「継続的改善」の一環として評価、承認およびスケジューリングが行われる変更

31) ワークアラウンドが、費用対効果のある解決ができない問題に対する恒久的な対処法になると、何が起きますか？

- A. 変更要求が変更実現に送られる
- B. 問題管理によって、可能な限り早くサービスが回復される
- C. 問題のステータスが既知のエラーのままになる
- D. 問題のレコードが削除される

32) 変更の定義は何ですか？

- A. 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を追加、修正または削除すること
- B. サービスの構成に関する正確で信頼性の高い情報を利用できることを確実にすること
- C. 新規および変更されたサービス並びに機能を使用可能にすること
- D. 新規または変更されたハードウェア、ソフトウェアまたはその他のコンポーネントを稼働環境に移動すること

33) イベントの定義は何ですか？

- A. サービスまたはその他の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. 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
- C. サービスの計画外の中断、またはサービスの品質の低下
- D. 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

34) 成果の説明として正しいものはどれですか？

- A. 有形または無形の提供物
- B. 製品またはサービスによって提供される機能
- C. 利害関係者が期待する結果
- D. 組織のリソースの構成

35) 「情報と技術」の側面の主眼ではないものはどれですか？

- A. セキュリティおよびコンプライアンス
- B. 通信システムおよびナレッジベース
- C. ワークフロー・マネジメントおよびインベントリ・システム
- D. 役割および責任

36) 一般的に、問題解決の実施にかかわるプラクティスはどれですか？

- 1. 継続的改善
- 2. サービス要求管理
- 3. サービスレベル管理
- 4. 変更実現

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

37) 従うべき原則の「シンプルにし、実践的にする」の重要ポイントはどれですか？

- A. すべての例外の解決方法を作成しようと努める
- B. 各要素が価値創出にどのように貢献するのかを理解する
- C. さまざまな利害関係者の目的の競合を無視する
- D. 複雑な解決方法から開始し、シンプルにしていく

38) 従うべき原則の「価値に着目する」を適用する際に、最初にしなければならないことはどれですか？

- A. サービスによって促進される成果を特定する
- B. サービスにかかわるサプライヤおよびパートナーをすべて特定する
- C. それぞれの状況でのサービス消費者を確認する
- D. サービス提供のコストを確認する

39) サービス・プロバイダが、ソフトウェア、ライセンスおよびサポート付きのラップトップを含むパッケージを提案したとします。このパッケージは何の例だと言えますか？

- A. 価値
- B. 成果
- C. 保証
- D. サービス提供物

40) 保証の定義は何ですか？

- A. 活動を実行することで作成される有形または無形の提供物
- B. 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
- C. 損害や損失を引き起こす、または目標の達成をより困難にする可能性があるイベント
- D. 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