

演習

ITサービスに関する顧客への報告

平成23年度 問1

問 ITサービスに関する顧客への報告について

ITサービスの提供において、顧客に対してサービスの状況を定期的に報告することは、ITサービスマネージャの重要な業務である。報告に当たっては、顧客の立場にたち、必要とされる適切な情報を分かりやすく説明することが求められる。

報告内容としては、サービスレベルの目標に対する達成状況、インシデントの発生や対策の状況などの基本的な事項にとどまらず、サービスの状況の分析によって判明したこと、今後のITサービスを考える上での参考情報など、顧客にとって有益な事項も含めることが望ましい。具体的には、ITリソースの利用率の推移によって発生が懸念されるリスクと対処方法、サービスデスクへの問合せ内容の分析によって明確になった問題点と解決策などがある。

また、ITサービスマネージャは、報告に対する顧客からの評価などに基づいて、改善を行っていく必要がある。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、顧客への基本的な報告事項について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた基本的な報告事項以外で、顧客にとって有益と判断して報告に含めた事項と、そう判断した理由は何か。また、報告内容を分かりやすく説明するために工夫したことは何か。800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ あなたが行った報告について、今後改善したいと考えている点をその理由とともに、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

論文構成（下書き）の例

筆者が作成した論文構成（下書き）例である。問題を見ただけでは、論文が書けそうになり人は、これを参考にして本文を展開してみよう。

論文構成の作成手順の詳細は「3.2 論文作成のテクニック」を参照してほしい。

設問ア

1. 私が携わったITサービスの概要
K社は、事務用品の販売会社
営業所には全社合計で200名程度の営業員
Eシステムを利用して、見積業務と営業報告業務を遂行
K社は、5年前からITサービスの提供をS社に委託
私は、S社のシステム運用部の課長 兼 ITサービスマネージャ
Eシステムは、VPNを使ったクライアントサーバシステム
アプリケーションプログラムは毎月20日頃に改訂・配布
2. 顧客への基本的な報告事項
主なSLAの目標は、稼働率とサービスデスク平均待ち時間
ITサービスの月次報告書をK社に提出
月次報告書の基本的な報告事項
 - ①：サービスレベルの目標に対する実績値と差異理由
 - ②：発生したインシデントの一覧、障害の内容と影響の範囲
 - ③：サービスデスクへの問合せ内容の一覧

設問イ

1. 定期的な報告会の重要性
定期的な報告は、重要な業務なので、私自らが月次報告書を説明
K社の立場にたち、必要とされる適切な情報を分かりやすく説明
2. 顧客にとって有益と判断して報告に含めた事項
 - 2.1 ITリソースの利用率の推移
Eシステムのサーバを重要視し、CPU使用率に注目
サーバのCPU使用率は、当年度に入ってから高い水準を維持
サーバのダウンや応答時間の大幅な劣化等のリスク

2. 2 サービスデスクへの問合せ内容の分析結果
サービスデスクへの問合せ件数は、月平均120件程度
前月の21～23日は件数が急増
特定のプログラムが不定期に停止する不具合
当該プログラムを停止させ、再実行すると現象は回避
不具合の地域的な分布は偏りがなく、時間帯にも相関関係なし
不具合の原因はデッドロックと推定
3. 報告内容を分かりやすく説明するためにした工夫
 3. 1 K社の利用者の立場にたった説明
データや事実関係をK社の利用者の立場にたって説明
 3. 2 写真やビデオの使用
月次報告書をプロジェクタに投影して説明
サーバを監視しているコンソール画面も見せて臨場感を出す

設問ウ

1. 報告に対する顧客からの評価
前月度の月次報告会は滞りなく終了、K社からの十分な評価
 1. 1 当年度と前年度を対比した報告
前年度の累積実績値は報告されていない
 1. 2 努力不足もしくは勘違いの問合せ件数
安易にヘルプデスクに問い合わせているケース
努力不足もしくは勘違いの問合せ件数を報告すべき
2. 今後改善したいと考えている点とその理由
前月度の月次報告会は滞りなく終了、K社からの十分な評価
 2. 1 当年度と前年度を対比した報告
前年度と当年度では、単純に比較できない場合がある
比較しても意味がある場合に限定して報告
 2. 2 努力不足もしくは勘違いの問合せ件数
問合せ者の努力や能力を判定をすることは困難
明らかに問合せ者に問題があると判定される件数に限定して報告

解答例

前ページの論文構成に基づいて筆者が作成した解答例である。この中から、キーフレーズ（書けそうな文章例）を抽出して、自分の論文に取り込んでいけばよい。

設問ア

数字を入れる。

自分の立場を明示する。

設問イ 2. 2の伏線を入れる。

数字を入れる。

キーワードを入れ、専門的な知識を知っていることをアピールする。

1. 私が携わったITサービスの概要
K社は事務用品の販売会社であり、東京に本社、首都圏に5か所の営業所がある。営業所には全社合計で200名程度の営業員がおり、営業支援システム（以下、Eシステムという）を利用して、見積業務と営業報告業務を行っている。K社は、今から5年前にEシステムの運用を含むITサービスの提供をS社に委託した。私は、S社のシステム運用部の課長であり、EシステムのITサービスマネージャを担当している。Eシステムは、S社内に設置されているサーバとK社の営業所のパソコン及びインターネットVPN（Virtual Private Network）で構成されるクライアントサーバシステムである。Eシステムは、平日の6～22時のオンラインサービスを提供し、それ以外の時間帯はバッチ処理とシステム保守に費やされている。営業報告業務のアプリケーションプログラムは月1回の頻度で改訂され、毎月20日頃に営業所のパソコンに配布される。

2. 顧客への基本的な報告事項
K社・S社間で締結されている当年度のSLA（Service Level Agreement）の主要なサービスレベルの目標は、稼働率99.9%以上、サービスデスクへの問合せ～回答までの平均待ち時間120分以内の2つである。S社は、提供しているITサービスの月次報告書を翌月の10日までにK社に提出している。この月次報告書の基本的な報告事項は、①：サービスレベルの目標に対する月次実績値と差異理由、当月までの当年度累積実績値と目標の達成状況 ②：発生したインシデントの一覧、障害の内容と影響の範囲、サービス回復までに所要した時間、当月までのインシデントの発生状況の推移 ③：サービスデスクへの問合せ内容の一覧、K社に公開しているFAQ（Frequently Asked Questions）に追加した“よくある質問と回答”などである。

設問イ

1. 定期的な報告会の重要性									
私は、顧客であるK社に対するITサービスの提供状況の定期的な報告が、重要な業務であると考えている。									
そこで、単に月次報告書をK社に提出するのではなく、									
K社の責任者及び担当者が出席する定例報告会において									
私自らが月次報告書を説明している。私は、その定例報告会において、K社の立場にたち、必要とされる適切な									
情報を分かりやすく説明することに努めている。									
2. 顧客にとって有益と判断して報告に含めた事項									
設問アで述べた基本的な報告事項以外で、私がK社にとって有益と判断して報告に含めている事項は、サービスの状況の分析によって判明したことや、今後のITサービスを考える上での参考情報などである。例えば、前									
月度の報告に含めた事項は、以下の2点だった。									
2. 1 ITリソースの利用率の推移									
私は、管理しているITリソースのうち、Eシステムのサーバを重要視しており、特にそのCPU使用率に注目している。そのように判断している理由は、ネットワークの許容トラフィック量やサーバの磁気ディスク使用率などは比較的余裕があり、しきい値を超える可能性が									
低いからだった。サーバのCPU使用率は、当年度に入ってから高い水準を維持し続けており、前月のピーク時の実績値は、しきい値の95%付近を前後していた。したがって、ITリソースの利用率がこれ以上高くなると、サーバのダウンや応答時間の大幅な劣化等のリスクが顕在化すると考えられた。私は、このリスクの対処方法を検討しなければならない時期に来ていると報告した。									
2. 2 サービスデスクへの問合せ内容の分析結果									
サービスデスクへの問合せ件数は、月平均120件程度であり、新入社員が各部署に配属される7月ごろに約									
240件と倍増する傾向がある。しかし、前月の21～									
23日は件数が急増したので、私はその問合せ内容を分									

問題文を引用する。

ITサービスマネージャが数値による管理をしている点をアピールする。

問題点を書き、読者である試験委員を話題に引き込む。

午後Ⅱ対策 ITサービスに関する顧客への報告（平成23年度 問1）

やや冗長であるが気にせず、流れに乗って書き続ける。

問題文を引用する。

単純な工夫であり、インパクトに欠けるが気にせず、流れに乗って書き続ける。

析した。その問合せの多くは、営業報告業務のアプリケーションプログラムのうち、特定のプログラムが不定期に停止する不具合だった。このプログラムは、前月20日に改訂・配布されたものだった。当該プログラムを停止させ、再実行すると現象が回避されたので、暫定的な対策としてそれをヘルプデスクから回答させた。その不具合が発生したパソコンの地域的な分布は偏りがなく、時間帯にも相関関係がなかった。そこで、私はこの不具合の原因はデッドロックであると推定し、報告した。

3. 報告内容を分かりやすく説明するためにした工夫

私は、報告内容を分かりやすく説明するために、以下の2点の工夫をした。

3. 1 K社の利用者の立場にたった説明

私は、S社で収集しているデータや事実関係をK社の利用者の立場にたって説明した。例えば、サーバのCPU使用率が100%になった場合、ピーク時にはシステムが停止したように感じられるといった説明をした。

3. 2 写真やビデオの使用

私は、定例報告会において、月次報告書を配布するとともにプロジェクトに投影して説明した。それと同時に、サーバを監視しているコンソール画面や、CPU使用率の変化を示すビデオなども使用して、臨場感を出す工夫をした。

午後Ⅱ対策 ITサービスに関する顧客への報告（平成23年度 問1）

設問ウ

1. 報告に対する顧客からの評価									
Eシステムは現在も順調に稼働を続けており、S社が提供しているITサービスにも特に目立った問題は発生していない。前年度の月次報告会は滞りなく終了し、顧客であるK社からの十分な評価も得られた。その点を勘案すれば、私が行った報告は有効に機能していると考えられる。しかし、前年度の月次報告会において、K社から以下の2点の指摘を受けており、改善の余地があると反省している。									
1. 1 当年度と前年度を対比した報告									
サービスレベルの目標に対する当月までの当年度累積実績値は報告されているが、前年度の同月までの累積実績値は報告されていない。									
1. 2 努力不足もしくは勘違いの問合せ件数									
新入社員のようなEシステムを熟知していない者が、不明点を同僚などに相談せず、安易にヘルプデスクに問い合わせしているケースがあると思われる。そのような努力不足もしくは勘違いの問合せ件数を報告すべきである。									
2. 今後改善したいと考えている点とその理由									
私は、上記2点の指摘に対し、以下のような改善を実施しようと考えている。									
2. 1 当年度と前年度を対比した報告									
前年度と当年度では、クライアントパソコンの台数やネットワーク機器の構成などが大幅に異なり、単純に比較できない場合がある。したがって、比較しても意味がある場合に限定して報告する。									
2. 2 努力不足もしくは勘違いの問合せ件数									
ヘルプデスクの担当者が、問合せ者の努力や能力を判定をすることは困難である。例えば、FAQを見たが不明点が見つからなかったのか、FAQを全く見ていないのかを判定するためには、ヘルプデスクの担当者は、問合せ者に必要以上の質問をしなければならない。したが									

決まり文句を入れる。

指摘された点をハッキリ示す。

今後の改善点をハッキリ示す。

午後Ⅱ対策 ITサービスに関する顧客への報告（平成23年度 問1）

今後の改善点をハッキリ示す。

7										8										9										10										11										12										13										14										15										16										17										18										19										20										21										22										23										24										25										26										27										28										29										30										31										32										33										34										35										36										37										38										39										40										41										42										43										44										45										46										47										48										49										50										51										52										53										54										55										56										57										58										59										60										61										62										63										64										65										66										67										68										69										70										71										72										73										74										75										76										77										78										79										80										81										82										83										84										85										86										87										88										89										90										91										92										93										94										95										96										97										98										99										100																																																																					
101										102										103										104										105										106										107										108										109										110										111										112										113										114										115										116										117										118										119										120										121										122										123										124										125										126										127										128										129										130										131										132										133										134										135										136										137										138										139										140										141										142										143										144										145										146										147										148										149										150										151										152										153										154										155										156										157										158										159										160										161										162										163										164										165										166										167										168										169										170										171										172										173										174										175										176										177										178										179										180										181										182										183										184										185										186										187										188										189										190										191										192										193										194										195										196										197										198										199										200									