

# 「午後II解法 テクニック」

# 午後Ⅱ問題の形式

2問中1問を選択し、設問ア、イ、ウに沿って120分で論述

\* 自分の経験と考えに基づいて論述する。

- 設問ア 800字以内
- 設問イ 800字～1,600字
- 設問ウ 600字～1,200字

# 人材像を意識する

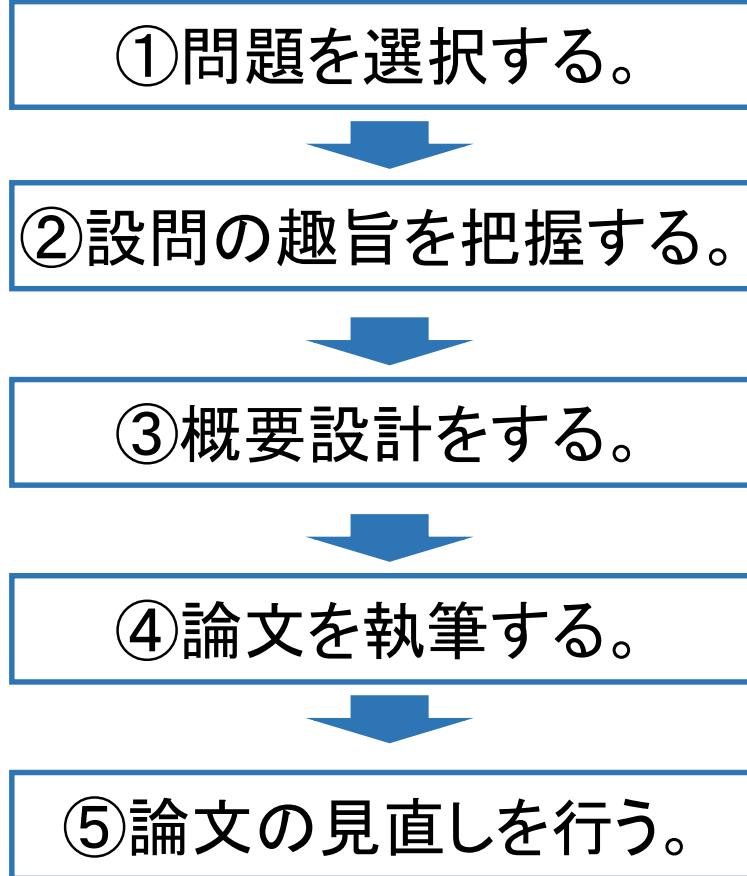
\* 人材像にふさわしい能力をもっているかを問う試験

<対象者像>

安全性と信頼性の高いサービスの提供を行う者

- ① サービスマネジメントプロセスを整備する。
- ② システムの受入れ、効率的なシステムの運用管理を行う。
- ③ ITサービスの実施状況を顧客に報告する。
- ④ 情報セキュリティを効果的に管理する。
- ⑤ H/W, S/Wの導入・カスタマイズ・保守・修理、データセンター施設のファシリティマネジメントを行う。

# 論文作成の基本



- ①自分の執筆可能な問題を選びます。
- ②設問が何を求めているのかを正しく把握します。
- ③10～15分程度で論文の概要を設計します。
- ④概要設計に従って論文を執筆します。
- ⑤時間があれば、論文の見直しを行います。

# 午後Ⅱ試験の特徴

経験を題材に論述するが、経験を問うものではない。

(該当人材にふさわしい能力をもっているかを問う。)



事実をそのまま書く必要はない。(経験事例ではない。)

脚色してもかまわない。

2時間で執筆するのは大変な作業である。

⇒ 書き直す時間はないと考えた方が無難



ある程度、何を書くかを考えてから執筆開始する。

(手が疲れるので、執筆する体力との兼ね合いもある。)

# 採点者を意識する

論文には「読み手」がいることを意識する。

- 採点者は実務家が多い。
- 採点者は自分の経験に照らして評価する。
  - ➡ 自分の経験した世界に入り込まないようにする。  
(一般的でないことは、分かりやすく説明する。)

## 採点者の悩み

- 短時間で多くの論文を採点すること
  - ➡ 一読して分かる表現を心がける。  
(丁寧に読み返してくれることは期待しない。)

# 効率良く採点してもらうために

- ① 清潔な答案用紙を提出する。
- ② 濃い大きな字を書く。  
→ 採点者が読みやすいように
- ③ 短い文章を書く。  
→ 長い文章は、文意が把握しにくい。
- ④ 問題に沿って答えていることを明示する。  
(章立てを行うことが有効)  
→ どこに何が書いてあるかを把握しやすくなる
- ⑤ 不要な空白行の挿入や、大幅なインデントの設定をしない。  
→ 文字数が足りていることを把握できるように

# 読みやすい論文とするために

- 「である調」に統一する。
- 禁則処理を行う。
  - ➡ 「、」「。」を行の先頭に置かず、行末の枠目右下に入れる。
- 字数が多い英単語は工夫する。
  - ➡ 1マスに2字が基本
- 章・節・項 などに区切り、適切な見出しをつける。
- 適度な箇条書き
  - ➡ 箇条書きだけでなく、説明文も入れる。
    - (例) ○○について以下に記述する。  
① -----
- 専門的な用語は、最初に簡単な説明を入れる。

# 高得点を得るためにのポイント(1)

- 主体的に書く。
  - 私は、～と考え、～を計画／実施した。
  - × このプロジェクトでは、～となつた。
- 自分なりの考察を出す。（単なる体験談ではない）
  - × 私は、～を行い、～となつた。
  - 私は、～だと考え、その問題を解決するために、～を行つた。
- 制約条件と課題は分ける。

# 高得点を得るためにのポイント(2)

- 客観性をもたせる。(書いてある内容に疑問を抱かせない)
  - ✗ ~できた。 ~と評価する。 だけの文章
  - ~できたと考える。 その根拠は~
- 具体的(定量的)な表現を心がける。
  - ✗ 「システムの応答速度が遅い」
  - 「応答速度が20秒かかっている」「目標時間よりも50%遅い」

# 問題の趣旨を把握する

(平成22年度SM午後Ⅱ問1)

(問題文の要旨)

最初の段落: CMDBを活用することは、ITサービスにおける様々なプロセスを効率良く的確に行う上で、極めて重要である。

二段落目: しかし、必要な情報がCMDBに登録されていないなどが原因で、様々な問題が発生することもある。

三段落目: CMDBの内容、運用方法及び利便性を改善することが求められる。



CMDBを利用する上で発生した問題の改善と更なる活用に向けた課題を論述させることで、ITサービスマネージャとして有すべき問題の分析能力、改善策の立案能力・遂行能力を評価する問題である。

# 設問の趣旨を把握する

設問文の中で、論述すべきポイントに下線を引き、  
ポイントを明確にする。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、CMDBの利用において発生した問題及びその原因について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた問題に対してどのような改善を行ったか。工夫した点を中心に、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた改善の具体的な効果及びその評価と、及びCMDBの更なる活用に向けた課題について、600字以上1,200字以内で述べよ。

# 概要設計をする(1)

執筆する前に、10~15分程度で概要設計を行う。

∴ 書き直している時間はない。  
概要設計の思いつかないものは、書ききれない。  
(書き始める前に、執筆可能か判断できる)

① 設問から章・節のタイトルを書き出す。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、CMDBの利用において発生した問題及びその原因について、800字以内で述べよ。



1. ITサービスの概要とCMDB利用において発生した問題
  1. 1 私が携わったITサービスの概要
  1. 2 CMDBの利用において発生した問題とその原因

# 概要設計をする(2)

## ② 内容の骨子を書き出す。

1. ITサービスの概要とCMDB利用において発生した問題

1. 1 私が携わったITサービスの概要

○○社の○○サービス

1. 2 CMDBの利用において発生した問題とその原因

発生した問題は～

その原因是～

## ③ 特筆すべきこと(アピールにつながること)～を加える。

1. ITサービスの概要とCMDB利用において発生した問題

1. 1 私が携わったITサービスの概要

○○社の○○サービス

このサービスの特徴は～

このサービスの提供にあたって○○を特に重視