

令和7年度 春期
ITサービスマネージャ試験
午後II 問題

試験時間

14:30 ~ 16:30 (2時間)

注意事項

- 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
- 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
- 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があつてから始めてください。
- 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問1, 問2
選択方法	1問選択

- 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - B又はHBの黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - 受験番号欄に受験番号を、生年月日欄に受験票の生年月日を記入してください。
正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。生年月日欄については、受験票の生年月日を訂正した場合でも、訂正前の生年月日を記入してください。
 - 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。○印がない場合は、採点されません。2問とも○印で囲んだ場合は、はじめの1問について採点します。

〔問2を選択した場合の例〕

選択欄	問1	問2
	1問選択	

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

“論述の対象とする IT サービスの概要” の記入方法

論述の対象とする IT サービスの概要と、その IT サービスマネジメントに、あなたがどのような立場・役割で関わったかについて記入してください。

質問項目①は、ITサービスの名称を記入してください。

質問項目②～⑪、⑬は、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲み、必要な場合は（　　）内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は、該当するものを全て○印で囲んでください。

質問項目⑫、⑭及び⑮は、（　　）内に必要な事項を記入してください。

問1 顧客満足を向上させるための活動について

ITサービスを提供する組織にとって、顧客満足は重要な関心事である。

顧客満足を向上させるには、顧客の期待と評価を把握して対応することが求められる。ITサービスマネージャは、事業関係管理における顧客とのコミュニケーション活動やサービスレベル管理におけるITサービス報告などの活動を通じて、顧客の期待と評価を把握する。

顧客とのコミュニケーション活動では、顧客の事業環境の変化に対する理解を深め、ITサービスの価値向上などに対する顧客の期待を把握することが必要となる。また、ITサービス報告では、状況に応じて変化するITサービスに対する顧客の評価を把握する。例えば、ITサービスに十分な価値があるとみなされなくなった場合、サービスレベル目標を達成したという報告を行っても顧客は不満足を感じることがある。

次に、把握した顧客の期待と評価の内容を分析し、顧客満足向上のための改善計画を策定する。例えば、

- ・顧客の事業環境の変化を背景としたITサービスの価値向上などに対する期待については、組織のサービスカタログを調査し、新サービスを迅速に提案できないかなど組織内の考えをまとめ、顧客に提案できる改善計画として取りまとめる。
- ・顧客に提供しているITサービスに対する評価については、満足度を数値で評価してもらい、評価の理由も確認する。顧客の期待と現状とのギャップを分析し、顧客満足向上のための改善計画を取りまとめる。

また、改善計画を顧客と討議し、合意することも重要である。改善計画にはKPIを設定し、計画の達成状況を把握することも必要となる。

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、顧客の期待と評価を把握するためにどのような活動を行っているかについて、400字以上800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた活動から把握した顧客の期待と評価の内容をどのように分析したか。また、顧客満足向上のためにどのような改善計画を策定したか、設定したKPIを含めて、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計画の実施状況と評価、及び顧客の期待と評価を把握するための活動の改善点について、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

[× 用 紙]

問2 クラウドサービスを活用したITサービスのサービスマネジメント活動について

組織が提供するITサービスの一部に、クラウドサービスプロバイダ（以下、CSPという）が提供するクラウドサービスを活用したITサービスが増加している。クラウドサービスを活用したITサービスのサービスマネジメント活動は、ITサービスマネージャの重要な業務である。

クラウドサービスの活用に当たっては、組織が提供するITサービスの目標に照らして、CSPが提供するサービスカタログのサービス内容や、提案依頼に対してCSPが提示するサービス内容を、関係部署とも連携を図り、十分に検証することが重要である。

クラウドサービスでは、使用されるリソースのモニタリングやリソースのコントロールをCSPが実施するので、オンプレミスで提供するサービスとは異なり、例えば、次のようなサービスマネジメントにおける問題に直面する。

- ・クラウドサービスの障害対応はCSPが行うので、CSPの作業の進捗状況が把握できず、利用者へのサービス回復時刻の見通しなどの連絡がタイムリーに行えない。
- ・顧客からのクラウドサービスに関する改善要求及び苦情対応はCSPと調整することになるので、顧客へのフィードバック及び対応に時間を要する。

ITサービスマネージャは、このような問題の解決に向けて、組織の管理プロセスを見直す、CSPと十分対応を協議するなどして、対応策を決定する必要がある。

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、活用するクラウドサービスの概要を組織が提供するITサービスの目標に照らして、400字以上800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたクラウドサービスの活用において直面したサービスマネジメントにおける問題、解決に向けて実施した対応策、及び対応策を決定する上で工夫した点について、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで実施した対応策の評価、及び改善に向けて今後取り組むべきと考えていることについて、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

[メモ用紙]

6. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げることがあります。

(1) 問題文の趣旨に沿って解答してください。

(2) 解答欄は、“論述の対象とする IT サービスの概要”と“本文”に分かれています。

“論述の対象とする IT サービスの概要”は、3 ページの記入方法に従って、全項目について記入してください。項目に答えていない又は適切に答えていない場合（項目と本文の IT サービスが異なる、項目間に矛盾があるなど）は減点されます。

(3) “本文”は、設問ごとに次の解答字数に従って、それぞれ指定された解答欄に記述してください。

・設問ア：400 字以上 800 字以内

・設問イ：800 字以上 1,600 字以内

・設問ウ：600 字以上 1,200 字以内

(4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。

7. 退室可能時間中に退室する場合は、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	15:10 ~ 16:20
--------	---------------

8. 問題に関する質問にはお答えできません。 文意どおり解釈してください。

9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。ただし、問題冊子を切り離して利用することはできません。

10. 試験時間中、机上に置けるものは、次のものに限ります。

なお、会場での貸出しは行っていません。

受験票、黒鉛筆及びシャープペンシル (B 又は HB)、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計（時計型ウェアラブル端末は除く。アラームなど時計以外の機能は使用不可）、ハンカチ、ポケットティッシュ、目薬

これら以外は机上に置けません。使用もできません。

11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

12. 答案用紙は、いかなる場合でも提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。

13. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社又は各組織の商標又は登録商標です。

なお、試験問題では、™ 及び ® を明記していません。