



ITIL[®] V3 インターミディエイト資格 :

ライフサイクル全体の管理 (MALC) 認定

模擬試験 1、バージョン 4.0

傾斜配点、多肢選択式

解答と解説

解答一覧：

シナリオ	問題	正解： 5点	2番目に 適切な 解答： 3点	3番目に 適切な 解答： 1点	不正解： 0点
1	1	D	B	A	C
	2	C	A	D	B
2	3	C	D	B	A
3	4	A	D	C	B
	5	B	D	A	C
4	6	B	A	C	D
5	7	A	B	C	D
6	8	A	D	C	B

問題	1	シナリオ	1
問題の解説	<p>この問題は、戦略的な変更の管理に焦点を当てています。プロセス改善の実施のコストと期待されている利点、すなわち「CSI の投資利益率」(4.4) (特に「CSI 4.4.2 ビジネス・ケースの作成」と「CSI 4.4.3 達成した利点の測定」に焦点を当てる) に関してデータと証拠を提供する必要があります。</p> <p>ビジネス・ケースでは、サービスまたはプロセス改善の取り組みを実施する理由を明確にするべきです。</p> <p>主な重点領域：</p> <p>(A) — 「ビジネス・ケースの作成にあたっては、ROIのみに焦点を絞るのではなく、サービス改善が組織とその顧客にもたらす事業上の価値 (VOI) にも当てるべきである。それは、ROIだけではサービス改善の真の価値を得られないからである。組織がROIのみに焦点を当てることにした場合、獲得可能な潜在的利点の多くが明らかにならず、事後にレビューされることもなくなる。これでは、価値ある取り組みが承認されなかったり、実際には成功している取り組みがレビューでは失敗しているように思われることになったりしてしまう。」</p> <p>(B) — 「事業価値の指標の例を次に挙げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 製品化までの時間 ▪ 顧客維持 ▪ 市場シェア <p>— ITの貢献は次のような形で把握できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 機敏性の獲得 ▪ ナレッジの管理 ▪ ナレッジの強化 ▪ コスト削減 ▪ リスク軽減 <p>(C) — 「ITはまず改善のそれぞれが貢献する事業価値の種類を定義するべきである。」</p> <p>(D) — 「その利点は事業の変更から実現される。人とプロセスがどのように変わるのか、つまり「現状」から「あるべき」状態への変化に対応することが真に重要なのである。」</p> <p>(E) — 「利点の最初の識別は、提案されたプロセス改善の取り組みによって実現される可能性があるものの推定になるだろうが、その後実際に達成された利益を測定する必要もある。」</p> <p>シナリオで示されている事業価値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 支出のコントロール - 事業の変革/イノベーション - 経済性 — 顧客にとっての価値/品質/競争力 (効率性と有効性) - 「現状」から「あるべき」状態へ 		
正解 (5)	D	<p>これは正解です。理由は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サービスの効率性、品質、およびイノベーションを向上する大規模な取り組みを推奨する — 事業価値の指標に、効率性、品質、イノベーションなどが含まれている — 重点領域 (B) 	

		<ul style="list-style-type: none"> 改善の取り組みを実施するためにビジネス・ケースを作成し、サービス提供に必要な変更、能力とツール、および追加費用を明確にする。予想される総所有コスト (TCO)、投資利益率 (ROI)、および投資価値 (VOI) を明確にする — ビジネス・ケースの全側面 — TCO、ROI、VOI — 重点領域 (A) 期待されている成果に対して変革の成功をいつ、どのように測定するかを定義する — 期待されている利点の達成に関するデータの収集 — 重点領域 (D)
2 番目に適切な解答 (3)	B	<p>これは 2 番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業の変革には、要員の再トレーニング、プロセスの更新、そしておそらくは技術の変更の盛り込みも必要となることを CIO に伝える — 重点領域 (D) その後、現在のサービス環境をより効率的な状態へと今後変えていくためのビジネス・ケースを作成する。それには、顧客にとっての潜在的な利点と、事業が利点を得るまでの時間を記載する — 現状と将来における事業価値 — 重点領域 (A)
3 番目に適切な解答 (1)	A	<p>これは 3 番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 最初の調査結果が今も有効であることを確認するために、会社の再アセスメントを実施することの必要性を CIO に認識させる — 再アセスメントはおそらく不要である — 重点領域ではない ビジネス・ケースを作成して、推奨するサービス改善 (組織上の変革要素を含む) の利点を文書化する — サービスの改善と革新の要素に対応するビジネス・ケースの利点 — 重点領域 (A) これらの改善が、支出のコントロールという事業最終目標にいかに関与を与えるかを示す — 顧客にとっての価値/利点が抜けている — 解答 B は両方に対応している — 重点領域 (A)
不正解 (0)	C	<p>これは不正解です。理由は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたが追加でプロセスの成熟度アセスメントを実施する必要があることを CIO に助言する。このアセスメントは、現在のサービスの改善に使う費用を正当化するのに役立つ — 重点領域ではない — プロセス成熟度のアセスメントは、プロセス改善にどれだけ費やすかを正当化するようなデータは提供しない ビジネス・ケースを作成して、推奨事項を裏付ける — 推奨事項は当を得ているわけではなく、推奨事項を裏付けるためのビジネス・ケースは役に立たない 市場におけるポジション改善のための組織でのプロセス変更を従業員に伝えるために、内部のマーケティング計画とコミュニケーション計画を作成する — 重点領域でなく、マーケティング計画とコミュニケーション計画は役に立たない
シラバスのユニット/ 対応モジュール	ITIL EX : MALC02 戦略的な変更の管理	
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	<p>レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。</p> <p>レベル5：統合 — 概念のさまざまな部分や要素をもう一度まとめて、統合された構成または総体にすることができる。このように小さい部分をもう一度まとめ、意味を理解することは、知能と学習において重要な要素である。このレベルでの行動の課題には、「創造」、「記述」、「設計」、「統合」、「構成」、「体系化」、「改定」、「計画」が含まれる場合がある。このレベルの学習を行うには、最初の4つのレベル、すなわち「知識」、「理解」、「分析」、「応用」をまず行わなくて</p>	

	<p>はならない。このレベルの学習は、おそらく学習者にとっても教師にとっても最も集中的で刺激的だろう。</p> <p>適用 — 受験者は、ビジネス・ケース作成の側面を理解し、シナリオで必要とされる事業価値に対するサービス改善および ITIL の手引きにビジネス・ケースを関連付けるために、これに対処するのに最適なアプローチを判断しなければならない。</p>
カバーしている主題	<p>カバーしているカテゴリ：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 戦略的な変更の管理 • 品質のコントロール
コア書籍の参照箇所	<p>CSI 4.4.2 — 継続的サービス改善プロセス — CSI の投資利益率 — ビジネス・ケースの作成</p> <p>CSI 4.4.3 — 継続的サービス改善プロセス — CSI の投資利益率 — 達成した利点の測定</p>
難易度	普通

問題	2	シナリオ	1
問題の解説	<p>この問題は、戦略的な変更の管理に焦点を当てています。 『サービスストラテジ』の「市場の定義」(SS4.1)と「需要管理」(SS5.5)では、シラバスの事業関係管理の側面である、市場の定義と需要管理に関する複数の領域が取り上げられています。</p> <p>重要な領域 (SS 4.1) :</p> <p>1 — サービスのための戦略と戦略のためのサービス — 「サービスのための戦略があり、戦略のためのサービスがある。一方の観点からすると、戦略は提供するサービスのために策定される。プロバイダは、そのサービスを、顧客が利用可能な競合者から差別化する。他方の観点からすると、サービスマネジメントは、事業戦略の一環としてサービスを提供するための能力である。」</p> <p>2 — 顧客に対する理解 — 「サービスの価値は、事業資産のパフォーマンスに対するサービスの貢献による成果の向上において、最も適切に測定される。顧客資産のパフォーマンスを向上させるサービスもあれば、パフォーマンスを維持したり、有害なイベント後にパフォーマンスを回復させたりするサービスもある。価値の提供における重要な側面の1つは、顧客資産のパフォーマンスにおけるばらつきを防止または低減することである。」</p> <p>3 — 機会に対する理解 — 「マネージャにとっては、サービスを提供する、または対象とする事業について深い洞察を得ることが重要である。これには、特定の戦略の適用範囲に入るすべての顧客とターゲット市場にとってのあらゆる成果を認識することが含まれる。」</p> <p>重要な領域 (SS 5.5) :</p> <p>4 — 需要の不十分な管理は、サービス・プロバイダにとってはリスクの元となる — 「需要管理はサービスマネジメントの重要な側面の1つである。需要の不十分な管理は、需要の不確実性のため、サービス・プロバイダにとってはリスクの元となる。」</p> <p>5 — 余分なキャパシティは、価値を生まず、コストを発生させる — 「余分なキャパシティは、コスト回収の基盤となる価値を生まず、コストを発生させる。」</p> <p>6 — 「顧客は、使用されないキャパシティに対しては、自分にとって価値がないかぎりお金を支払いたがらない。」</p> <p>7 — 「サービスレベル・アグリーメント、予測、計画立案、顧客との綿密な調整は、需要の不確実性を緩和するが、完全に排除できるわけではない。」</p> <p>8 — 「オフピーク時向けの価格設定、数量割引、サービスレベルの差別化などの需要管理技法は、特定のパターンで需要が発生するよう影響力を及ぼすことができる。」</p> <p>9 — 「キャパシティがあるというだけで需要が存在するわけではない。」</p> <p>10 — 「非常に同期化されたパターンで、消費が需要を生み、生産が需要を消費していく。」</p>		
正解 (5)	<p>C これは正解です。理由は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービスの変革に関連する顧客の期待を特定する — 領域 1、2、3、7 ● 顧客の資産がサービスをいかに利用できるかについてのビジネス・モデルを理解する — 領域 1、2、9、10 ● 顧客の消費を洞察し、サービス提供内容との同期を提案する — 領域 4、5、6、9、10 ● 購入傾向に対応した異なった価格設定モデルを会社の役員に提案する — 領域 8 <p>この解答は、サービスの市場性と重要な領域 1、2、3、4、5、6、7、8、9、</p>		

		10に対処しています。
2 番目に適切な解答 (3)	A	これは2番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> 競合他社のイノベーションにおけるグッド・プラクティスを分析して、製品計画における現在のギャップを特定する — 領域3 売上げの達成傾向をレビューして、特定領域の製品に対する市場の需要をさらに分析する。その後、各市場に対応する個別の生産スケジュールを会社の役員に提案する — 領域1、4、5、7、9 この解答は、サービスの市場性と一部の重要な領域に対処していますが、顧客に対する理解の領域2、6、8には対処していません。
3 番目に適切な解答 (1)	D	これは3番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> 再度顧客調査を行って、サービスのリーダーシップにおける明確なギャップを特定する — 領域2、6 サービスの具体的な革新と差別化を提案する — 領域1、3 設計、組織の発展、および移行の戦略を作成する — 領域1 サービスの提供とサポートにおける変更を全従業員に伝える — 領域外 この解答は、サービスの市場性と一部の重要な領域に対処していますが、領域4、5、7、8、9、10には対処していません。
不正解 (0)	B	これは不正解です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> 幾つかの地域で市場調査を実施する 現在のIT環境の最適化を提案する 現顧客に在庫すべてを販売する計画を策定する コミュニケーション計画とトレーニング戦略を実施する IT環境の変化に関連するリスクを会社の役員に伝える サービスの市場性と重要な領域に関連する問題に対処していません。
シラバスのユニット/ 対応モジュール	ITIL EX : MALC02 戦略的な変更の管理	
ブルームの教育目標分 類に基づくテスト・レ ベル	レベル5：統合 — 概念のさまざまな部分や要素をもう一度まとめて、統合された構成または総体にすることができる。このように小さい部分をもう一度まとめ、意味を理解することは、知能と学習において重要な要素である。このレベルでの行動の課題には、「創造」、「記述」、「設計」、「統合」、「構成」、「体系化」、「改定」、「計画」が含まれる場合がある。このレベルの学習を行うには、最初の4つのレベル、すなわち「知識」、「理解」、「分析」、「応用」をまず行わなくてはならない。このレベルの学習は、おそらく学習者にとっても教師にとっても最も集中的で刺激的だろう。 適用 — 受験者は、顧客とサプライヤの観点から市場の需要と事業との関係を理解し、また、シナリオに記載されている組織の能力およびリソースと市場のニーズのバランスを取る方法を理解したうえで、これに対処するのに最適なアプローチを判断しなければならない。	
カバーしている主題	カバーしているカテゴリ： <ul style="list-style-type: none"> 戦略的な変更の管理 顧客窓口 — 事業関係管理 	
コア書籍の参照箇所	SS 4.1 — サービスストラテジ — 市場の定義 SS 5.5 — サービスの経済学 — 需要管理	
難易度	普通	

問題	3	シナリオ	2
問題の解説	この問題はリスク管理に焦点を当てています。正解では、特定された課題のうち、シナリオで説明されている拡大に取り組むための計画で検討されていないものに、発生しうるリスクを対応させなければなりません。		
正解 (5)	C	これは正解です。理由は、シナリオで提起された課題に対応しており、計画で検討されていないリスクが識別されているからです。 <ul style="list-style-type: none"> 新しいリソースが安定するまでの、短期の品質上の課題に関する顧客へのリスク サプライヤー一時的かつ短期の約束事項に関する契約のリスク 市場ニーズの不十分な予測による市場のリスク 	
t2 番目に適切な解答 (3)	D	これは2番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> 顧客へのリスクが想定されているが、このリスクの可能性を裏付ける明確なものはない サプライヤー契約のリスクが正しく識別されている 市場のリスクが識別されている 	
3 番目に適切な解答 (1)	B	これは3番目に適切な解答です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> 顧客へのリスクが識別されていない サプライヤー契約のリスクが検討されている 市場のリスクが検討されている 	
不正解 (0)	A	これは不正解です。理由は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> この解答で識別されているリスクは、問題で尋ねている、課題として検討されている顧客の期待、サプライヤ、および市況に関連していない 	
シラバスのユニット／対応モジュール	ITIL EX : MALC03 リスク管理		
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	<p>レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。</p> <p>レベル5：統合 — 概念のさまざまな部分や要素をもう一度まとめて、統合された構成または総体にすることができる。このように小さい部分をもう一度まとめ、意味を理解することは、知能と学習において重要な要素である。このレベルでの行動の課題には、「創造」、「記述」、「設計」、「統合」、「構成」、「体系化」、「改定」、「計画」が含まれる場合がある。このレベルの学習を行うには、最初の4つのレベル、すなわち「知識」、「理解」、「分析」、「応用」をまず行わなくてはならない。このレベルの学習は、おそらく学習者にとっても教師にとっても最も集中的で刺激的だろう。</p> <p>適用 — 受験者は、シナリオから正しいリスクを見つけて選択肢と一致させ、それらがすでに検討されているかどうかを判断しなければならない。</p>		
カバーしている主題	カバーしているカテゴリ： <ul style="list-style-type: none"> サービスマネジメントに対するリスク 課題と CSF 契約のリスク 市場のリスク 		
コア書籍の参照箇所	SS 9.5.4 課題、重要成功要因、リスク — リスク — 契約のリスク SS 9.5.7 課題、重要成功要因、リスク — リスク — 市場のリスク		
難易度	普通		

問題	4	シナリオ	3
問題の解説	この問題は、IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理の指示に焦点を当てています。		
正解 (5)	A	<p>これは正解です。最もナレッジが豊富なコンサルタントの手引きを利用して開始点が計画されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> DBA のリソースを計画、手引き、および調整するために、組織のカルチャ変更プロジェクトの経験があるサービスマネジメント・コンサルタントと契約を結ぶ — DBA のリソースはテストや文書化を適切に行っていないため、彼らにリリースと展開のベストプラクティスに関する経験がないのは明らかである <p>エンドツーエンドのロードマップを作成し、目下の課題の主な原因であるリリースと変更の管理に焦点を当てています。</p> <ul style="list-style-type: none"> エンドツーエンドのサービスマネジメント・フレームワークの導入に向けたロードマップを設計する。特にリリース管理および変更管理から始める上級リーダ、利害関係者、およびユーザから成るガバナンス・チームは、結果に対する説明責任を負うことになります。 課題に関連する利害関係者から成るガバナンス・チームを結成する。このチームには、CTO、ユーザ受け入れテスト (UAT) に参加予定のユーザ、顧客、および会社の従業員とオフショア・サプライヤのスタッフである DBA の両グループのメンバを含める 	
2 番目に適切な解答 (3)	D	<p>これは 2 番目に適切な解答です。移行チームが結成されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> クライアント・サーバ技術に精通している DBA から成る移行チームを結成し、「ベストプラクティス」の変更管理プロセスを設計するというタスクを課す — リリースが抜けている。DBA は課題を回避するために、アプリケーションの構築とテストをより厳格に行う必要がある <p>上級役員は、プラスの結果に対する説明責任を伴う活動を指導しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> すべての顧客資産が維持されるよう、データベース・ユーザ、財務上の利害関係者、ユーザ、および移行チーム間の移行活動を CTO に調整させる システムを最大限に最適化できるように、使用されている先進的なアーキテクチャの専門家であるコンサルタントと契約を結ぶ — CTO はハードウェアを調達したが、インフラストラクチャの最適化が引き続き課題になるとはシナリオに記載されていない 	
3 番目に適切な解答 (1)	C	<p>これは 3 番目に適切な解答です。この解答は、手引きの提供といった重要な懸念事項に対処しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス移行プロジェクトにサポートを提供する DBA 移行チームを調整するために、リレーショナル・データベース設計およびクライアント・サーバ・アプリケーション設計の専門家であるコンサルタントと契約を結ぶ <p>また、移行チームを支援しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> リソースとキャパシティの課題はシステムの運用開始日にインパクトを及ぼすため、移行チームがそれらの課題を理解するのに役立つインシデント・データベースを構築する <p>さらに、コードのリリースのコントロールに対処しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 先進的なインフラストラクチャ上で新しいクライアント・サーバ・コードのリリースをコントロールするための明確で包括的な計画/プロセスを提供するタスクを移行チームに課す <p>しかし、これらはあまりにも時期尚早で、合意された計画、戦略、およびガバナンス・チームの整備なしに行われています。</p>	
不正解 (0)	B	この解答で取り上げられている活動はすべて、移行戦略の策定や活動の計画立案に焦点を当てていないため、この解答は誤ったアプローチです。これら	

	<p>の活動はまとまりがなく場当たりので、根本原因を特定し修正するという調整された取り組みを行っていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> 先進的なアーキテクチャの代わりに、クライアント・サーバ・アプリケーションをサポートするように設計された、より安価で標準的なアーキテクチャを使用できるかどうかを評価するために、コンサルタントと契約を結ぶ アウトソーシング先組織と協力してオフショアの変更管理プロセスを開発し、DBA コンサルタントをコントロールするために、移行チームを 2 つ結成する。1 つはインフラストラクチャ、もう 1 つはアプリケーションを担当させる クライアント・サーバ・アプリケーションのすべてのソフトウェア・バグが明確にされ、文書化され、修正されて既知のエラーとなるまで、システムの運用開始日を延期する
シラバスのユニット／対応モジュール	ITIL EX : MALC04 IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	<p>レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。</p> <p>レベル5：統合 — 概念のさまざまな部分や要素をもう一度まとめて、統合された構成または総体にすることができる。このように小さい部分をもう一度まとめ、意味を理解することは、知能と学習において重要な要素である。このレベルでの行動の課題には、「創造」、「記述」、「設計」、「統合」、「構成」、「体系化」、「改定」、「計画」が含まれる場合がある。このレベルの学習を行うには、最初の4つのレベル、すなわち「知識」、「理解」、「分析」、「応用」をまず行わなくてはならない。このレベルの学習は、おそらく学習者にとっても教師にとっても最も集中的で刺激的だろう。</p> <p>適用 — 受験者は、対処する必要があるシナリオの課題に基づいて、最適な開始点を判断しなければならない。シナリオを分析して課題の根本原因を理解することは、論理を組み立てて最も正しい選択肢を見つけることに役立つ。重要な要素はロードマップと利害関係者の管理で、これらの課題を管理するのに不可欠となる。</p>
カバーしている主題	<p>カバーしているカテゴリ：</p> <ul style="list-style-type: none"> IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理 指示 移行の計画立案、手引き、先導、モニタリングによる事業最終目標達成の価値
コア書籍の参照箇所	<p>ST 4.1.1 — サービストランジション・プロセス — 移行の計画立案およびサポート — 目的、最終目標、達成目標</p> <p>ST 4.1.2 — サービストランジション・プロセス — 移行の計画立案およびサポート — 適用範囲</p> <p>ST 4.1.3 — サービストランジション・プロセス — 移行の計画立案およびサポート — 事業に対する価値</p> <p>ST 4.2.6 — サービストランジション・プロセス — 変更管理 — プロセスの活動、手法、技法</p> <p>ST 4.4.5 — サービストランジション・プロセス — リリース管理および展開管理 — プロセス活動、手法、技法</p>
難易度	普通

問題	5	シナリオ	3
問題の解説	この問題は、IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理における、コミュニケーション、調整、コントロールに焦点を当てています。		
正解 (5)	B	これは、問題の根本原因を突き止めるために正しい課題を識別しているため、正解です。 <ul style="list-style-type: none"> アプリケーション開発とリリースのライフサイクルを管理するための、コントロール・プロセスの導入と統合 — リリースと展開のコントロールのプラクティスがないことが原因でシナリオ内の課題の多くが発生しており、これらの課題に対処すると最大の価値が直ちにもたらされる 	
2 番目に適切な解答 (3)	D	これは、非常に現実的な課題を識別しているものの、あまりに下位レベルに焦点を当てていて、より上位レベルの課題に対処していないため、2 番目に適切な解答です。 <ul style="list-style-type: none"> クライアント・サーバ・アプリケーションと先進的なハードウェアという異なる 2 つのパラダイム間の統合の同期化 	
3 番目に適切な解答 (1)	A	識別されている課題は、アプリケーション開発だけではなく、すべての変更の全体的なコントロールという真の問題そのものに対するものであるため、3 番目に適切な解答です。 <ul style="list-style-type: none"> アプリケーション開発プロセスをコントロールするための、現地の DBA とオフショア DBA 間の一元的なコントロールと調整 	
不正解 (0)	C	これは、課題に関連していないため、不正解です。どのように問題に対処できるか、そして本当に作業指示書に記載すべきタスクやプロジェクトなのかが明確ではありません。 <ul style="list-style-type: none"> クライアント・サーバ・アプリケーションのユーザ・テストを適切に提供するための、専用の先進的な UAT 環境の構築 	
シラバスのユニット／対応モジュール	ITIL EX : MALC04 IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理		
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。 適用 — 受験者は、シナリオを解析し、シナリオの課題の原因となる要素が多数ある中で、まず上位レベルのものに対処することが適切で、根本原因を解決することが最善かつ第一に行うべき活動であることを見抜かなければならない。		
カバーしている主題	カバーしているカテゴリ： <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーション、調整、コントロール IT サービスマネジメントの計画立案と導入の管理 		
コア書籍の参照箇所	ST 4.4 — サービスランジション・プロセス — リリース管理および展開管理		
難易度	易しい		

問題	6	シナリオ	4
問題の解説	この問題は、組織で情報のセキュリティに対処するための正しいステップに焦点を当てています。		
正解 (5)	B	<p>これは、整備する必要がある方針の作成を識別しているため、正解です。</p> <ul style="list-style-type: none"> COO および CFO とミーティングを行って、すべての請求/財務のシステムを網羅し、リスク/コンプライアンスのデータに対処するセキュリティ方針を作成する <p>また、環境とプロセスに関するコントロールを確立しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> CMDB と連携型データベース内のデータが構成管理プロセス・マネージャによって維持管理および導入される方法に関して、セキュリティ・コントロールを確立する <p>さらに、セキュリティを確保するために方針を伝達しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 変更マネージャとサービスデスク・マネージャの両者にデータ・セキュリティ方針文書を提供する。そうすることで、両者がセキュリティ関連のインシデント/違反をすべて識別し管理できる 	
2 番目に適切な解答 (3)	A	<p>これは、既存の情報方針のみに依存していて、それらのデータ・セキュリティの妥当性をレビューしていないため、2 番目に適切な解答です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の情報セキュリティ管理方針が COO および事業部門のマネージャに承認されていることを文書化する <p>しかも、新しい取り組み用に更新しないままの既存のセキュリティ方針に依存し、それで不正な要求に対処していると想定されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> すべてのデータ・セキュリティ・コントロール方針をサービスレベル管理プロセスに統合する。そうすることで、請求、監査、および顧客に関するデータへのアクセスにはリスク・グループの承認を義務付けるという形で、機密データへの不正アクセスを管理できる <p>また、関連するセキュリティに注目せずに事業方針をレビューしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> CFO および COO の両者と事業方針をレビューし、データのアーカイブに関するリスク/ギャップを文書化する 	
3 番目に適切な解答 (1)	C	<p>自動検出プロセスは情報セキュリティに対応する際の課題ではないため、これは 3 番目に適切な解答です。</p> <ul style="list-style-type: none"> COO と自動検出プロセスをレビューし、連携型データ環境内の機密を扱うサーバとデータベースへのアクセスの自動検出に関するあらゆるリスクを文書化する <p>また、ここで取り上げられているセキュリティ・コントロールに言及しておらず、取られている処置はアラートのみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザが連携型 CMS 環境内の機密データへのアクセス権限を取得しようとする際の、リスク・アラート生成の自動化により、要求システムを強化する <p>さらに、上流のインシデントを含めず、下流のインシデントのみに焦点を当てる明確な理由がありません。これは不完全な適用範囲の例です。</p> <ul style="list-style-type: none"> セキュリティ方針の違反がないかすべてのアプリケーション管理データベースを分析し、その違反を下流のインシデントとして、変更マネージャ、サービスデスク、および事業マネージャに提起する 	
不正解 (0)	D	<p>データ・セキュリティ管理は連携型と統合型両方の CMDB で機能することになり、どちらも最適ではないため、これは不正解です。</p> <ul style="list-style-type: none"> セキュリティとアクセスのコントロールに焦点を当てて、インフラストラクチャ資産データベースとアプリケーション管理データベースの 2 つを 1 つの CMDB に統合する <p>また、次に記載されているウェブ・ポータルはプロジェクトの一部で、まだ</p>	

	<p>確立されていないため、適用できるものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業プロジェクト責任者を関与させて、確立済みの需要と予測のウェブ・ポータルへのアクセスに関するセキュリティ・モデルを適用する <p>さらに、セキュリティ方針を導入する前に事業を関与させてまずレビューして承認することなくセキュリティ方針を設計することは誤りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 変更マネージャおよびサービスデスク・マネージャと協力して、セキュリティ・コントロールと監査方針を設計する。その後、事業部門を関与させて、事業のアプリケーションとインフラストラクチャのユーザ層に対してそれを導入する
シラバスのユニット／対応モジュール	ITIL EX : MALC05 組織の課題の理解
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	<p>レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。</p> <p>レベル5：統合 — 概念のさまざまな部分や要素をもう一度まとめて、統合された構成または総体にすることができる。このように小さい部分をもう一度まとめ、意味を理解することは、知能と学習において重要な要素である。このレベルでの行動の課題には、「創造」、「記述」、「設計」、「統合」、「構成」、「体系化」、「改定」、「計画」が含まれる場合がある。このレベルの学習を行うには、最初の4つのレベル、すなわち「知識」、「理解」、「分析」、「応用」をまず行わなくてはならない。このレベルの学習は、おそらく学習者にとっても教師にとっても最も集中的で刺激的だろう。</p> <p>適用 — 受験者は、シナリオに記載されている課題から関連するプロセスを理解し、これに対処するのに最適なアプローチを判断しなければならない。</p>
カバーしている主題	<p>カバーしているカテゴリ：</p> <ul style="list-style-type: none"> ナレッジ管理と情報のセキュリティへの対処 組織の課題の理解
コア書籍の参照箇所	<p>SD 4.6.1 — サービスデザイン・プロセス — 情報セキュリティ管理 — 目的、最終目標、達成目標</p> <p>SD 4.6.2 — サービスデザイン・プロセス — 情報セキュリティ管理 — 適用範囲</p> <p>SD 4.6.3 — サービスデザイン・プロセス — 情報セキュリティ管理 — 事業に対する価値</p> <p>SD 4.6.4 — サービスデザイン・プロセス — 情報セキュリティ管理 — 方針、原則、基本概念</p>
難易度	普通

問題	7	シナリオ	5
問題の解説	この問題は、サービス・アセスメントへの CSI の貢献を明確にすること、および大学の戦略的ニーズに対処することに関するものです。		
正解 (5)	A	これは正解です。理由は次のとおりです。 これは、サービス測定の使用について、また、妥当性確認、方向付け、正当化、介入（これらはすべて、サービス・アセスメント全般にとって重要な側面です）に対するサービス測定の価値について、および大学にとって大失態の原因となった情報セキュリティと方針のコンプライアンスの課題への対処に対する測定の価値について、正確に反映しています。	
2 番目に適切な解答 (3)	B	この解答は 2 番目に適切です。理由は次のとおりです。 これは、サービス測定の使用を正しく採用し、シナリオの課題に対処していますが、コンプライアンスと内部方針の要件ではなく業界標準と誤って比較しており、さらに情報セキュリティのみに限定しています。	
3 番目に適切な解答 (1)	C	この解答は 3 番目に適切です。理由は次のとおりです。 これは適合または逸脱の検出に測定を使用していますが、事後にリアクティブに行っているため、大学にそれほど利点をもたらしません。また、プロアクティブに機能しておらず、コンプライアンス違反に対する最適ナリスク軽減策を確保していません。	
不正解 (0)	D	これは不正解です。理由は次のとおりです。 サービス測定が、最初に適合のしきい値を設定するためではなく、しきい値を報告およびモニタリングするために使用されています。傾向分析の結果、しきい値が変更される可能性があります。これは対処すべき課題の焦点ではありません。これらの処置は課題のいずれにも対処していません。	
シラバスのユニット／対応モジュール	ITIL EX : MALC06 サービス・アセスメント		
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。 適用 — 受験者は、シナリオの課題を分析し、コンプライアンスの課題を今後解消する必要性に対する理事会の意識に訴えるために CSI のサービス測定とモニタリングの使用に関する最良の条件を推定しなければならない。どの選択肢も正しいように見えるが、完全に正しいものは 1 つのみである。		
カバーしている主題	カバーしているカテゴリ： ● サービス・アセスメント、サービス測定とモニタリング		
コア書籍の参照箇所	CSI 3.7.1 — 継続的サービス改善の原則 — サービス測定 — ベースライン CSI 3.7.2 — 継続的サービス改善の原則 — サービス測定 — 事業に対する価値		
難易度	普通		

問題	8	シナリオ	6
問題の解説	<p>ライフサイクル全体にわたるサービス・ポートフォリオのアセスメント この問題は、サービス・ライフサイクルのさまざまな段階への CSI の貢献、およびこの貢献が事業にいかに関係をもたらしかを明確にすることに関するものです。この問題では、サービスストラテジ、サービスデザイン、継続的サービス改善についての受験者の理解度、および事業の役員に対して適切な言葉を使用する能力をテストしています。</p> <p>ISO/IEC 20000 は 4 および 9 に最もよく対応 ISO/IEC 20000 は、当初、ITIL の前バージョンの書籍である『サービスサポート』および『サービスデリバリー』に対応していましたが、この規格は、引き続き今日の ITIL に非常によく対応しており、IT セキュリティ、事業関係管理、およびサプライヤ管理も網羅しています。</p> <p>COBIT は 4 および 5 に最もよく対応 COBIT フレームワークは、IT 監査およびセキュリティ担当者に対する手引きについて非常に有益なフレームワークを提供します。COBIT は、もともと監査人を対象としているため、監査すべきものや監査の方法に重点を置いています。COBIT は、プロセスが意図したとおりに運用されているか、また、組織に対して最適な利点を提供しているかを判断するための監査方法およびアセスメント方法に関する手引きを提供します。</p> <p>CMMI は 2 および 9 に最もよく対応 CMMI は、効果的なプロセスに不可欠な要素を組織に提供します。CMMI はプロジェクト、事業部、または組織全体にわたるプロセス改善の指導に使用できます。CMMI は、従来分かれている組織機能の統合、プロセス改善の最終目標と優先順位の設定、良質なプロセスに関する手引きの提供、および現在のプロセスを評価するための基準点の提供に役立ちます。</p> <p>バランス・スコアカードは 2 および 3 に最もよく対応 バランス・スコアカードは、組織を 4 つの観点（学習と成長、ビジネス・プロセス、顧客、財務）から見ることで、また、これらの 4 つの観点から測定基準を策定し、データを収集し、データを分析することが有益であると提案しています。</p> <p>プロジェクト管理は 4 および 5 に最もよく対応 構造化されたプロジェクト管理とは、定義されたステップを踏みながら論理的で体系的な方法でプロジェクトを管理することを意味します。構造化されたプロジェクト管理手法は、この論理的で体系化されたアプローチを説明したものです。個人は、各フレームワークのナレッジを証明する認証を受けることができます。組織は、フレームワークに対するアセスメントを受けることができます。多くの場合、このような組織的なアセスメントには、能力成熟度モデル（CMM）の基準を使用します。</p>		
正解 (5)	A	これは正解です。理由は次のとおりです。 これは、前述の最も適切な対応付けの組み合わせを提案しています。	
2 番目に適切な解答 (3)	D	この解答は 2 番目に適切です。理由は次のとおりです。 この解答は、前述の最も適切な 10 個の関連付けられた提案のうち 7 つに対応しています。	
3 番目に適切な解答 (1)	C	この解答は 3 番目に適切です。理由は次のとおりです。 この解答は、前述の最も適切な 10 個の関連付けられた提案のうち 5 つにしか	

		対応していません。
不正解 (0)	B	これは不正解です。理由は次のとおりです。 この解答は、前述の最も適切な 10 個の関連付けられた提案のうち 3 つにしか対応していません。
シラバスのユニット/ 対応モジュール	ITIL EX : MALC07 業界の補足的な手引きとツール戦略の理解	
ブルームの教育目標分類に基づくテスト・レベル	レベル4：分析 — 任意の状況において慣例や概念を利用したり、自発的に抽象化を行ったりすることができる。授業で学んだことを職場で応用できる。概念を個々の要素に分割して構造を理解できる。また、事実と推測を区別できる。 適用 — 完璧な対応付けというものは存在しないが、受験者は、各フレームワークの機能を分析し、特定の事業課題へのインパクトを推定しなければならない。	
カバーしている主題	カバーしているカテゴリ： 業界の補足的な手引きとツール戦略の理解	
コア書籍の参照箇所	CSI 付録 A 補足的な手引き	
難易度	普通	