

模擬試験

2026 年 10 月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2026. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark of EXIN.

EXIN SIAM™ Professional based on the Scopism SIAM BoK V3 is based on the Scopism SIAM Body of Knowledge.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

目次

はじめに	4
模擬試験	5
解答集	27
評価	66

はじめに

これは EXIN SIAM™ Professional based on the Scopism SIAM BoK V3 (SIAMPV3.JP)試験です。
この試験は EXIN 試験の規則および規定を適用します。

本試験は選択式の問題が 40 問で構成されます。各問題には、選択肢が複数ありますが、そのうち正解は 1 つのみです。

この試験で取得できる最大点数は 40 点です。各正解には 1 点の価値があります。試験に合格するには 26 点以上が必要です。

本試験の制限時間は 90 分です。

受験者はこのケーススタディを試験全体に使うことができます。

ご健闘をお祈りいたします。

模擬試験

1 / 40
FINSのコーポレート戦略のうち、SIAMへの移行が成功した場合、対応できる可能性が**最も**高いのはどの部分ですか？

A) 変化への適応準備
B) 人員数の変動のコントロール
C) 契約に基づく提供の確実な履行
D) レガシーシステムへの依存の解消

2 / 40
FINSの取締役会は、FINSのSIAM戦略を確認したいと考えています。同取締役会は、SIAMRUSに対し、標準化されたSIAMモデルに関する詳細情報の提供を要請しました。

SIAMRUSは、FINSが以下のサービスプロバイダを利用することを提案しています：

- ホスティング：SIAMRUS
- ネットワーク：NET_CO
- アプリケーション開発：OUT_CO
- アプリケーションサポート：OUT_CO
- サービスインテグレータ：SIAMRUS
- サービスデスク：SIAMRUS

FINSの取締役会は、この提案からFINS_ISが除外されていることを懸念しています。SIAMモデルは、FINSのコーポレート戦略およびFINSの変革の使命を支援すべきです。

FINS_ISに関しては、**最適な**アプローチとはどのようなものでしょうか？

A) FINS_ISを内部サービスプロバイダとして追加する
B) FINS_ISのサービスをSIAMモデルから除外する
C) FINS_ISをリテインド能力（ケイパビリティ）に組み入れる
D) FINS_ISからOUT_COにサービスを移管する

3 / 40
FINSは、異なる複数企業から構成されるグループです。

プロジェクト「INTEGRATION」が立ち上げられています。SIAM戦略ガバナンス委員会が設置されています。FINSのSIAM戦略策定作業がまもなく開始される予定です。

SIAMRUSは、FINS_UKがSIAMベースのモデルに移行し、SIAM戦略の概要に盛り込むことを提案しています。

FINS_UKの上級スタッフおよび取締役たちは、FINS_HOLDINGやFINS_ISによる自社の戦略や運営への干渉を快く思っておらず、これまでにも、自社の意向に沿わない業務プラクティスの変更が押し付けられることには常に反対してきました。FINS_UKは、FINS ISステアリング・グループの直近2回の会議に出席していません。

CEOは、FINS向けのSIAM戦略がすべてのFINS傘下企業にとって適切であることを確実にしたいと考えています。また、FINS_UKがこの戦略を受け入れ、その実装を積極的に支援することを望んでいます。

これらの目的を達成する上で、どのアプローチが**最も**成功するでしょうか？

A) SIAMRUSがFINS_UK向けに作成した報告書に記載されたSIAM戦略を、FINSのSIAM戦略として採用する
B) FINS_UKのオペレーション取締役を、FINS SIAM戦略の所有者となるSIAMガバナンスリードに任命する
C) FINS_UKのITスタッフが過去2回の会議に出席していないため、ISステアリング・グループに参加させる
D) FINS_UKマネジメント委員会にSIAM戦略の写しを送付し、スタッフへ転送するよう依頼する

4 / 40
FINSは、CEOが米国への事業拡大を加速させたいと考えているため、SIAM環境をできるだけ早く確立したいと考えています。

プロジェクト「INTEGRATION」を開始する上で、**最も**適切な方法は何ですか？

A) SIAM戦略とビジネスケース、および実装のためのSIAMモデルの概要を作成する
B) 重要成功要因（CSF）を定義し、プロジェクトの進捗パフォーマンスを伝達する計画を策定する
C) ウォーターフォール型プログラムを確立し、実用最小限の製品（MVP）を備えた一連のアジャイルプロジェクトを定義する
D) 必要なコンポーネントを迅速かつ優先順位をつけて実装するという使命を持つアジャイルチームをオンボードする

5 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」は、ディスカバリ＆戦略ステージにあります。

- SIAMRUSはコンサルティング役としてのみ選定されています。
- OUT_COがサービスインテグレータとして選定されていますが、契約はまだ締結されていません。

FINSは、新しいSIAMモデルにおける役割プロファイルの定義について意見を求めています。
SIAMRUSのコンサルタントとFINS_HOLDINGのCIOの間で、いくつかの議論が行われました。

SIAMRUSのコンサルタントは、FINSが、標準的なフレームワークをSIAMモデルに適応させて役割プロファイルを作成する前に、FINSのスタッフがすでに持っているスキルのベースライン・アセスメントから始めることを推奨しています。

CIOは、これはコストがかかりすぎて不必要であると考えています。 CIOは、変更を加えることなく役割プロファイルをそのまま採用できる標準フレームワークの選定を先に進めたいと考えており、ベースライン・アセスメントは不要であると述べています。

どちらの主張が正しく、その理由は何でしょうか？

A) CIOです。なぜなら、彼はコストの影響を監督する立場にあり、ベースライン・アセスメントが本当に必要かどうかを最もよく把握しているからです。
B) CIOです。標準的なスキルフレームワークから直接役割プロファイルを採用して開始し、しばらくしてからベースライン・アセスメントを行う方が望ましいからです。
C) SIAMRUSのコンサルタントです。なぜなら、ベースライン・アセスメントを行うことで、利用可能なスキルが確実に活用され、スタッフが適切に配置されるからです。
D) SIAMRUSのコンサルタントです。コンサルタントとして選任されているため、この件に関して執行権を持っているからです。

6 / 40
FINSのCIOは、SIAM移行に向けたビジネスケースの概要を作成しています。

INTEGRATIONの重要成功要因（CSF）として、このビジネスケースの概要には何を盛り込むべきですか？

A) FINSのITサービスの構築、実装、およびサポートにかかるコストの測定可能な削減
B) データセンターの容量問題を勘案し解決するサービスグループ向け戦略
C) 事業とプロバイダ間の前向きかつ生産的な関係の確立
D) すべてのFINS組織におけるNEWBNKアプリケーションの展開の成功

7 / 40
SIAMRUSは、SIAMのビジネスケースの概要を形成するのに役立つSIAM戦略を提案しました。

この戦略では、ビジネス、プロセス、および技術的なプラクティスについて詳細に検討しました。

FINSスタッフに関しては、どのような人的側面を含めなければならないですか？

A) すべてのFINSスタッフに対する正確な職務記述書
B) ITスタッフに適用される雇用法および勤務地
C) 各FINSグループ企業のITスタッフの性別内訳
D) パフォーマンスの向上を促すためのリスクおよびリワード手法

8 / 40
1年前、FINS_ISは、FINS_ISが担当するすべてのサービスについて、サービスマネジメントプロセスのケイパビリティ（能力）成熟度アセスメントを実施しました。

FINS_UKの取締役たちは、FINSのすべての現行サービスプロバイダを対象に、SIAMモデルでの業務遂行能力を判定するためのアセスメントを実施すべきであると提案しています。

このアセスメントにはどのように取り組むべきですか？

A) FINS_HOLDINGは、FINS_IS、FINS_HOST、OUT_CO、NET_CO、およびSIAMRUSに対し、SIAMモデルを支援する能力に焦点を当ててヒアリングを行うべきです。これにより、初期のベンチマークが作成されます。
B) FINSは、すべての現行サービスプロバイダの能力レベルについて、独立した調査を委託すべきです。FINS_UK向けのSIAMRUS報告書をそのインプットとして活用すべきです。
C) SIAMRUSを活用し、外部サービスプロバイダの現在の能力に関する分析を提供してもらうべきです。使用されているプロセスの成熟度アセスメントを実施すべきです。
D) 1年前にFINS_ISが作成した能力成熟度アセスメントを起点として活用すべきです。現在含まれていないサービスに関する情報を追加すべきです。

9 / 40
SIAMモデルへの移行は、12ヶ月後に完了する見込みです。FINSのCIOは、現行サービスプロバイダの一部が、新しいSIAMモデルに必要な変更に同意しない可能性があることを懸念しています。

移行期間中は、レガシー契約は解除されません。

どのサービスプロバイダが**最も**必要な変更に反対する可能性が高いですか？

A) BANK_CO
B) DLAN_CO
C) FINS_IS
D) OUT_CO

10 / 40
FINSはさまざまな場所にリソースを有しており、新しいSIAMモデルが実装された際、これらも存続組織内で活用されるべきです。SIAMRUSは利用可能な文書を精査しました。

FINSが**最も**現在のケイパビリティ（能力）を洞察するために役立つものは何でしょうか？

A) 人事（HR）の研修記録
B) RACIマトリックス
C) リソースの改善
D) 研修および能力開発計画

11 / 40
FINSは、SIAMRUSが提案するSIAMモデルを検討しています。

CEOは、コンプライアンスおよび基準の観点から、FINSの他国への事業拡大がこのSIAMモデルに与える影響を把握したいと考えています。CEOは、FINSの収益性に対するリスクを最小限に抑えたいと考えています。

この事業拡大により、SIAMモデルに与える影響として、**最も**可能性が高いのはどれですか？

A) 事業拡大による影響は甚大となるでしょう。これにより、合意済みのサービス供給に支障をきたす可能性があります。モデルへの変更は、影響を受ける契約の更新まで延期すべきです。
B) その影響は、対象となる国によって異なります。可能な限り、SIAMモデルへの変更は、その変更に伴うケイパビリティ（能力）、リスク、および潜在的な価値を慎重にアセスメントした上で実施すべきです。
C) 成長はSIAMRUSのSIAMモデルに組み込まれている明確な要件であるため、その影響は把握されています。したがって、追加の拠点については、リスクを最小限に抑えて対応すべきです。
D) コンプライアンスや基準は国際的な概念であるため、影響は最小限にとどまるでしょう。発生しうるリスクはすべて特定されるでしょう。リスクのレベルにかかわらず、モデルへの変更は対応されるでしょう。

12 / 40
FINSは、外部のサービスインテグレータおよびそのインテグレーターが提供するツールを採用することを決定しました。

FINSを構成するすべての企業のうち、**最も大きな**変化がガバナンスモデル全体に生じる可能性が高いのはどれですか？

A) FINS_EUROPE
B) FINS_HOST
C) FINS_IS
D) FINS_UK

13 / 40
FINSは外部サービスインテグレータを活用したいと考えています。CIOは、コンサルティング組織であるSIAMRUSに対し、将来のSIAMエコシステムをどのようにガバナンスすべきか、必要となる役割、およびそれらの役割をどこに設置すべきかについて、初期的な提言を行うよう依頼しました。

SIAMRUSは現在、SIAMガバナンスリードの提案された役割を文書化しています。

この役割を担うのに**最も**適任なのは誰か？

A) FINS_HOLDING CEO
B) FINS_HOLDING CIO
C) FINS_IS 取締役
D) FINS_IS サービスマネジメント・サービスデスクリード

14 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」の一環として、FINS_HOLDINGの契約マネージャはプロジェクトチームと協力するよう求められています。契約マネージャは、サービスのパフォーマンス測定方法を含め、新しい契約の構成や文言をどのようにすべきか検討しています。

サービスのパフォーマンスと目標達成を**最も適切に**測定するにはどうすればよいでしょうか？

A) 標準化されたパフォーマンス測定指標と目標のセットを作成します。これらは、すべてのFINSグループ企業におけるすべてのサービスプロバイダおよび契約サービスに対して適用・監視されます。
B) すべてのFINSグループ企業の、すべてのサービスに適用される、標準化されたパフォーマンス測定指標のセットを作成します。要求されるサービスレベルに応じて、それぞれのサービスごとに異なる目標を定義します。
C) それぞれサービスの特定カテゴリのために標準化された、異なるパフォーマンス測定指標のセットを作成します。各セット内で、サービスの特性に応じて、サービスごとに異なる目標を定義します。
D) それぞれサービスの特定カテゴリのために標準化された、異なるパフォーマンス測定指標のセットを作成します。各セット内で、そのカテゴリに属するすべてのサービスに適用される標準化された目標を定義します。

15 / 40
FINS_HOLDINGは、提案されたサービスインテグレータとしてSIAMRUSを選定しました。以下のサービスグループおよびサービスプロバイダが選定されました：

- アプリケーションサービス：FINS_IS
- メールサポート：MAIL_CO
- ホスティング：FINS_HOST
- ローカルエリアネットワーク（LAN）：OUT_CO
- 広域ネットワーク：NET_CO

広域ネットワークは、LANをホスティングサービスに接続し、FINS全体のユーザーがアプリケーションサービスにアクセスできるようにします。

NET_COは、他にどのような組織と運用上および機能上の関係を持つことになりますか？

A) 選定されたその他のすべてのサービスプロバイダおよびSIAMRUS
B) その他すべての選定されたサービスプロバイダ、SIAMRUS、およびFINS_HOLDING
C) OUT_CO、FINS_HOST、FINS_IS、およびSIAMRUS
D) OUT_CO、FINS_IS、およびSIAMRUS

16 / 40
FINSの取締役会は、SIAM戦略を決定しました。同社はSIAMRUSの専門知識を活用したいと考えていますが、アーキテクチャ、戦略、および事業関係管理についてはFINSがコントロールを保持することを望んでいます。

FINSはどのようなSIAM構造を選択すべきでしょうか？

A) ハイブリッド・サービスインテグレータとしてFINS_HOLDINGとSIAMRUSを位置づけ、特定の責任を分担します
B) 内部サービスインテグレータとしてFINS_HOLDINGを位置付け、リソース・オーグメンテーション（拡張）にSIAMRUSを活用します
C) 外部サービスインテグレータとしてSIAMRUSを位置付け、FINS_HOLDINGが保持するリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します
D) リードサプライヤ・サービスインテグレータとしてSIAMRUSを位置付け、追加のアプリケーションサポート役割を付与します

17 / 40
FINSは、OUT_COを除く既存のサービスプロバイダをすべて引き続き利用することを決定しました。

サービス統合要件および改訂されたサービスレベルを含む新しい契約が、すべてのプロバイダと締結されました。SIAMRUSは、これらの契約内容について助言を行いました。

しかし、SIAMRUSからの見積もりが高すぎたため、OUT_COがサービスインテグレータとして任命されることになりました。 FINSは現在、OUT_COとの契約交渉を進めています。

サービスインテグレータとしてのOUT_COのパフォーマンスを促進するための**最善**の方法は何ですか？

A) いずれかのサービスプロバイダがサービスレベル目標を達成できなかった場合、OUT_COにサービスクレジットが適用され、OUT_COはそのサービスプロバイダに対して補償を請求することができます。
B) いずれかのサービスプロバイダがサービスレベル目標を達成できなかった場合、サービスクレジットは当該サービスプロバイダと OUT_COの両方に均等に適用されます。
C) OUT_COは、エンドツーエンドのサービスパフォーマンス、コラボレーション、および改善に関する目標を達成した場合に報奨を受けます。
D) OUT_COは、すべてのサービスプロバイダがそれぞれのサービスレベルを達成した各期間について、ボーナスを受け取ります。

18 / 40
FINS は、ホスティング、アプリケーション開発、ネットワーク、アプリケーションサポート、およびデスクトップサポートについて、それぞれ異なるサービスプロバイダを利用することを決定しました。可能な限り、クラウドサービスおよびコモディティサービスが利用されます。 OUT_CO がホスティングプロバイダとして選定され、同社がサービスインテグレータも兼任することになりました。

サービスプロバイダおよびサービスインテグレータ向けの新しい契約の設計について協議した際、FINS_HOLDING の CEO、CFO、CIO、および FINS_IS 取締役の間で意見の相違が生じました。

- FINS_HOLDING の CEO は、共通のルールとガバナンスの遵守を確実にするため、すべてのサービスプロバイダに対して単一の契約構造を採用したいと考えています。
- FINS_HOLDING の CFO は、複雑さとコストを可能な限り低く抑えるため、すべてのサービスプロバイダに対して単一の契約構造を採用したいと考えています。
- FINS_HOLDING の CIO は、OUT_CO にはある契約構造を、その他のすべてのサービスプロバイダには別の契約構造を採用したいと考えています。これにより、サービス供給コストを可能な限り低く抑えられるからです。
- FINS_IS 取締役は、柔軟性を最大限に高めることができるため、いくつかの異なる契約や構造を採用したいと考えています。

誰の主張が正しいですか？

A) FINS_HOLDING CEO
B) FINS_HOLDING CFO
C) FINS_HOLDING CIO
D) FINS_IS 取締役

19 / 40
SIAMプロジェクト委員会は、選定されたSIAM構造において、リードサプライヤサービスインテグレータ構造をとることを決定しました。

- OUT_COがサービスインテグレータとなります。同社は、ローカルエリアネットワークのサービスグループ化を設計しています。
- FINS_ISは、SIAMエコシステム向けに中央サービスデスクを提供します。

FINS_EUROPE向けのローカルエリアネットワークサポートにおける**最適な**サービスプロバイダはどれですか？

A) DLAN_CO
B) MAIL_CO
C) NET_CO
D) OUT_CO

20 / 40
SIAMへの移行は完了しました。

- SIAMRUSが外部サービスインテグレータとして任命されました。
- FINS_HOLDINGがリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します。

過去3か月間、OUT_COはサービスレベルアグリーメント（SLA）の目標を達成しておらず、SIAMRUSはサービスクレジットの適用を希望しています。

これらのクレジットはどのように適用すべきでしょうか？

A) SIAMRUSは支払われるべきサービスクレジットを計算し、そのデータをFINS_HOLDINGに引き渡します。その後、FINS_HOLDINGが回収手続きを行います。
B) SIAMRUSはFINS_HOLDINGにサービス障害を通知し、その後、FINS_HOLDINGが内容を検証、計算を行い、支払額を回収します。
C) SIAMRUSはOUT_COに対し、クレジットの支払いが発生している旨を通知し、FINS_HOLDINGの購買部門に連絡するよう指示します。
D) SIAMRUSは委任された権限を用いてサービスクレジットを発行し、支払額を回収してFINS_HOLDINGに引き渡します。

21 / 40
FINSはサービスインテグレータを任命しました。

- OUT_COがサービスインテグレータとなります。
- FINS_ISは内部サービスプロバイダとなり、開発、サポート、およびサービスデスクサービスを提供します。
- その他の現行サービスプロバイダはすべて、引き続きサービスを提供します。

FINS_ISのサービスマネジメントは、FINS_ISが現在のFINS_ISの測定指標および目標で引き続き報告できるかどうかをOUT_COに問い合わせました：

- サービスデスクが受け付け、解決したインシデントの数
- 毎月承認された変更の数
- サービス可用性

FINS_HOLDINGおよびFINS_EUROPEは、各サービスプロバイダによるこれら3つの目標の達成状況を示すレポートを毎月OUT_COから受け取れるかどうかをOUT_COに問い合わせました。

OUT_COが取るべき**最初**のステップは何でしょうか？

A) すべてのプロバイダからこのデータを収集・分析するためのパフォーマンス測定計画を策定する
B) これらの測定指標および目標について、すべてのサービスプロバイダが使用する共通の算出方法を特定する
C) すべてのサービスプロバイダに対し、これらの測定指標および目標について報告できるよう、内部モデルを調整するよう指示する
D) これらの測定指標と目標の採用が及ぼす影響について、すべてのサービスプロバイダと協議を行う

22 / 40
FINS SIAMモデルは運用開始から2ヶ月が経過しました。

- OUT_COはサービスインテグレータです。
- FINS_ISは、異なるチームを活用して、サービスデスク、アプリケーション開発およびサポートサービスを提供しています。
- FINS_HOSTは、FINS_ISのアプリケーションをホスティングしています。

FINS_ISとFINS_HOSTは、それぞれが個別のサービスレベルを達成しています。しかし、OUT_COは、FINS_ISとFINS_HOSTの異なるチーム間で、しばしば緊張や対立が生じていることを確認しました。

これらのチームがより効果的に協力できるようにするための**最善**の方法は何ですか？

A) FINS_ISとFINS_HOSTのチームを一堂に集め、問題について話し合い、適切な今後の対応策について合意する
B) SIAMオペレーショナルリードにエスカレーションし、FINS_ISおよびFINS_HOSTに対して正式な警告を行うよう依頼する
C) FINSのすべてのプロバイダとコラボレーション・フォーラムを設立し、最初の会議でこの事例を取り上げる
D) すべてのプロバイダが、どのように協力しているかを測定する指標を重要業績評価指標（KPI）のセットに目標として導入する

23 / 40
FINSは、SIAMRUSが提案するサービスの分離（SIAMRUSをサービスインテグレータに任命することを含む）の採用を検討しています。FINSは、現行サービスプロバイダと新規サービスプロバイダを組み合わせたいと考えています。

FINSは、新しいサービスモデルを最も効果的に支援するツール戦略とインテグレーション手法を理解したいと考えています。そのソリューションは、シームレスかつ費用対効果が高く、複雑さを可能な限り低減したものであるべきです。

どのツール戦略とインテグレーション手法が**最も**FINSの要件を満たすだでしょうか？

A) 「計画＆構築」ステージにおいて、FINSはすべてのサービスプロバイダに対し、SIAMRUSツールセットの使用を義務付けるべきです。このツールは、サービスプロバイダからのデータを自動で一括更新し、SIAMRUSがサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスを報告するために使用できる形式に変換します。
B) FINSは、「計画＆構築」ステージ前に、単一のツールセットを選定し、実装すべきです。ツール戦略においては、すべてのサービスプロバイダがこのツールセットとインタフェースすることを義務付けるべきです。このツールセットは、データ統合に関連する作業を軽減し、最小限のオーバーヘッドでシームレスなレポート作成を実現しなければなりません。
C) 「実装」ステージにおいて、FINSは外部のインテグレーションサービスのプロバイダを任命すべきです。このインテグレーションサービスは、SIAMモデル内のすべてのサービスプロバイダが変更を加えることなく、データ送信を円滑に行えるようにすべきです。また、ツールセットはリアルタイムのステータス追跡および監査証跡機能も提供すべきです。
D) 「ディスカバリ＆戦略」ステージでは、市場を調査して有望なツールセットを探索すべきです。「計画＆構築」ステージでは、インテグレーションのためのデータ要件を分析すべきです。この分析は、利用可能なツール、サービスプロバイダのケイパビリティ（能力）、およびSIAMモデルを考慮した上で、ツール戦略へのインプットとして活用されるべきです。

24 / 40
SIAMへの移行が開始されました。

- サービスインテグレータとしてSIAMRUSが選定されました。
- OUT_COとの契約が更新されました。

INTEGRATIONプロジェクトチームは、移行を成功させるには組織的なチェンジマネジメント（OCM）が不可欠であることを認識しています。そこで、OCMの専門家を採用することを決定しました。選考プロセスの一環として、プロジェクトチームは各候補者に、FINS_HOLDING、SIAMRUS、OUT_CO、FINS_ISという4つの特定分野に対するOCMの影響について考慮するよう求めました。

どの回答が**最も**、SIAM移行中の課題を克服する方法を理解していることを示していますか？

A) SIAMモデルの実装にあたっては、関与するプロジェクトメンバーからのコミットメントを得ることが必要です。組織的な抵抗を軽減するためには、FINS_HOLDINGの熱意を維持し、それを示さなければなりません。SIAMRUSは、FINS_ISおよびOUT_COの全スタッフに対し、同一のチャネルを用いてコミュニケーションを図るべきです。

B) OCMは非常に重要であり、そのアプローチはプロジェクトの初期段階で確立されるべきです。FINS_HOLDING、SIAMRUS、OUT_CO、およびFINS_ISのスタッフに、変化の必要性を認識させることが鍵となります。現在の従業員の変化への受容度を分析することで、各領域に合わせたコミュニケーション計画やアプローチを策定することが可能になります。

C) 人々の姿勢は、組織がSIAMへ移行する能力に影響を与えるため、OCMはプログラムの早い段階で計画すべきです。OUT_COの全スタッフがこの取り組みを支援することが不可欠です。SIAMRUSは、FINS_ISおよびFINS_HOLDINGに対して週次の電子メールで進捗を報告することで、プロジェクトの勢いを維持すべきです。

D) SIAM移行プログラムが新しいスタッフ体制に与える影響については、「計画＆構築」ステージで考慮すべきです。SIAMRUSは、FINS_ISおよびFINS_HOLDINGのスタッフの信頼を築くことで、提案された変更を主導しなければなりません。コミュニケーションは、すべての組織の上級スタッフに対する週1回のビデオ会議および電子メールを通じて行うべきです。

25 / 40
FINS_ISは、FINS組織のサービスインテグレータに任命されました。

これにより、OUT_COとの間に緊張が生じています。OUT_COは、FINS_UK内での自らの立場や実績が、FINS_HOLDINGの関心ごとを優先するあまり見過ごされていると感じています。OUT_COは、契約更新により、将来的にサービスが縮小されるか、あるいはサービスされなくなるのではないかと懸念しています。

FINS_ISがOUT_COの懸念に対処するための**最善の**方法は何ですか？

A) - OUT_COの契約に対してパフォーマンス管理を適用し、義務の履行、コンプライアンス、およびサービスレベルの達成を確実にする。
- 契約更新に向けた早期交渉を開始し、OUT_COのサービスプロバイダとしての役割とFINS_ISのサービスインテグレータとしての役割を明確にした、SIAM準拠の契約テンプレートを導入する。

B) - 最も倫理的な対応として、OUT_COに対して誠実に説明し、FINS_ISが選定されたことは、事実上、OUT_COとの契約が更新または延長されないことを意味することを伝える。
- OUT_COと協働して、知識の移転、オフボーディング、および現行スタッフの配置転換計画を含む、移行計画を策定する。

C) - 過去数年間にわたりOUT_COに関する苦情が相次いでおり、今回が最初ではなく過去にも何度もあったため、直ちに契約の解除を求める。
- OUT_COが現在FINSに提供しているサービスをリプレースするための、費用対効果の高いサービスを提供できる、SIAMに精通したより適したサービスプロバイダを探すため、入札プロセスを開始する。

D) - OUT_COとの協議を開始し、FINS_ISを内部サービスインテグレータとして選定した根拠を説明し、同社の懸念事項に対処する。
- SIAMおよびFINS組織の戦略について協議し、FINS_UK内および将来的なグローバル展開において、OUT_COの提案内容が目標達成にどのように寄与できるかを検討する。

26 / 40
サービスインテグレータは、移行期間中に一連のオンボーディングワークショップを企画しています。FINSには、セッションの主催を依頼されています。

FINSは、これらワークショップにおいて、どのようにオンボーディングを**最も**効果的に支援できるでしょうか？

A) 新しいアプローチや作業モデルに貢献する
B) サービスごとの低レベルの運用上のインタフェースを定義する
C) 実装における運用上の詳細の解決を指導する
D) ビジネス目標を強調し、整合性を確保する

27 / 40
ある大手銀行がBNKの利用を中止することを決定しました。これにより、FINSの収益性に深刻な影響が及ぶことになります。

FINSのCEOは、FINS_ISおよびFINS_HOSTが現在提供しているすべてのサービスをOUT_COに移管することを検討するよう、FINSのCIOに要請しました。

この戦略を採用する上で、**最大**のリスクは何ですか？

A) BANK_COとのホスティング契約条件の修正
B) FINS_ISおよびFINS_HOSTのチームの文化を変えること
C) OUT_COがサービス運用に必要な知識を習得できていないこと
D) FINS_ISおよびFINS_HOSTの現スタッフからの支援を失うこと

28 / 40
FINSグループ企業とサービスプロバイダとの間には、内部オペレーティングアグリーメントを含め、多種多様な契約形態が存在します。比較的短期間の通知で解約可能な契約もあり、中には来年中に終了する契約もある一方、契約期間がより長いものもあります。OUT_COがFINS_UKにITサービスを提供する契約は12ヶ月後に終了し、延長される予定はありません。

SIAMRUSが外部サービスインテグレータとして任命されました。 OUT_COを除くすべての既存のサービスプロバイダは、新しいSIAMモデルへの参加に意欲を示していますが、現時点では現行の契約に変更はありません。

FINSの 取締役会 は、CIOに対し、FINSおよびその傘下各社にとってリスクとコストを最小限に抑えつつ、SIAMの使命を最も効果的に達成できる、FINS全体にわたるSIAMの実装アプローチを提案するよう要請しました。

では、**最も**適切な実装アプローチはどれでしょうか？

A) OUT_COとの契約が終了した時点で、FINS傘下の全グループ企業のすべてのサービスおよびサービスプロバイダを同時にSIAMモデルへ移行する
B) FINS傘下の全グループ企業のすべてのサービスおよびサービスプロバイダを、現在の統合上の問題に対処しつつ、6ヶ月以内にSIAMモデルへ移行する
C) FINS_HOSTを新しいSIAMモデルに移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行い、そしてFINS_ISを移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行った上で、その他のすべてのサービスプロバイダを移行する
D) FINS_UKの新規サービスプロバイダをまず新しいSIAMモデルに移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行い、FINSのその他のすべてのサービスプロバイダを移行する

29 / 40
FINSのCIOは、ISステアリング・グループと段階的な実装について議論するよう求められています。

この種のアプローチに関して、事業部門から提起された**主な**懸念事項とは何ですか？

A) FINSは関与する事業部門の数を把握していない。
B) FINSは事業部門の予算への影響について不透明である。
C) FINSは新旧両方の作業プラクティスを統合する必要がある。
D) FINSは段階的に行うことで、より高いレベルのリスクを招くことになる。

30 / 40
FINSは現在、プロジェクト「INTEGRATION」を実施中です。

FINSの経営陣は、新しいサービスインテグレータおよびサービスプロバイダへの移行について、いくつかの代替アプローチを検討しています。

FINSにとって**最適な**移行アプローチとは何でしょうか？

A) - サービスインテグレータを任命およびオンボードし、彼らと協力して詳細なSIAMモデルを定義します
- 特定のFINS組織に関連して、サービスプロバイダを段階的にオンボードします
- 当初は各サービスプロバイダに変更を加えることなく独自のプロセスを使用させ、すべてのプロバイダのオンボードが完了した時点で統合を行います
B) - 詳細なSIAMモデルを定義し、合意します
- サービスインテグレータを関与させ、各サービスプロバイダのオンボーディング期間中に移行活動を支援できるようにします
- すべての関係者とユーザーシナリオテストを実施し、新しいSIAMエコシステム全体におけるサービスプロバイダのプロセスの統合を検証します
C) - FINSが必要とするサービスに基づき、適切なサービスプロバイダを特定し、オンボードを行います
- それらのパフォーマンスを綿密に監視し、最もパフォーマンスの高いプロバイダをサービスインテグレータとして選定します
- 他のサービスプロバイダを、新しいサービスインテグレータが定義したプロセスに整合するよう移行させます
D) - 新しいSIAMエコシステムに参加しない既存のサービスプロバイダが撤退するための論理的な順序を特定します
- サービスインテグレータを関与させて、合意された順序に従って、旧プロバイダーから新プロバイダーへのサービスの移行を管理します
- 新しいサービスプロバイダーのオンボーディングにおいて、詳細なSIAMモデルへの整合が確実に図られるようにします

31 / 40
FINS_ISは、FINS_EUROPEおよびFINS_HOLDINGのフィールドおよび在宅勤務ユーザーに対してデスクトップサポートを提供しています。

FINSは、FINS_ISが新しいSIAMモデル下でサービス提供を継続しないことを決定しました。OUT_COが、すべてのFINS組織に対するデスクトップサポートの新たなサービスプロバイダとなります。

FINS_ISはこの知らせを受けて強い反発を示しており、OUT_COに対して協力的ではありません。

OUT_COは、どのようにすればデスクトップサポートサービスのSIAMモデルへの移行を**最も**成功させることができますか？

A) FINS_ISが現在使用しているプロセス間のすべての相互作用を示すプロセスモデルを策定する
B) FINS組織のユーザーがデスクトップサポートに対してどのような期待や需要を持っているかを把握する
C) サービスインテグレータに、FINS_ISのすべての解決済みインシデント、問題、変更、およびリリースの完全な履歴を入手させる
D) プロセス・フォーラムの構造要素を活用し、FINS_ISからのさらなる協力を促す

32 / 40
SIAMRUSはサービスインテグレータです。

SIAM実装に備え、SIAMRUSは会議室パイロットを支援するためのシナリオを作成しました。これらのシナリオは、FINS_IS、FINS_HOST、NET_CO、OUT_CO、PAY_COが提供するサービス、および必要に応じて追加される支援サービスに基づいています。 各サービスについて、約20のシナリオが作成されました。

しかし、すべてのプロセスにおいて全シナリオを実行するには時間が足りません。

限られた時間内でテストの便益を最大化するための**最適な**テストアプローチとは何でしょうか？

A) OUT_COのシナリオは、同社が支援する他の契約でSIAMの使用経験があるため、計画から除外します。また、PAY_COのサービスはコアバンキング業務を直接サポートしていないため、これも除外します。
B) FINS_IS、FINS_HOST、NET_CO、OUT_CO、PAY_COのシナリオに優先順位を付け、特定されたすべてのサービス統合が少なくとも1回は網羅されるようにします。残りのテストについては、ビジネスへの影響度に基づいて優先順位を見直します。
C) インシデントの記録からサービス回復に至るまでのすべてのNET_COの活動を削除し、エンドツーエンドのサービスに焦点を当ててシナリオを再設計します。同時に、NET_COを個別にテストします。
D) 各シナリオを、サービスを構成するために連携している個別のサービスコンポーネントに分解します。これらの各コンポーネントを個別にテストし、テストがすべての主要なサービスを適切に網羅していることを確認します。

33 / 40
FINS向けのSIAMモデルには、アプリケーション開発を担当する内部サービスプロバイダが含まれています。このサービスプロバイダのスタッフは、FINS_ISおよびFINS_UKの既存の開発チームからきています。

外部のコンサルティング会社に、FINS_ISおよびFINS_UKの対象となるスタッフ向けに、新しいSIAMモデルに関する意識向上キャンペーンの策定が依頼されました。このキャンペーンは、スタッフが業務慣行や文化において必要な変化を起こすよう促すものでなければなりません。キャンペーンは、電子メールによるコミュニケーションとワークショップを組み合わせて実施される予定です。

意識向上キャンペーンの効果を判断する**最善の**方法はどれですか？

A) スタッフの姿勢の変化や成果の達成状況について、継続的な測定を行う
B) アプリケーション開発チームによるリーンおよびアジャイル手法の採用状況を測定する
C) ISステアリング・グループへのFINS_UKステークホルダの出席状況をモニタリングする
D) コミュニケーションに対する電子メールの返信件数の統計を検証する

34 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」が開始されました。

- FINS取締役会は、FINS_UKがOUT_COとの契約を解除すべきであると決定しました。
- 新しいSIAMモデルの外部サービスプロバイダおよびサービスインテグレータは、入札を経て選定されなければなりません。

FINS_UKとの現行契約が終了するまで、OUT_COが質の高いサービスを提供するよう動機付けるための**最善の**方法は何ですか？

A) SIAM移行に関するエグゼクティブ・ステアリング委員会において、OUT_COをリードサプライヤとするよう配置する
B) OUT_COおよびその他のすべての現行サービスプロバイダに対して、定期的なコミュニケーションを確実にする
C) FINS_UKのサービスデリバリマネージャに対し、OUT_COと毎月サービスレビュー会議を行うよう指示する
D) 契約解除についてOUT_COへの通知を、可能な限り遅らせる

35 / 40
新しいSIAMモデルへの移行が完了しました。

- SIAMRUSがサービスインテグレータです。
- FINS_HOLDINGがFINS向けにリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します。
- OUT_COがアプリケーション、サポート、およびサービスデスクサービスを提供します。
- ネットワークプロビジョニング、アプリケーション開発、およびアプリケーションサポートに関するサービスは、移行前と同じサービスプロバイダが引き続き担当します。

先週、NEWBNKの一環として作成された新しいモバイルアプリケーションのリリースに関する電子メールが、BNKおよびNEWBNKの全ユーザーに配信されました。昨日、これにより過度な需要が発生し、オンラインバンキングシステムが4時間にわたり停止しました。 原因は、おそらくネットワークサービスの過負荷であると考えられます。

停止中、FINS_ISはサービスインテグレータを関与させることなく、サービス回復活動を主導しました。FINS_ISは、ユーザーから報告されたインシデントを記録・評価し、原因を診断してサービスを復旧させるためにネットワークサービスプロバイダを巻き込みました。

次に何をすべきでしょうか？

A) - SIAMRUSはエンドツーエンドのサービス提供に責任を負っているため、サービス停止の調査を総括的にコントロールすべきです。
- FINS_ISおよびNET_COの戦術ガバナンス委員会は、それぞれ独立してサービス停止の原因を調査し、SIAMRUSに報告すべきです。
- SIAMRUSはこれを、戦略ガバナンス委員会への報告書の基礎として利用します。

B) - 今回の障害は重大なものであったため、FINS_ISは直ちにFINSの上級管理職に報告すべきです。
- FINS_HOLDINGの代表者は、関連するサービスプロバイダと共同で調査を行うべきです。
- FINS_ISは、見つかった解決策の詳細を関連するプロセス・フォーラムや運用委員会に報告し、SIAMRUSが戦略ガバナンス委員会向けの報告書を準備できるようにすべきです。

C) - 発生した事象に関するさらなる調査は、インシデント管理プロセス・フォーラムが主導すべきです。
- 同フォーラムは、FINS_ISスクラムチームやその他のプロバイダの専門知識を活用し、何がうまくいったか、何が改善を要するかをレビューすべきです。
- 改善策の実施に向けた追加資金の要請は、まず運用ガバナンス委員会に対して行うべきです。

D) - 当該インシデントは、調査のために臨時問題管理ワーキンググループにエスカレーションされるべきです。
- SIAMRUSが同グループの議長を務め、NET_CO、DLAN_CO、BANK_CO、およびFINS_ISからの代表者が参加すべきです。
- さらなるエスカレーションが必要な場合は、適切な運用、戦術、または戦略委員会に回されるべきであり、いずれの委員会においてもFINS_HOLDINGが主要な役割を果たします。

36 / 40
FINS SIAMエグゼクティブ・ステアリング委員会は、第1回会議の議題をまとめています。

実装プロジェクトの進捗状況に関する最新情報の報告は、すでに議題に含まれています。

他に何を盛り込むべきですか？

A) ベルリンデータセンタにおけるキャパシティ問題の提起
B) FINS_IS変更フォーラムへの関与の欠如
C) FINS_UKによる業務のやり方への変更拒否
D) FINS_UKのITチームが社内で開発したアプリケーションの維持対策

37 / 40
FINSにおけるSIAM実装が完了してから1年後、サービスインテグレータの問題管理マネージャは、
問題管理プロセスが期待通りに機能していないと考えています。

問題管理プロセスをどのように改善するのが**最善**ですか？

A) 必要な変更を決定し、メモでサービスプロバイダに伝達する
B) リーンコンサルタントを起用し、プロセスをレビューして改善策を提案させる
C) ITサービスマネジメントコンサルタントを起用し、業界のベストプラクティスに基づいてプロセスをゼロから書き直させる
D) サービスプロバイダ横断のワークショップを開催し、プロセスをウォークスルーして改善点を特定する

38 / 40
BNKはNEWBNKにリプレースされました。

- OUT_COはサービスインテグレータです。
- FINS_ISはアプリケーションサポートを提供しています。
- FINS_HOSTがホスティングを提供しています。
- NET_COが広域ネットワークを提供しています。

FINS_ISは、NEWBNKに対して99.9%の可用性サービスレベル目標を設定しています。

4週間前、NEWBNKの全ユーザーが6時間にわたりアクセスできなくなりました。 FINS_ISは調査を行いましたが、アプリケーションに問題は見つからず、FINS_ISによる何らかの措置を講じることなくサービスは回復しました。

FINS_ISは、NET_COからのサービスレポートにおいて、NET_COの機器の故障によりFINS_HOSTへの広域ネットワーク接続が6時間にわたり途絶えていたことが判明しました。これは、NEWBNKのユーザーがサービス停止を経験した時間帯と一致しています。FINS_HOSTからのサービスレポートによると、NEWBNKのホスティングにおける可用性は100%であったことが示されています。

OUT_COは、FINS_ISに対し、当該期間のサービスレポートの提出を求めています。

FINS_ISはどのように対応すべきですか？

A) NET_COおよびFINS_HOSTと合同でワーキンググループを招集し、サービスが停止した原因を調査する
B) NET_COに対して正式な苦情を申し立て、サービス停止によるユーザーへの補償を求める
C) OUT_COにサービス停止に関する詳細情報を提供し、サービスレポートの提出を保留する
D) NEWBNKの可用性を100%と報告し、6時間のサービス停止について注記を添える

39 / 40
新しいSIAMモデルが導入されてから6ヶ月が経過しました。

- SIAMRUSはサービスインテグレータです。
- OUT_COはすべてのFINSグループ企業にサービスを提供しています。
- FINS_HOSTはOUT_COのサービスをホストしています。
- FINS_ISは、アプリケーション開発およびサポートを行う内部サービスプロバイダです。
- FINS_HOSTの全スタッフは、FINS_ISの運用およびサポートマネージャに報告します。

最近、OUT_COは99.5%の可用性というサービスレベルを達成できていません。OUT_COは、サービス停止の原因はFINS_HOSTにあると非難していますが、FINS_HOSTは責任の所在を調査することへの協力を拒否しています。FINS_HOSTは、自社のサービスレベルである90%の稼働率を満たしていると主張しています。先週、FINS_HOSTとOUT_COのスタッフ2名がミーティングしましたが、無能であるとの非難を含む激しい意見の対立が生じました。

SIAMRUSは調査を依頼され、OUT_COとFINS_HOSTが互いに信頼しておらず、連携がうまくいっていないとの結論に至りました。

SIAMRUSがこの協力の欠如に対処する**最善の**方法はどれですか？

A) さらなる口論を防ぐため、OUT_COとFINS_HOSTのスタッフが今後会わないようにする
B) OUT_COのCEOとFINS_ISの運用およびサポートマネージャとのミーティングを企画する
C) OUT_COとFINS_HOSTの契約上の責任に関する要約を提供し、期待事項を明確にする
D) OUT_COとFINS_HOSTのスタッフを交えたワーキンググループを設定し、エンドツーエンドの測定指標を策定する

40 / 40
SIAMRUSがサービスインテグレータに任命されました。

同社は最近、BANK_CO、NET_CO、OUT_CO、およびFINS_ISの代表者に尋ねて、必要な監査およびコンプライアンスプロセスに関する理解を確認しました。 予想通り、回答は様々であり、各サービスプロバイダの経験に左右されていました。SIAMRUSは、各サービスプロバイダが採用しているアプローチの概要を作成しました。

この概要のうち、SIAMエコシステム監査に向けたSIAMRUSのアプローチを策定する上で、**最適な**出発点となるのはどれですか？

A) FINS_ISは、FINS_ISおよびFINS_HOSTの両方に対して年次内部監査を実施しています。この監査では、文書化されたプロセス、手順、および職務記述書への準拠が検討されます。場合によっては、特定のコンプライアンス要件が満たされているかどうかを監査するという追加の目標が設けられることもあります。監査人は、不適合が発見された場合にのみ監査報告書を作成します。FINS_HOLDINGは、これらの監査報告書をレビューします。

B) BANK_COでは、監査は有資格者によって実施されます。重大な問題が発生した後は、改善の余地がある箇所を特定するために監査が行われます。監査の焦点は、FINSに罰金が科される可能性のあるコンプライアンス違反のみに絞られます。FINS_ISは、プロセスや手順に関する問題の疑いがある事項の詳細と証拠を監査人に提供します。BANK_COは、通知されたすべての指摘事項を2ヶ月以内に是正しなければなりません。

C) NET_COの監査は、年次または、重大な問題が発生した後に実施されます。この監査では、他のサービスプロバイダとのコラボレーション、エンドツーエンドの提供、およびコンプライアンスに関する証拠が検討されます。監査所見はFINS_ISに正式に報告され、各不適合事項の説明、証拠、および改善のための推奨事項が含まれます。アクション計画が作成され、すべての項目が是正されるまでFINS_ISによって監視されます。

D) コンプライアンス監査は、OUT_COの契約で合意されたスケジュールに従って実施されます。これらはISO/IEC 20000-1をアセスメント基準として用い、独立した監査人によって実施されます。すべての不適合事項は文書化され、FINS_UKの品質管理マネージャに正式に報告されます。OUT_COはアクション計画の作成と管理を担当し、必要に応じて追加の研修を提供します。

解答集

1 / 40
FINSのコーポレート戦略のうち、SIAMへの移行が成功した場合、対応できる可能性が**最も**高いのはどの部分ですか？

A) 変化への適応準備
B) 人員数の変動のコントロール
C) 契約に基づく提供の確実な履行
D) レガシーシステムへの依存の解消

A) 不正解。SIAMモデルが柔軟であることを確実にするためには、SIAM戦略自体に変化に対応する能力が組み込まれているべきですが、組織が変化に対応する準備が整うことは、SIAMへの移行による直接的な結果とはなりません。
B) 不正解。SIAMへの移行は、人員数のコントロールの手助けにはなりません。
C) 正解。FINSの場合、契約の所有者が複数存在し、ケーススタディでは低水準のサービス提供が示されています。SIAMでは、顧客組織が各サービスプロバイダを個別に管理および測定する代わりに、顧客に代わって契約に基づくサービス提供を管理するサービスインテグレータを設置します。効率化を図るための契約の一元化は、SIAMの戦略的推進要因の一例です。（参考文献：A、第2.1.2章）
D) 不正解。SIAMへの移行により新しいサービスプロバイダの導入が可能になりますが、移行そのものは、特に引き続き同じプロバイダがサービス提供に選定される場合、レガシーシステムへの依存を解消するものではありません。

2 / 40
FINSの取締役会は、FINSのSIAM戦略を確認したいと考えています。同取締役会は、SIAMRUSに対し、標準化されたSIAMモデルに関する詳細情報の提供を要請しました。

SIAMRUSは、FINSが以下のサービスプロバイダを利用することを提案しています：

- ホスティング：SIAMRUS
- ネットワーク：NET_CO
- アプリケーション開発：OUT_CO
- アプリケーションサポート：OUT_CO
- サービスインテグレータ：SIAMRUS
- サービスデスク：SIAMRUS

FINSの取締役会は、この提案からFINS_ISが除外されていることを懸念しています。SIAMモデルは、FINSのコーポレート戦略およびFINSの変革の使命を支援すべきです。

FINS_ISに関しては、**最適な**アプローチとはどのようなものでしょうか？

A) FINS_ISを内部サービスプロバイダとして追加する
B) FINS_ISのサービスをSIAMモデルから除外する
C) FINS_ISをリテインド能力（ケイパビリティ）に組み入れる
D) FINS_ISからOUT_COにサービスを移管する

A) 正解。FINS_ISを内部サービスプロバイダとすることは、FINSのスタッフへの投資および育成という戦略を支援します。SIAM戦略は決して孤立して存在してはならず、コーポレート戦略を支援するものでなければなりません。 SIAM戦略には、提案されたSIAMモデルに示されている将来像を含めるべきです。FINS_ISを内部サービスプロバイダとして追加することで、サービスやスタッフをOUT_COに移管することを回避でき、これによりNEWBNKの展開や期待されるコスト削減の遅延を防ぐことができます。したがって、SIAMRUSはFINSの要件に適応させるために、標準SIAMモデルを修正しなければなりません。（参考文献：A、第2.1.3章）
B) 不正解。FINS_ISはNEWBNKを担当し、FINS_HOLDINGにサービスを提供しています。これらのサービスは、NET_COやSIAMRUSのサービスデスクを含む他のサービスプロバイダのサービスと相互に連携しているため、SIAMモデルから除外することは現実的ではありません。
C) 不正解。SIAMで定義されているように、リテインド能力とは、戦略、アーキテクチャ、ビジネスエンゲージメント、およびコーポレートガバナンス活動を担う機能を指します。FINS_ISはサービスプロバイダであり、リテインド能力の一部ではありません。
D) 不正解。これにより、FINS_ISのスタッフの注意がそらされ、NEWBNKのアプリケーション展開が遅延します。また、主要なスタッフが離職する可能性もあり、NEWBNKから期待される便益がさらに損なわれるリスクがあります。

3 / 40
FINSは、異なる複数企業から構成されるグループです。

プロジェクト「INTEGRATION」が立ち上げられています。SIAM戦略ガバナンス委員会が設置されています。FINSのSIAM戦略策定作業がまもなく開始される予定です。

SIAMRUSは、FINS_UKがSIAMベースのモデルに移行し、SIAM戦略の概要に盛り込むことを提案しています。

FINS_UKの上級スタッフおよび取締役たちは、FINS_HOLDINGやFINS_ISによる自社の戦略や運営への干渉を快く思っておらず、これまでにも、自社の意向に沿わない業務プラクティスの変更が押し付けられることには常に反対してきました。FINS_UKは、FINS ISステアリング・グループの直近2回の会議に出席していません。

CEOは、FINS向けのSIAM戦略がすべてのFINS傘下企業にとって適切であることを確実にしたいと考えています。また、FINS_UKがこの戦略を受け入れ、その実装を積極的に支援することを望んでいます。

これらの目的を達成する上で、どのアプローチが**最も**成功するでしょうか？

A) SIAMRUSがFINS_UK向けに作成した報告書に記載されたSIAM戦略を、FINSのSIAM戦略として採用する
B) FINS_UKのオペレーション取締役を、FINS SIAM戦略の所有者となるSIAMガバナンスリードに任命する
C) FINS_UKのITスタッフが過去2回の会議に出席していないため、ISステアリング・グループに参加させる
D) FINS_UKマネジメント委員会にSIAM戦略の写しを送付し、スタッフへ転送するよう依頼する

A) 不正解。これによりFINS_UKからの賛同は得られるかもしれませんが、この戦略はFINS_UKのみを考慮したものであり、グループ全体にとっては不適切である可能性が高いです。
B) 正解。戦略に対する抵抗は、ステークホルダの意識を高め、支援を得ることで克服できます。FINS_UKのオペレーション取締役は、重要な上級ステークホルダです。SIAMガバナンスリードとして、FINS_UKがSIAM戦略を所有します。このアプローチにより、提案されたアプローチに対するFINS_UKの予想される反応や、それらが移行計画に及ぼす影響を含め、FINS_UKの観点が戦略に確実に反映されます。オペレーション取締役は、戦略策定においてFINS_UKの立場を考慮した上で、プログラムの全期間およびロードマップの各ステージを通じて、FINS_UK内でその戦略を推進します。このシナリオでは、他のFINS傘下のグループ企業は抵抗を感じません。（参考文献：A、第2.1.5章および第2.4.5章）
C) 不正解。ISステアリング・グループがSIAM戦略にどの程度関与しているかは不明です。ステアリング・グループが策定または実装に関与している場合、賛同を得るのに役立つ可能性があります。しかし、FINS_UKのITスタッフを関与させることは、FINS_UKの上級ステークホルダが戦略の策定を主導する場合ほど、賛同を得る結果にはつながりにくいです。
D) 不正解。FINS_UKは、自組織の戦略に対するいかなる変更にも反発する傾向があります。SIAM戦略の見直しを依頼しても、策定に関与していない戦略に対して賛同を得ることは難しいでしょう。戦略文書を送付するだけでは、対面でのコミュニケーションほど効果的ではありません。

4 / 40
FINSは、CEOが米国への事業拡大を加速させたいと考えているため、SIAM環境をできるだけ早く確立したいと考えています。

プロジェクト「INTEGRATION」を開始する上で、**最も**適切な方法は何ですか？

A) SIAM戦略とビジネスケース、および実装のためのSIAMモデルの概要を作成する
B) 重要成功要因（CSF）を定義し、プロジェクトの進捗パフォーマンスを伝達する計画を策定する
C) ウォーターフォール型プログラムを確立し、実用最小限の製品（MVP）を備えた一連のアジャイルプロジェクトを定義する
D) 必要なコンポーネントを迅速かつ優先順位をつけて実装するという使命を持つアジャイルチームをオンボードする

A) 正解。これらはビジネスケースの概要における最初の構成要素です。資金の拠出を開始するには、コスト、便益、戦略、およびガバナンス構造の大まかな概要を理解する必要があります。（参考文献：A、第2.3.1章および第2.6章）
B) 不正解。CSF（重要成功要因）はビジネスケースの概要の一部であり、コミュニケーションは通常その要因の一つですが、これらは戦略、概要モデル、コスト見積もり、そして（特に）期待される便益に依存します。
C) 不正解。これはプロジェクトにとって適切な構造である可能性はありますが、この活動はビジネスケースの概要作成に続くものです。
D) 不正解。これはプロジェクトにとって適切な構造である可能性はありますが、この活動はビジネスケースの概要作成に続くものです。

5 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」は、ディスカバリ＆戦略ステージにあります。

- SIAMRUSはコンサルティング役としてのみ選定されています。
- OUT_COがサービスインテグレータとして選定されていますが、契約はまだ締結されていません。

FINSは、新しいSIAMモデルにおける役割プロファイルの定義について意見を求めています。
SIAMRUSのコンサルタントとFINS_HOLDINGのCIOの間で、いくつかの議論が行われました。

SIAMRUSのコンサルタントは、FINSが、標準的なフレームワークをSIAMモデルに適応させて役割プロファイルを作成する前に、FINSのスタッフがすでに持っているスキルのベースライン・アセスメントから始めることを推奨しています。

CIOは、これはコストがかかりすぎて不必要であると考えています。 CIOは、変更を加えることなく役割プロファイルをそのまま採用できる標準フレームワークの選定を先に進めたいと考えており、ベースライン・アセスメントは不要であると述べています。

どちらの主張が正しく、その理由は何でしょうか？

A) CIOです。なぜなら、彼はコストの影響を監督する立場にあり、ベースライン・アセスメントが本当に必要かどうかを最もよく把握しているからです。
B) CIOです。標準的なスキルフレームワークから直接役割プロファイルを採用して開始し、しばらくしてからベースライン・アセスメントを行う方が望ましいからです。
C) SIAMRUSのコンサルタントです。なぜなら、ベースライン・アセスメントを行うことで、利用可能なスキルが確実に活用され、スタッフが適切に配置されるからです。
D) SIAMRUSのコンサルタントです。コンサルタントとして選任されているため、この件に関して執行権を持っているからです。

A) 不正解。たとえCIOがこれらの事項を監督するのに適任であったとしても、SIAMRUSコンサルタントの助言の方が優れています。ベースライン・アセスメントを行わないと、組織内にすでに存在しているものの、活用も維持もされていないスキルを見落とすリスクがあります。長期的には、これによってベースライン・アセスメントを行うよりも多くのコストがかかる可能性が高いです。
B) 不正解。役割プロファイルは、いかなる標準的なスキルフレームワークからも直接コピーすべきではありません。代わりに、SIAMモデルに合わせて適応されるべきです。リソースの浪費を避けるため、まずベースライン・アセスメントを行うのが賢明です。
C) 正解。役割プロファイルの作成に先立ち、ベースライン・アセスメントを実施しなければなりません。これにより、FINS内のすべての利用可能なスキルを新しいSIAMモデルに組み込むことができます。また、標準フレームワークを参照し、それを実際に使用される具体的なSIAMモデルに合わせて適応した上で、役割プロファイルを作成することも賢明です。（参考文献：A、第2.2.1章）
D) 不正解。SIAMRUSコンサルタントの指摘は正しいものの、コンサルタントには強制や執行権はありません。彼らはあくまで助言を行う立場にあります。

6 / 40
FINSのCIOは、SIAM移行に向けたビジネスケースの概要を作成しています。

INTEGRATIONの重要成功要因（CSF）として、このビジネスケースの概要には何を盛り込むべきですか？

A) FINSのITサービスの構築、実装、およびサポートにかかるコストの測定可能な削減
B) データセンターの容量問題を勘案し解決するサービスグループ向け戦略
C) 事業とプロバイダ間の前向きかつ生産的な関係の確立
D) すべてのFINS組織におけるNEWBNKアプリケーションの展開の成功

A) 不正解。コスト削減はFINSの目標の一つですが、CSFではありません。
B) 不正解。キャパシティはプロセスとして言及されていますが、キャパシティに関連して解決すべきCSF上の問題は存在しません。
C) 正解。効果的なSIAM移行には、ITが戦略的パートナーとなり、技術を活用してビジネス目標の達成を支援する役割が認識されることが求められます。（参考文献：A、第2.6.3章）
D) 不正解。NEWBNKアプリケーションの展開は、SIAM移行の一部ではありません。

7 / 40
SIAMRUSは、SIAMのビジネスケースの概要を形成するのに役立つSIAM戦略を提案しました。

この戦略では、ビジネス、プロセス、および技術的なプラクティスについて詳細に検討しました。

FINSスタッフに関しては、どのような人的側面を含めなければならないですか？

A) すべてのFINSスタッフに対する正確な職務記述書
B) ITスタッフに適用される雇用法および勤務地
C) 各FINSグループ企業のITスタッフの性別内訳
D) パフォーマンスの向上を促すためのリスクおよびリワード手法

A) 不正解。これらは「計画＆構築」ステージで検討されますが、ビジネスケースの概要には必要ありません。
B) 正解。各国固有の雇用法は、SIAM実装に伴う人員再編のコストに影響を与えます。コストの見積もりは、概略ビジネスケースに含める必要があります。こうした影響は、SIAMモデルの設計にも及ぶ可能性があります。（参考文献：A、第2.5.2章）
C) 不正解。人事の観点からは重要かもしれませんが、ビジネスケース概要とは無関係です。
D) 不正解。これらは「計画＆構築」ステージで検討すべき事項ですが、ビジネスケース概要とは関係ありません。

8 / 40
1年前、FINS_ISは、FINS_ISが担当するすべてのサービスについて、サービスマネジメントプロセスのケイパビリティ（能力）成熟度アセスメントを実施しました。

FINS_UKの取締役たちは、FINSのすべての現行サービスプロバイダを対象に、SIAMモデルでの業務遂行能力を判定するためのアセスメントを実施すべきであると提案しています。

このアセスメントにはどのように取り組むべきですか？

A) FINS_HOLDINGは、FINS_IS、FINS_HOST、OUT_CO、NET_CO、およびSIAMRUSに対し、SIAMモデルを支援する能力に焦点を当ててヒアリングを行うべきです。これにより、初期のベンチマークが作成されます。
B) FINSは、すべての現行サービスプロバイダの能力レベルについて、独立した調査を委託すべきです。FINS_UK向けのSIAMRUS報告書をそのインプットとして活用すべきです。
C) SIAMRUSを活用し、外部サービスプロバイダの現在の能力に関する分析を提供してもらうべきです。使用されているプロセスの成熟度アセスメントを実施すべきです。
D) 1年前にFINS_ISが作成した能力成熟度アセスメントを起点として活用すべきです。現在含まれていないサービスに関する情報を追加すべきです。

A) 不正解。アセスメントにはすべてのサービスプロバイダを含めなければなりませんが、特にBANK_COやCLOUD_COなど、いくつかのプロバイダが除外されています。
B) 正解。独立した組織であれば、偏りのない助言を提供できる可能性が高いです。SIAMRUSレポートの情報を活用すれば、必要な作業量を削減できる可能性があります。リプレースするサービスの範囲や、見直されるサービスプロバイダ体制に関する要件について決定を下す前に、現状を明確に把握しておく必要があります。この把握にあたっては、内部サービスプロバイダと外部サービスプロバイダの両方、およびさまざまなサービスグループ化の選択肢を考慮する必要があります。（参考文献：A、第2.2.3章、第2.2.5章、および第2.2.6章）
C) 不正解。これは、内部プロバイダの能力アセスメントを省略しています。さらに、SIAMRUSでは、このような重要な活動に必要な独立性が確保できない可能性があります。
D) 不正解。サービスマネジメント能力およびサービスの成熟度はアセスメントされましたが、SIAMモデルで業務を行うサービスプロバイダの能力についてはアセスメントされていません。

9 / 40
SIAMモデルへの移行は、12ヶ月後に完了する見込みです。FINSのCIOは、現行サービスプロバイダの一部が、新しいSIAMモデルに必要な変更に同意しない可能性があることを懸念しています。

移行期間中は、レガシー契約は解除されません。

どのサービスプロバイダが**最も**必要な変更に反対する可能性が高いですか？

A) BANK_CO
B) DLAN_CO
C) FINS_IS
D) OUT_CO

A) 正解。これらは以前締結されたレガシー契約です。BANK_COのサービスはNEWBNKに置き換えられるため、今後18ヶ月間で収益は減少する見込みです。NEWBNKの展開が計画通りに進めば、SIAMモデルの実装から6ヶ月後にBANK_COとの契約は終了することになります。したがって、BANK_COがこの短期間のために自社の運用方法を変えるための投資に同意する可能性は低く、その結果、BANK_COが最大の課題となるでしょう。義務や契約期間を含む既存の契約上の立場を理解し、各プロバイダが提案された変更に同意したいと考える理由を検討することが重要です。（参考文献：A、第2.2.1章および第2.2.6章）
B) 不正解。DLAN_COは小規模な企業であり、FINS_EUROPEへのサービス提供を継続したいと考える可能性が高いです。仮にDLAN_COがサービス提供の継続を望まない場合、あるいは必要な変更を行いたい場合でも、契約更新まで6ヶ月の猶予があるため、SIAMモデルに対応する新しいサービスプロバイダを見つける時間は十分にあります。
C) 不正解。FINS_ISは内部サービスプロバイダです。FINS_ISは、アウトソーシングを避けるため、FINSのために働き続けたいと考えている可能性が高いです。SIAMモデルで業務を行うために必要な変更を行うことは、彼らにとって容易なはずです。
D) 不正解。現在のOUT_COとの契約は12ヶ月後に終了し、SIAMモデルの運用開始と同時にサービスが置き換えられることになっています。したがって、OUT_COが新しいSIAMモデルに参加しない場合、現在の契約に変更を加える必要はありません。OUT_COとの契約を更新または延長することが決定された場合、サービス統合要件は修正後の契約に盛り込むことができます。後継プロバイダとの契約には、いずれの場合もサービス統合要件が含まれることになります。

10 / 40
FINSはさまざまな場所にリソースを有しており、新しいSIAMモデルが実装された際、これらも存続組織内で活用されるべきです。SIAMRUSは利用可能な文書を精査しました。

FINSが**最も**現在のケイパビリティ（能力）を洞察するために役立つものは何でしょうか？

A) 人事（HR）の研修記録
B) RACIマトリックス
C) リソースの改善
D) 研修および能力開発計画

A) 不正解。研修記録は、どのような研修が行われたかを示すものであり、実際にどのようなケイパビリティが存在するかを示すものではありません。
B) 正解。FINSチームまたは機能内に現在存在する各ケイパビリティ（能力）を特定し、既存のオペレーティングモデルに照らし合わせるべきです。（参考文献：A、第2.2.4章）
C) 不正解。これらの改善策は、FINSが必要としている現在のケイパビリティを直接示すものではありません。
D) 不正解。リテインド組織開発および研修計画は、アセスメントの所見が公表された後に策定されるものです。

11 / 40
FINSは、SIAMRUSが提案するSIAMモデルを検討しています。

CEOは、コンプライアンスおよび基準の観点から、FINSの他国への事業拡大がこのSIAMモデルに与える影響を把握したいと考えています。CEOは、FINSの収益性に対するリスクを最小限に抑えたいと考えています。

この事業拡大により、SIAMモデルに与える影響として、**最も**可能性が高いのはどれですか？

A) 事業拡大による影響は甚大となるでしょう。これにより、合意済みのサービス供給に支障をきたす可能性があります。モデルへの変更は、影響を受ける契約の更新まで延期すべきです。
B) その影響は、対象となる国によって異なります。可能な限り、SIAMモデルへの変更は、その変更に伴うケイパビリティ（能力）、リスク、および潜在的な価値を慎重にアセスメントした上で実施すべきです。
C) 成長はSIAMRUSのSIAMモデルに組み込まれている明確な要件であるため、その影響は把握されています。したがって、追加の拠点については、リスクを最小限に抑えて対応すべきです。
D) コンプライアンスや基準は国際的な概念であるため、影響は最小限にとどまるでしょう。発生しうるリスクはすべて特定されるでしょう。リスクのレベルにかかわらず、モデルへの変更は対応されるでしょう。

A) 不正解。契約更新まで追加の国々を却下することは、FINSの戦略における重要な要素である拡大計画を著しく制限することになります。
B) 正解。新たな拠点を追加するには、SIAMモデルが当該国の基準に準拠している必要があります。この実現可能性を踏まえ、追加される国ごとに必要な変更をアセスメントする必要があります。（参考文献：A、第2.2.8章）
C) 不正解。地域によってコンプライアンスや基準が異なる可能性が高いため、その影響は変化します。影響は新規の国ごとにアセスメントする必要があり、その後、リスクと価値に関する決定を下すことができます。
D) 不正解。その影響は一定ではなく、リスクは極めて深刻になる可能性があります。リスクを無視することは、FINSに悪影響を及ぼす恐れがあります。

12 / 40
FINSは、外部のサービスインテグレータおよびそのインテグレーターが提供するツールを採用することを決定しました。

FINSを構成するすべての企業のうち、**最も大きな**変化がガバナンスモデル全体に生じる可能性が高いのはどれですか？

A) FINS_EUROPE
B) FINS_HOST
C) FINS_IS
D) FINS_UK

A) 不正解。FINS_EUROPEは主にサービスの消費者であり、サービスプロバイダではありません。したがって、FINS_EUROPEにはSIAMガバナンスによる影響はほとんどありません。SIAMの導入は、現在のガバナンスモデルにわずかな影響を与えるにとどまります。
B) 不正解。FINS_HOSTはすでにFINS_ISのガバナンス下にあるサービスプロバイダです。したがって、FINS_HOSTは外部の運用ガバナンス下にあることに慣れています。
C) 正解。FINS_ISは現在、外部サービスプロバイダを管理しています。これらの責任は新しい外部サービスインテグレータに移管され、その戦略的ガバナンスモデルに影響を与えることになります。また、FINS_ISはIT開発、サポート、およびサービスデスクサービスの内部サービスプロバイダとなるため、新しいサービスインテグレータのガバナンス要件に準拠しなければなりません。 したがって、FINS_ISでは、ガバナンスの戦略的、戦術的、および運用の各レベルで変化が生じることになります。（参考文献：A、第2.4.3章）
D) 不正解。FINS_UKは主にサービスの消費者であるため、SIAMガバナンスによる影響はほとんどありません。FINS_UKには一定のサービス供給ケイパビリティ（能力）があり、それにより運用ガバナンスに若干の変更が必要となります。

13 / 40
FINSは外部サービスインテグレータを活用したいと考えています。CIOは、コンサルティング組織であるSIAMRUSに対し、将来のSIAMエコシステムをどのようにガバナンスすべきか、必要となる役割、およびそれらの役割をどこに設置すべきかについて、初期的な提言を行うよう依頼しました。

SIAMRUSは現在、SIAMガバナンスリードの提案された役割を文書化しています。

この役割を担うのに**最も**適任なのは誰か？

A) FINS_HOLDING CEO
B) FINS_HOLDING CIO
C) FINS_IS 取締役
D) FINS_IS サービスマネジメント・サービスデスクリード

A) 不正解。CEOはFINSにおいて地位が高すぎます。CEOは顧客組織の一員ではありますが、リテインド能力（ケイパビリティ）の一部ではありません。さらに、CEOにはこの役割を遂行するための時間が確保できない可能性が高く、ITガバナンス、サービスマネジメント、IT運用において必要なスキルや経験も持ち合わせていないと考えられます。
B) 正解。CIOは、顧客組織のリテインド能力に属する上級役職です。CIOはグループ全体にわたる権限を持ち、ITガバナンス、サービスマネジメント、IT運用における経験を有し、グループ委員会に席を置いています。（参考文献：A、第2.4.6.1章）
C) 不正解。これは上級役職であり、FINS_ISの取締役はサービスインテグレータでの勤務経験を持てますが、FINS_ISは新しいSIAMエコシステムにおいてサービスプロバイダとなります。FINS_ISは顧客のリテインド能力の一部ではなく、SIAMガバナンスリードの役割はリテインド能力に属すべきです。
D) 不正解。FINS_ISのサービスマネジメントおよびサービスデスクリードはサービスマネジメントの経験を有しているものの、FINS_ISは新しいSIAMエコシステムにおいてサービスプロバイダとなります。FINS_ISは顧客のリテインド能力の一部ではなく、SIAMガバナンスリードの役割はリテインド能力に属すべきです。

14 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」の一環として、FINS_HOLDINGの契約マネージャはプロジェクトチームと協力するよう求められています。契約マネージャは、サービスのパフォーマンス測定方法を含め、新しい契約の構成や文言をどのようにすべきか検討しています。

サービスのパフォーマンスと目標達成を**最も適切に**測定するにはどうすればよいでしょうか？

A) 標準化されたパフォーマンス測定指標と目標のセットを作成します。これらは、すべてのFINSグループ企業におけるすべてのサービスプロバイダおよび契約サービスに対して適用・監視されます。
B) すべてのFINSグループ企業の、すべてのサービスに適用される、標準化されたパフォーマンス測定指標のセットを作成します。要求されるサービスレベルに応じて、それぞれのサービスごとに異なる目標を定義します。
C) それぞれサービスの特定カテゴリのために標準化された、異なるパフォーマンス測定指標のセットを作成します。各セット内で、サービスの特性に応じて、サービスごとに異なる目標を定義します。
D) それぞれサービスの特定カテゴリのために標準化された、異なるパフォーマンス測定指標のセットを作成します。各セット内で、そのカテゴリに属するすべてのサービスに適用される標準化された目標を定義します。

A) 不正解。さまざまなサービスにまたがって、標準化されたパフォーマンス測定指標や目標のセットを設定することは非現実的であり、得られる価値もごくわずかです。異なる特性やサービスレベルの異なるサービスのパフォーマンスを比較しても、何の意味もありません。
B) 不正解。実際のサービスや契約上のサービスレベルに応じて異なる目標を設定することは可能ですが、異なる特性のサービス全体で標準化されたパフォーマンス測定指標を設定することは非現実的であり、比較を無意味なものにし、得られる価値もごくわずかです。
C) 正解。設定される測定指標と目標は、常に個々のサービスプロバイダとそのサービスに適切でなければならず、それによって類似したサービス間の比較が可能となります。現実的な目標は、サービスやサービスプロバイダから対価を支払って利用しているサービスレベルによって大きく異なる可能性があるため、サービス目標は個々のサービスごとに設定すべきです。これには、内部サービスプロバイダによるサービスだけでなく、外部サービスプロバイダとの契約に基づくサービスも含まれます。（参考文献：A、第2.4.13章）
D) 不正解。類似したサービス間の比較が可能となるよう、サービスのカテゴリごとにパフォーマンス測定指標を標準化することは理にかなっていますが、目標は実際のサービスおよび契約されているサービスレベルに応じて設定されるべきです。

15 / 40
FINS_HOLDINGは、提案されたサービスインテグレータとしてSIAMRUSを選定しました。以下のサービスグループおよびサービスプロバイダが選定されました：

- アプリケーションサービス：FINS_IS
- メールサポート：MAIL_CO
- ホスティング：FINS_HOST
- ローカルエリアネットワーク（LAN）： OUT_CO
- 広域ネットワーク：NET_CO

広域ネットワークは、LANをホスティングサービスに接続し、FINS全体のユーザーがアプリケーションサービスにアクセスできるようにします。

NET_COは、他にどのような組織と運用上および機能上の関係を持つことになりますか？

A) 選定されたその他のすべてのサービスプロバイダおよびSIAMRUS
B) その他すべての選定されたサービスプロバイダ、SIAMRUS、およびFINS_HOLDING
C) OUT_CO、FINS_HOST、FINS_IS、およびSIAMRUS
D) OUT_CO、FINS_IS、およびSIAMRUS

A) 正解。サービスプロバイダは、他のすべてのサービスプロバイダおよびサービスインテグレータと、運用上および機能上の関係を持ちます。（参考文献：A、第3.2.2章、図14）
B) 不正解。サービスプロバイダは顧客組織と契約上の関係を持ちますが、機能的または運用上の関係は持ちません。
C) 不正解。NET_COは、電子メールサポートプロバイダであるMAIL_COとも機能的および運用上の関係を持ちます。
D) 不正解。NET_COは、FINS_HOSTとも機能的および運用上の関係を持つことになります。これは、FINS_HOSTがSIAMモデルにおいてはサービスプロバイダとなり、現状のようにFINS_ISの再委託先ではないためです。また、NET_COは、電子メールサポートプロバイダであるMAIL_COとも機能的および運用上の関係を持つことになります。

16 / 40
FINSの取締役会は、SIAM戦略を決定しました。同社はSIAMRUSの専門知識を活用したいと考えていますが、アーキテクチャ、戦略、および事業関係管理についてはFINSがコントロールを保持することを望んでいます。

FINSはどのようなSIAM構造を選択すべきでしょうか？

A) ハイブリッド・サービスインテグレータとしてFINS_HOLDINGとSIAMRUSを位置づけ、特定の責任を分担します
B) 内部サービスインテグレータとしてFINS_HOLDINGを位置付け、リソース・オーグメンテーション（拡張）にSIAMRUSを活用します
C) 外部サービスインテグレータとしてSIAMRUSを位置付け、FINS_HOLDINGが保持するリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します
D) リードサプライヤ・サービスインテグレータとしてSIAMRUSを位置付け、追加のアプリケーションサポート役割を付与します

A) 不正解。FINS_HOLDINGには、ハイブリッド・サービスインテグレータの一員となるために必要なサービスインテグレーションのケイパビリティがありません。アーキテクチャ、戦略、および事業関係管理は、顧客組織が保持するリテインド能力の範囲内であり、これがFINS_HOLDINGにとって適切な役割です。
B) 不正解。FINS_HOLDINGには、サービスインテグレーションに必要なケイパビリティがありません。
C) 正解。このモデルでは、SIAMRUSの専門知識とサービスインテグレーションにおけるケイパビリティを活用しています。アーキテクチャ、戦略、および事業関係管理は顧客組織のリテインド能力に属しており、これがFINS_HOLDINGにとって適切な役割です。（参考文献：A、第1.5.2章および第3.2.2章）
D) 不正解。SIAMRUSはアプリケーションサポートの専門家ではないため、再委託先を利用する可能性が高いです。これはSIAMの原則に反します。

17 / 40
FINSは、OUT_COを除く既存のサービスプロバイダをすべて引き続き利用することを決定しました。

サービス統合要件および改訂されたサービスレベルを含む新しい契約が、すべてのプロバイダと締結されました。SIAMRUSは、これらの契約内容について助言を行いました。

しかし、SIAMRUSからの見積もりが高すぎたため、OUT_COがサービスインテグレータとして任命されることになりました。 FINSは現在、OUT_COとの契約交渉を進めています。

サービスインテグレータとしてのOUT_COのパフォーマンスを促進するための**最善**の方法は何ですか？

A) いずれかのサービスプロバイダがサービスレベル目標を達成できなかった場合、OUT_COにサービスクレジットが適用され、OUT_COはそのサービスプロバイダに対して補償を請求することができます。
B) いずれかのサービスプロバイダがサービスレベル目標を達成できなかった場合、サービスクレジットは当該サービスプロバイダと OUT_COの両方に均等に適用されます。
C) OUT_COは、エンドツーエンドのサービスパフォーマンス、コラボレーション、および改善に関する目標を達成した場合に報奨を受けます。
D) OUT_COは、すべてのサービスプロバイダがそれぞれのサービスレベルを達成した各期間について、ボーナスを受け取ります。

A) 不正解。サービスインテグレータのパフォーマンスは、エンドツーエンドのサービス、改善、およびコラボレーションに基づいて測定されるべきです。特に、サービスプロバイダの選定に関与していなかった場合、個々のサービスレベルの不達成について責任を負わせるべきではありません。
B) 不正解。サービスインテグレータのパフォーマンスは、エンドツーエンドのサービス、改善、およびコラボレーションに基づいて測定されるべきです。特に、サービスプロバイダの選定に関与していなかった場合、個々のサービスレベルの不達成について責任を負わせるべきではありません。
C) 正解。サービスインテグレータ契約における目標は、SIAMエコシステム全体にわたるエンドツーエンドのパフォーマンス、コラボレーション、および改善に焦点を当てるべきです。（参考文献：A、第3.2.3.5章）
D) 不正解。サービスインテグレータはプロバイダがサービスレベルを達成できるよう支援することはできますが、このアプローチではサービスインテグレータ自身のパフォーマンスが考慮されていません。また、エンドツーエンドのサービスではなく個々のサービスプロバイダに焦点を当てているため、OUT_COが何の作業も行わなくても報酬を得ることになりかねません。

18 / 40
FINS は、ホスティング、アプリケーション開発、ネットワーク、アプリケーションサポート、およびデスクトップサポートについて、それぞれ異なるサービスプロバイダを利用することを決定しました。可能な限り、クラウドサービスおよびコモディティサービスが利用されます。 OUT_CO がホスティングプロバイダとして選定され、同社がサービスインテグレータも兼任することになりました。

サービスプロバイダおよびサービスインテグレータ向けの新しい契約の設計について協議した際、FINS_HOLDING の CEO、CFO、CIO、および FINS_IS 取締役の間で意見の相違が生じました。

- FINS_HOLDING の CEO は、共通のルールとガバナンスの遵守を確実にするため、すべてのサービスプロバイダに対して単一の契約構造を採用したいと考えています。
- FINS_HOLDING の CFO は、複雑さとコストを可能な限り低く抑えるため、すべてのサービスプロバイダに対して単一の契約構造を採用したいと考えています。
- FINS_HOLDING の CIO は、OUT_CO にはある契約構造を、その他のすべてのサービスプロバイダには別の契約構造を採用したいと考えています。これにより、サービス供給コストを可能な限り低く抑えられるからです。
- FINS_IS 取締役は、柔軟性を最大限に高めることができるため、いくつかの異なる契約や構造を採用したいと考えています。

誰の主張が正しいですか？

A) FINS_HOLDING CEO
B) FINS_HOLDING CFO
C) FINS_HOLDING CIO
D) FINS_IS 取締役

A) 不正解。サービスプロバイダが共通のルールやガバナンスを遵守することは重要であり、それが契約の一部となる場合もありますが、サービスインテグレータとすべてのサービスプロバイダに同じ契約構造を適用するのは得策ではありません。サービスインテグレータの責任は根本的に異なり、クラウドプロバイダやコモディティプロバイダが標準契約に同意する可能性は低いです。
B) 不正解。契約の種類が少ないほど複雑さが軽減されるように思えるかもしれませんが、根本的に異なるすべての責任を網羅する単一の構造を作成すると、非常に複雑で読みにくい契約になるか、あるいはサービスインテグレータが根本的に異なる責任を負っているという点を尊重していない契約になってしまいます。また、クラウドプロバイダやコモディティプロバイダが標準契約に同意する可能性は低いです。
C) 不正解。OUT_COはサービスインテグレータであると同時にサービスプロバイダでもあるため、異なる契約構造を設けることは良い考えではありますが、契約構造が異なること自体では、最低価格を保証することはまずないでしょう。
D) 正解。FINS_IS取締役の指摘は正しいです。なぜなら、彼女の発言は、根本的に異なる種類のサービスプロバイダと、サービスインテグレータとしてのOUT_COが負う責任を尊重しているからです。サービス統合ケイパビリティも提供するサービスプロバイダは、他のサービスプロバイダとは異なる契約構造を必要とし、クラウドおよびコモディティサービスプロバイダも同様です。異なる種類のサービスプロバイダが存在する場合、それらの種類に対応するために、いくつかの異なる契約構造を設ける方が望ましい場合があります。（参考文献：A、第3.2.3.1章）

19 / 40
SIAMプロジェクト委員会は、選定されたSIAM構造において、リードサプライヤサービスインテグレータ構造をとることを決定しました。

- OUT_COがサービスインテグレータとなります。同社は、ローカルエリアネットワークのサービスグループ化を設計しています。
- FINS_ISは、SIAMエコシステム向けに中央サービスデスクを提供します。

FINS_EUROPE向けのローカルエリアネットワークサポートにおける**最適な**サービスプロバイダはどれですか？

A) DLAN_CO
B) MAIL_CO
C) NET_CO
D) OUT_CO

A) 不正解。DLAN_COはドイツ国内でのみサービスを提供しており、この拠点には提供できません。
B) 不正解。MAIL_COはこのサービスを提供していません。
C) 不正解。NET_COはこの拠点への提供は可能ですが、他のサービスプロバイダよりもコストが高くなります。また、OUT_COおよびFINS_ISのツールセットとのインテグレーションも必要となるため、OUT_COの方がより良い選択肢です。
D) 正解。OUT_COはISO/IEC 20000認証を取得したグローバルプロバイダであり、ローカルエリアネットワークのサポートを独立したサービスとして提供しているため、この拠点への提供が可能です。選定されたSIAM構造では、リードサプライヤサービスインテグレータを務めるため、OUT_COはローカルエリアネットワークのサポートに加え、サービスインテグレーションも提供できます。OUT_COのツールとFINS_ISのサービスデスクで使用されているツールとの間はすでに統合されており、これによりインテグレーションが簡素化されます。（参考文献：A、第3.2.1.1章）

20 / 40
SIAMへの移行は完了しました。

- SIAMRUSが外部サービスインテグレータとして任命されました。
- FINS_HOLDINGがリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します。

過去3か月間、OUT_COはサービスレベルアグリーメント（SLA）の目標を達成しておらず、SIAMRUSはサービスクレジットの適用を希望しています。

これらのクレジットはどのように適用すべきでしょうか？

A) SIAMRUSは支払われるべきサービスクレジットを計算し、そのデータをFINS_HOLDINGに引き渡します。その後、FINS_HOLDINGが回収手続きを行います。
B) SIAMRUSはFINS_HOLDINGにサービス障害を通知し、その後、FINS_HOLDINGが内容を検証、計算を行い、支払額を回収します。
C) SIAMRUSはOUT_COに対し、クレジットの支払いが発生している旨を通知し、FINS_HOLDINGの購買部門に連絡するよう指示します。
D) SIAMRUSは委任された権限を用いてサービスクレジットを発行し、支払額を回収してFINS_HOLDINGに引き渡します。

A) 正解。サービスインテグレータは、支払われるべきサービスクレジットを特定し、計算します。契約関係はサービスプロバイダとFINS_HOLDINGとの間にあるため、金額を回収できるのはFINS_HOLDINGのみです。（参考文献：A、第3.2.3.7章および第5.4.1.9章）
B) 不正解。FINS_HOLDINGが支払額を回収する一方で、支払われるべきクレジットの額を特定し、計算するのはサービスインテグレータの責任です。
C) 不正解。支払われるべきサービスクレジットを特定し、その額を計算するのは、サービスインテグレータの責任です。
D) 不正解。SIAMRUSはOUT_COと契約関係にないため、OUT_COに対してクレジットの支払いを要求することはできません。

21 / 40
FINSはサービスインテグレータを任命しました。

- OUT_COがサービスインテグレータとなります。
- FINS_ISは内部サービスプロバイダとなり、開発、サポート、およびサービスデスクサービスを提供します。
- その他の現行サービスプロバイダはすべて、引き続きサービスを提供します。

FINS_ISのサービスマネジメントは、FINS_ISが現在のFINS_ISの測定指標および目標で引き続き報告できるかどうかをOUT_COに問い合わせました：

- サービスデスクが受け付け、解決したインシデントの数
- 毎月承認された変更の数
- サービス可用性

FINS_HOLDINGおよびFINS_EUROPEは、各サービスプロバイダによるこれら3つの目標の達成状況を示すレポートを毎月OUT_COから受け取れるかどうかをOUT_COに問い合わせました。

OUT_COが取るべき**最初**のステップは何でしょうか？

A) すべてのプロバイダからこのデータを収集・分析するためのパフォーマンス測定計画を策定する
B) これらの測定指標および目標について、すべてのサービスプロバイダが使用する共通の算出方法を特定する
C) すべてのサービスプロバイダに対し、これらの測定指標および目標について報告できるよう、内部モデルを調整するよう指示する
D) これらの測定指標と目標の採用が及ぼす影響について、すべてのサービスプロバイダと協議を行う

A) 不正解。サービスインテグレータはまず、これらの測定指標がすべてのサービスプロバイダによって採用可能かつ採用すべきものであるか、またフレームワークの一部となるべきかを確認する必要があります。その後、測定指標および関連する目標をパフォーマンス測定計画に盛り込むことができます。
B) 不正解。測定指標の実現可能性が確認されるまでは、共通の算定方法について対処すべきではありません。FINS_EUROPEの報告によると、FINS_ISはサービス目標を達成できないことが多いため、目標の正確性について調査が必要です。
C) 影響分析を行わずに採用を義務付けると、例えばコモディティサービスプロバイダや小規模なサービスプロバイダなど、一部のサービスプロバイダが指標を提供できなくなる可能性があります。また、コストの増加や、一部のサービスプロバイダのエコシステムからの撤退を招く恐れもあります。
D) 正解。リソースやコストへの影響を含め、これらの測定指標や目標の実現可能性に関するフィードバックを収集することが重要です。このフィードバックは、十分な情報に基づき、影響を踏まえた議論に盛り込まれます。特にSIAMの下では提供モデルが異なるため、すべてのサービスプロバイダを関与させる必要があります。（参考文献：A、第3.2.7.2章）

22 / 40
FINS SIAMモデルは運用開始から2ヶ月が経過しました。

- OUT_COはサービスインテグレータです。
- FINS_ISは、異なるチームを活用して、サービスデスク、アプリケーション開発およびサポートサービスを提供しています。
- FINS_HOSTは、FINS_ISのアプリケーションをホスティングしています。

FINS_ISとFINS_HOSTは、それぞれが個別のサービスレベルを達成しています。しかし、OUT_COは、FINS_ISとFINS_HOSTの異なるチーム間で、しばしば緊張や対立が生じていることを確認しました。

これらのチームがより効果的に協力できるようにするための**最善**の方法は何ですか？

A) FINS_ISとFINS_HOSTのチームを一堂に集め、問題について話し合い、適切な今後の対応策について合意する
B) SIAMオペレーショナルリードにエスカレーションし、FINS_ISおよびFINS_HOSTに対して正式な警告を行うよう依頼する
C) FINSのすべてのプロバイダとコラボレーション・フォーラムを設立し、最初の会議でこの事例を取り上げる
D) すべてのプロバイダが、どのように協力しているかを測定する指標を重要業績評価指標（KPI）のセットに目標として導入する

A) 正解。問題は、より深刻化し、定着してしまう前に、正面から取り組むべきです。特に、両チームともFINSのために働いていることを踏まえると、両チームが対話し、互いの視点を理解し合うことが、最も成功するアプローチとなる可能性が高いです。（参考文献：A、第3.2.8章）
B) 不正解。初期の穏やかなアプローチが失敗した場合にこれが必要になる可能性はあるものの、この早い段階でエスカレーションを行うと、チーム間に反感を生じさせ、意図したコラボレーション行動につながらない恐れがあります。
C) 不正解。これにより問題が表面化することはあっても、FINS_ISやFINS_HOSTにとって、他のサービスプロバイダの前でこの問題を提起するのは対立的すぎる可能性があり、かえって逆効果になる恐れがあります。
D) 不正解。コラボレーションに関するKPIを定義・測定することは困難であり、このような機械的なアプローチでは問題の根本原因にたどり着くことはできません。

23 / 40

FINSは、SIAMRUSが提案するサービスの分離（SIAMRUSをサービスインテグレータに任命することを含む）の採用を検討しています。FINSは、現行サービスプロバイダと新規サービスプロバイダを組み合わせたいと考えています。

FINSは、新しいサービスモデルを最も効果的に支援するツール戦略とインテグレーション手法を理解したいと考えています。そのソリューションは、シームレスかつ費用対効果が高く、複雑さを可能な限り低減したものであるべきです。

どのツール戦略とインテグレーション手法が**最も**FINSの要件を満たすだでしょうか？

A) 「計画＆構築」ステージにおいて、FINSはすべてのサービスプロバイダに対し、SIAMRUSツールセットの使用を義務付けるべきです。このツールは、サービスプロバイダからのデータを自動で一括更新し、SIAMRUSがサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスを報告するために使用できる形式に変換します。

B) FINSは、「計画＆構築」ステージ前に、単一のツールセットを選定し、実装すべきです。ツール戦略においては、すべてのサービスプロバイダがこのツールセットとインタフェースすることを義務付けるべきです。このツールセットは、データ統合に関連する作業を軽減し、最小限のオーバーヘッドでシームレスなレポート作成を実現しなければなりません。

C) 「実装」ステージにおいて、FINSは外部のインテグレーションサービスのプロバイダを任命すべきです。このインテグレーションサービスは、SIAMモデル内のすべてのサービスプロバイダが変更を加えることなく、データ送信を円滑に行えるようにすべきです。また、ツールセットはリアルタイムのステータス追跡および監査証跡機能も提供すべきです。

D) 「ディスカバリ＆戦略」ステージでは、市場を調査して有望なツールセットを探索すべきです。「計画＆構築」ステージでは、インテグレーションのためのデータ要件を分析すべきです。この分析は、利用可能なツール、サービスプロバイダのケイパビリティ（能力）、およびSIAMモデルを考慮した上で、ツール戦略へのインプットとして活用されるべきです。

A) 不正解。この選択肢は、サービスインテグレータに代わってプロセスを策定するだけでなく、ツールセットを指定するため、サービスインテグレータに多くの不必要な制約を課すことになります。また、関係者と連携して利用可能な選択肢が分析されたことを示していません。さらに、サービスプロバイダはまだ分からないため、特定のツールセットを選択することは不可能です。

B) 不正解。ツールに関する決定は時期尚早であり、ツールとのインタフェースが不可能という理由で、最適なサービスプロバイダの選定を制限する可能性が高いです。また、ケーススタディにおいては、サービスプロバイダの状況が完全には把握されていないため、最適なツールセットの選択肢を特定するには時期尚早です。

C) 不正解。「実装」ステージでは、ツール戦略を決定するには時期が遅すぎます。サービスプロバイダをSIAMエコシステムに招待する前に決定を下さなければならず、そうすることで、サービスプロバイダは自社のツールに必要な変更を受け入れるかどうかを判断できます。また、サービスプロバイダの状況が完全には把握されていないため、最適なツールセットの選択肢を特定するには時期尚早です。

D) 正解。意思決定の根拠となる詳細に関する多くの側面は、アセスメントの実際の所見や、SIAMモデルのプロファイル、選定されたサービスプロバイダのケイパビリティによって変化します。ツールセット戦略を決定する前に、サービスプロバイダのケイパビリティ（能力）と、ツールセットの変更を行う意欲を明確にすることが極めて重要です。（参考文献：A、第3.2.9章および3.2.9.1章）

24 / 40
SIAMへの移行が開始されました。

- サービスインテグレータとしてSIAMRUSが選定されました。
- OUT_COとの契約が更新されました。

INTEGRATIONプロジェクトチームは、移行を成功させるには組織的なチェンジマネジメント（OCM）が不可欠であることを認識しています。そこで、OCMの専門家を採用することを決定しました。選考プロセスの一環として、プロジェクトチームは各候補者に、FINS_HOLDING、SIAMRUS、OUT_CO、FINS_ISという4つの特定分野に対するOCMの影響について考慮するよう求めました。

どの回答が**最も**、SIAM移行中の課題を克服する方法を理解していることを示していますか？

A) SIAMモデルの実装にあたっては、関与するプロジェクトメンバーからのコミットメントを得ることが必要です。組織的な抵抗を軽減するためには、FINS_HOLDINGの熱意を維持し、それを示さなければなりません。SIAMRUSは、FINS_ISおよびOUT_COの全スタッフに対し、同一のチャネルを用いてコミュニケーションを図るべきです。

B) OCMは非常に重要であり、そのアプローチはプロジェクトの初期段階で確立されるべきです。FINS_HOLDING、SIAMRUS、OUT_CO、およびFINS_ISのスタッフに、変化の必要性を認識させることが鍵となります。現在の従業員の変化への受容度を分析することで、各領域に合わせたコミュニケーション計画やアプローチを策定することが可能になります。

C) 人々の姿勢は、組織がSIAMへ移行する能力に影響を与えるため、OCMはプログラムの早い段階で計画すべきです。OUT_COの全スタッフがこの取り組みを支援することが不可欠です。SIAMRUSは、FINS_ISおよびFINS_HOLDINGに対して週次の電子メールで進捗を報告することで、プロジェクトの勢いを維持すべきです。

D) SIAM移行プログラムが新しいスタッフ体制に与える影響については、「計画＆構築」ステージで考慮すべきです。SIAMRUSは、FINS_ISおよびFINS_HOLDINGのスタッフの信頼を築くことで、提案された変更を主導しなければなりません。コミュニケーションは、すべての組織の上級スタッフに対する週1回のビデオ会議および電子メールを通じて行うべきです。

A) 不正解。プロジェクトスタッフは、OCMにおいて考慮すべきグループの一つに過ぎません。SIAMモデルはその運営に関わるすべての人に影響を与えるため、全員の支援が必要です。顧客側の熱意だけでは、サービスインテグレータやサービスプロバイダの姿勢を変えることは難しいでしょう。社内外のスタッフには、それぞれ異なるコミュニケーションチャネルの活用が必要となる可能性が高いです。さらに、OCM活動はサービスインテグレータだけでなく、すべての関係者が行うべきです。

B) 正解。OCMはできるだけ早期に確立すべきです。ADKARモデルの一環として、顧客組織、サービスインテグレータ、およびサービスプロバイダのスタッフに変化の必要性を認識させることは、成功のために極めて重要です。コミュニケーションの重要性を踏まえ、これは適切に計画され、各ステークホルダグループの姿勢、役割、ニーズの分析に基づいて、各グループに合わせて調整されるべきです。（参考文献：A、第3.3章）

C) 不正解。スタッフの関与のタイミングが特定されていません。回答はOUT_COに焦点を当てていますが、すべての組織のスタッフを考慮すべきです。電子メールの送信だけでは不十分です。サービスインテグレータはファシリテータとして活用されていますが、OCMは彼らに対しても適用されるべきです。

D) 不正解。１番目の点は時期が遅すぎます。これらの活動は、ディスカバリ＆戦略ステージにおいて、できるだけ早く開始すべきです。２番目の点は有益ですが、OUT_COが省略されています。コミュニケーションチャネルは一方通行のみであり、理解を確認し、スタッフが抱える懸念事項に関するフィードバックを得るためのフォローアップがありません。コミュニケーションを上級スタッフに限定しても、全スタッフの変革を成功裏に支援することは難しいでしょう。

25 / 40
FINS_ISは、FINS組織のサービスインテグレータに任命されました。

これにより、OUT_COとの間に緊張が生じています。OUT_COは、FINS_UK内での自らの立場や実績が、FINS_HOLDINGの関心ごとを優先するあまり見過ごされていると感じています。OUT_COは、契約更新により、将来的にサービスが縮小されるか、あるいはサービスされなくなるのではないかと懸念しています。

FINS_ISがOUT_COの懸念に対処するための**最善の**方法は何ですか？

A) - OUT_COの契約に対してパフォーマンス管理を適用し、義務の履行、コンプライアンス、およびサービスレベルの達成を確実にする。
- 契約更新に向けた早期交渉を開始し、OUT_COのサービスプロバイダとしての役割とFINS_ISのサービスインテグレータとしての役割を明確にした、SIAM準拠の契約テンプレートを導入する。

B) - 最も倫理的な対応として、OUT_COに対して誠実に説明し、FINS_ISが選定されたことは、事実上、OUT_COとの契約が更新または延長されないことを意味することを伝える。
- OUT_COと協働して、知識の移転、オフボーディング、および現行スタッフの配置転換計画を含む、移行計画を策定する。

C) - 過去数年間にわたりOUT_COに関する苦情が相次いでおり、今回が最初ではなく過去にも何度もあったため、直ちに契約の解除を求める。
- OUT_COが現在FINSに提供しているサービスをリプレースするための、費用対効果の高いサービスを提供できる、SIAMに精通したより適したサービスプロバイダを探すため、入札プロセスを開始する。

D) - OUT_COとの協議を開始し、FINS_ISを内部サービスインテグレータとして選定した根拠を説明し、同社の懸念事項に対処する。
- SIAMおよびFINS組織の戦略について協議し、FINS_UK内および将来的なグローバル展開において、OUT_COの提案内容が目標達成にどのように寄与できるかを検討する。

A) 不正解。この方法では懸念事項に対処できず、結果としてより大きな問題に発展する恐れがあります。OUT_COとFINS_ISの役割を、それぞれサービスプロバイダとサービスインテグレータとして明確化することは良い取り組みではありますが、契約更新についてはまだ決定されていません。

B) 不正解。これは倫理的かつ協働的な対応ではありますが、OUT_COの懸念に直接対処しておらず、OUT_COの契約に関する決定もまだ下されていません。これらの対応は時期尚早である可能性があります。

C) 不正解。この方法は具体的な懸念に対処しておらず、合理性が限られた措置を講じることになります。したがって、こうした措置は時期尚早である可能性があります。また、OUT_COの契約終了によって生じる空白期間（特に入札期間や新しいサービスプロバイダのオンボーディング期間）への対応も不十分であり、リプレースとなるサービスプロバイダがそもそも確保できるかどうかも不明確です。

D) 正解。感情的な反応は避け、価値創造戦略を放棄してはなりません。決定の根拠を明確に示し、双方に利益をもたらす選択肢を検討することは、信頼と楽観主義の基礎を築き、建設的な解決と将来的な関係構築の機会を可能にします。（参考文献：A、第3.3.4章）

26 / 40
サービスインテグレータは、移行期間中に一連のオンボーディングワークショップを企画しています。FINSには、セッションの主催を依頼されています。

FINSは、これらワークショップにおいて、どのようにオンボーディングを**最も**効果的に支援できるでしょうか？

A) 新しいアプローチや作業モデルに貢献する
B) サービスごとの低レベルの運用上のインタフェースを定義する
C) 実装における運用上の詳細の解決を指導する
D) ビジネス目標を強調し、整合性を確保する

A) 不正解。FINSも貢献すべきですが、これらの議論は主にサービスプロバイダとともにサービスインテグレータによって行われるものです。
B) 不正解。サービスインテグレータが、サービスプロバイダとの間で低レベルの運用上のインタフェースに関する議論を主導します。
C) 不正解。サービスインテグレータが、運用上の詳細の解決を主導します。
D) 正解。移行を成功させるためには、オンボーディングがビジネス目標やビジネスにとって重要な事項と整合していることが重要です。この関係性を有しているのはFINSであるため、この情報を提供できるのはFINSのみです。（参考文献：A、第3.4.1章）

27 / 40
ある大手銀行がBNKの利用を中止することを決定しました。これにより、FINSの収益性に深刻な影響が及ぶことになります。

FINSのCEOは、FINS_ISおよびFINS_HOSTが現在提供しているすべてのサービスをOUT_COに移管することを検討するよう、FINSのCIOに要請しました。

この戦略を採用する上で、**最大**のリスクは何ですか？

A) BANK_COとのホスティング契約条件の修正
B) FINS_ISおよびFINS_HOSTのチームの文化を変えること
C) OUT_COがサービス運用に必要な知識を習得できていないこと
D) FINS_ISおよびFINS_HOSTの現スタッフからの支援を失うこと

A) 不正解。これはリスクの一つです。しかし、サービスプロバイダが変更される際の契約の承継は標準的なプラクティスであるため、リスクは低いと言えます。
B) 不正解。これはリスクではありますが、適切な組織的なチェンジマネジメント（OCM）によって軽減できるため、最大のリスクではありません。
C) 不正解。9年前にFINS_UKのITスタッフがOUT_COへアウトソーシングされたため、OUT_COにはこれに対応するプロセスが整備されています。リスクではありますが、OUT_COは世間に認められたアウトソーシング企業として、サービスを引き継ぐための実績ある手順を有しています。また、現在のスタッフの多くがOUT_COへ異動し、その知識を持ち込む可能性があります。したがって、このリスクは軽減され、最大のリスクではありません。
D) 正解。OUT_COが全責任を引き継げるようになるまで、スタッフはサポートや知識の移転において不可欠な存在となります。しかし、職を失う可能性はモチベーションや善意に影響を与え、移行が完了する前にスタッフが他の役割へ移り始めるでしょう。これは、現行サービスの可用性やNEWBNKの展開に影響を及ぼす可能性があり、期待されるコスト削減に直接的な影響を与えるため、最大のリスクです。 （参考文献：A、第3.4.3.4章）

28 / 40
FINSグループ企業とサービスプロバイダとの間には、内部オペレーティングアグリーメントを含め、多種多様な契約形態が存在します。比較的短期間の通知で解約可能な契約もあり、中には来年中に終了する契約もある一方、契約期間がより長いものもあります。OUT_COがFINS_UKにITサービスを提供する契約は12ヶ月後に終了し、延長される予定はありません。

SIAMRUSが外部サービスインテグレータとして任命されました。 OUT_COを除くすべての既存のサービスプロバイダは、新しいSIAMモデルへの参加に意欲を示していますが、現時点では現行の契約に変更はありません。

FINSの 取締役会 は、CIOに対し、FINSおよびその傘下各社にとってリスクとコストを最小限に抑えつつ、SIAMの使命を最も効果的に達成できる、FINS全体にわたるSIAMの実装アプローチを提案するよう要請しました。

では、**最も**適切な実装アプローチはどれでしょうか？

A) OUT_COとの契約が終了した時点で、FINS傘下の全グループ企業のすべてのサービスおよびサービスプロバイダを同時にSIAMモデルへ移行する
B) FINS傘下の全グループ企業のすべてのサービスおよびサービスプロバイダを、現在の統合上の問題に対処しつつ、6ヶ月以内にSIAMモデルへ移行する
C) FINS_HOSTを新しいSIAMモデルに移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行い、そしてFINS_ISを移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行った上で、その他のすべてのサービスプロバイダを移行する
D) FINS_UKの新規サービスプロバイダをまず新しいSIAMモデルに移行し、3ヶ月間のパイロット運用を行い、FINSのその他のすべてのサービスプロバイダを移行する

A) 不正解。現ステージでは、ビッグバン方式の実装に伴う高いリスクを軽減するための計画は一切策定されていません。SIAMの指示書にはスケジュールに関する情報が一切記載されておらず、すべてのサービスを一度に移行することは極めて複雑です。これは取締役会の意向に沿っていません。
B) 不正解。現ステージでは、ビッグバン方式の実装に伴う高いリスクを軽減するための計画が一切策定されていません。SIAMの指示書にはスケジュールに関する情報が記載されておらず、すべてのサービスを一度に移行することは極めて複雑です。これは取締役会の意向に沿っていません。この規模と複雑さを備えたエコシステムを6ヶ月以内に移行できる可能性は極めて低いです。
C) 不正解。内部で提供されているサービスに関する問題が、サービス統合の欠如に起因しているという兆候はないため、FINS_ISを移行する差し迫った圧力はありません。しかし、OUT_CO契約が12ヶ月後に終了するため、FINS_UKの代替サービスを移行する時間的プレッシャーは存在します。FINS_HOSTとFINS_ISの移行に重点が置かれる場合、この選択肢はその移行にリスクをもたらすことになります。
D) 正解。OUT_CO契約の終了は、「実装」ステージのタイミングを決定する典型的な事象です。FINS_UKの現在のサービスおよびサービスプロバイダは、12ヶ月以内にリプレースされなければなりません。これらのサービスプロバイダがSIAMモデルに組み込まれていない場合、サービスの継続性と可用性に高いリスクが生じます。 新しいサービスプロバイダとは、SIAMモデルの要件を含めることができる新たな契約が締結されることになります。FINS_UKを対象としたパイロット実施により、サービスインテグレータは1つのFINS組織のみに集中することができます。一方、すべてのFINS組織およびすべてのサービスプロバイダを巻き込んだ「ビッグバン」方式では、プロジェクトリソースやサービスインテグレータがFINS_UKのみに集中できなくなるため、FINS_UKの事業に対するリスクが高まります。（参考文献：A、第4.1.2章）

29 / 40
FINSのCIOは、ISステアリング・グループと段階的な実装について議論するよう求められています。

この種のアプローチに関して、事業部門から提起された**主な**懸念事項とは何ですか？

A) FINSは関与する事業部門の数を把握していない。
B) FINSは事業部門の予算への影響について不透明である。
C) FINSは新旧両方の作業プラクティスを統合する必要がある。
D) FINSは段階的に行うことで、より高いレベルのリスクを招くことになる。

A) 不正解。複数の部門が関与する場合は、段階的な実装が望ましいです。これは、各部門のリスクを軽減するためです。
B) 不正解。段階的なアプローチはコストが高くなる可能性がありますが、実装活動は、可能な限り財務サイクルや予算に合わせて段階的に進めることができます。
C) 正解。業務プラクティスの統合は、段階的な移行において最も問題となる分野の一つです。新しい作業方法が断片的に実装される場合、新旧の作業プラクティスがどのくらいの期間、どのように連携するかを検討すべきです。（参考文献：A、第4.1.3章）
D) 不正解。これはFINSにとって最も安全なアプローチであり、サービスへの影響が少なく、契約終了との整合性が図れ、サービスインテグレータを先にオンボードし、SIAMモデルをテストすることができます。

30 / 40
FINSは現在、プロジェクト「INTEGRATION」を実施中です。

FINSの経営陣は、新しいサービスインテグレータおよびサービスプロバイダへの移行について、いくつかの代替アプローチを検討しています。

FINSにとって**最適な**移行アプローチとは何でしょうか？

A) - サービスインテグレータを任命およびオンボードし、彼らと協力して詳細なSIAMモデルを定義します
- 特定のFINS組織に関連して、サービスプロバイダを段階的にオンボードします
- 当初は各サービスプロバイダに変更を加えることなく独自のプロセスを使用させ、すべてのプロバイダのオンボードが完了した時点で統合を行います

B) - 詳細なSIAMモデルを定義し、合意します
- サービスインテグレータを関与させ、各サービスプロバイダのオンボーディング期間中に移行活動を支援できるようにします
- すべての関係者とユーザーシナリオテストを実施し、新しいSIAMエコシステム全体におけるサービスプロバイダのプロセスの統合を検証します

C) - FINSが必要とするサービスに基づき、適切なサービスプロバイダを特定し、オンボードを行います
- それらのパフォーマンスを綿密に監視し、最もパフォーマンスの高いプロバイダをサービスインテグレータとして選定します
- 他のサービスプロバイダを、新しいサービスインテグレータが定義したプロセスに整合するよう移行させます

D) - 新しいSIAMエコシステムに参加しない既存のサービスプロバイダが撤退するための論理的な順序を特定します
- サービスインテグレータを関与させて、合意された順序に従って、旧プロバイダーから新プロバイダーへのサービスの移行を管理します
- 新しいサービスプロバイダーのオンボーディングにおいて、詳細なSIAMモデルへの整合が確実に図られるようにします

A) 不正解。統合は、各サービスプロバイダがオンボーディングされるたびに直ちに実施されなければなりません。

B) 正解。理想的には、サービスプロバイダのオンボーディングに先立ち、詳細なSIAMモデルを定義し、サービスインテグレータを最初に関与させるべきです。（参考文献：A、第4.2章）

C) 不正解。サービスインテグレータは、可能な限り、サービスプロバイダのオンボーディングに先立って関与させるべきです。また、ある組織がサービスプロバイダとして優れた実績を上げているからといって、その組織が成功するサービスインテグレータとなるためのスキルやケイパビリティを備えているとは限りません。

D) 不正解。このアプローチでは、継続して利用される既存のプロバイダーが考慮されていません。

31 / 40
FINS_ISは、FINS_EUROPEおよびFINS_HOLDINGのフィールドおよび在宅勤務ユーザーに対してデスクトップサポートを提供しています。

FINSは、FINS_ISが新しいSIAMモデル下でサービス提供を継続しないことを決定しました。OUT_COが、すべてのFINS組織に対するデスクトップサポートの新たなサービスプロバイダとなります。

FINS_ISはこの知らせを受けて強い反発を示しており、OUT_COに対して協力的ではありません。

OUT_COは、どのようにすればデスクトップサポートサービスのSIAMモデルへの移行を**最も**成功させることができますか？

A) FINS_ISが現在使用しているプロセス間のすべての相互作用を示すプロセスモデルを策定する
B) FINS組織のユーザーがデスクトップサポートに対してどのような期待や需要を持っているかを把握する
C) サービスインテグレータに、FINS_ISのすべての解決済みインシデント、問題、変更、およびリリースの完全な履歴を入手させる
D) プロセス・フォーラムの構造要素を活用し、FINS_ISからのさらなる協力を促す

A) 不正解。新しいサービスプロバイダは、対象となるすべてのプロセスについて新しいドキュメントを作成し、主要な引き継ぎポイントを把握する必要があります。しかし、FINS_ISは新しいSIAMモデルの一部ではないため、FINS_ISのプロセス間の相互作用を理解することにはメリットがありません。
B) 正解。運用上の引渡しでは、新しいサービスプロバイダがビジネスおよび需要プロファイルに関する知識を習得する必要があります。ユーザーの期待を理解することで、OUT_COはサービス提供に向けた準備ができます。FINS_ISが協力しない場合、これが最善の対応策です。（参考文献：A、第4.2.1章）
C) 不正解。FINS_ISはFINS_EUROPEおよびFINS_HOLDINGに対してのみデスクトップサポートを提供していたため、この情報の有用性は限定的です。FINS全体にとって何が求められているかを理解することの方が、より大きなメリットがあります。また、過去の情報も有用性は限定的である可能性が高いです。
D) 不正解。プロセス・フォーラムは主に新規サービスプロバイダを対象としています。さらに、現状を踏まえると、FINS_ISが他のサービスプロバイダと会議を行うことに前向きである可能性は低いです。

32 / 40
SIAMRUSはサービスインテグレータです。

SIAM実装に備え、SIAMRUSは会議室パイロットを支援するためのシナリオを作成しました。これらのシナリオは、FINS_IS、FINS_HOST、NET_CO、OUT_CO、PAY_COが提供するサービス、および必要に応じて追加される支援サービスに基づいています。 各サービスについて、約20のシナリオが作成されました。

しかし、すべてのプロセスにおいて全シナリオを実行するには時間が足りません。

限られた時間内でテストの便益を最大化するための**最適な**テストアプローチとは何でしょうか？

A) OUT_COのシナリオは、同社が支援する他の契約でSIAMの使用経験があるため、計画から除外します。また、PAY_COのサービスはコアバンキング業務を直接サポートしていないため、これも除外します。
B) FINS_IS、FINS_HOST、NET_CO、OUT_CO、PAY_COのシナリオに優先順位を付け、特定されたすべてのサービス統合が少なくとも1回は網羅されるようにします。残りのテストについては、ビジネスへの影響度に基づいて優先順位を見直します。
C) インシデントの記録からサービス回復に至るまでのすべてのNET_COの活動を削除し、エンドツーエンドのサービスに焦点を当ててシナリオを再設計します。同時に、NET_COを個別にテストします。
D) 各シナリオを、サービスを構成するために連携している個別のサービスコンポーネントに分解します。これらの各コンポーネントを個別にテストし、テストがすべての主要なサービスを適切に網羅していることを確認します。

A) 不正解。会議室パイロットテストの本質は、プロセスフローが正しく、サービスが適切に統合されていることを確認することにあります。シナリオからサービスの一部やサービスプロバイダを除外することは、この目標を損なうことになります。
B) 正解。会議室パイロットテストの主な目標は、サービスコンポーネントとプロセス間の統合をテストし、準備状況の完全なエンドツーエンドの全体像を把握することです。この回答により、すべての統合が少なくとも一度はテストされたことが保証されます。その後、焦点は残りのテストに移り、影響が最も大きいテストが優先的に実施されるようにします。（参考文献：A、第4.2.1.1章）
C) 不正解。サービス供給の重要な要素はネットワークであり、これはサービスプロバイダ間の接続だからです。サービスプロバイダのプロセスはサービスにおいて不可欠な役割を果たしているため、エンドツーエンドのテストに含める必要があります。
D) 不正解。これらは、サービスの各コンポーネントの正しさを実証するための基本的なテストです。この回答は、これらのコンポーネントがプロセスを介してどのように統合されるかをテストすることには触れていません。

33 / 40
FINS向けのSIAMモデルには、アプリケーション開発を担当する内部サービスプロバイダが含まれています。このサービスプロバイダのスタッフは、FINS_ISおよびFINS_UKの既存の開発チームからきています。

外部のコンサルティング会社に、FINS_ISおよびFINS_UKの対象となるスタッフ向けに、新しいSIAMモデルに関する意識向上キャンペーンの策定が依頼されました。このキャンペーンは、スタッフが業務慣行や文化において必要な変化を起こすよう促すものでなければなりません。キャンペーンは、電子メールによるコミュニケーションとワークショップを組み合わせて実施される予定です。

意識向上キャンペーンの効果を判断する**最善の**方法はどれですか？

A) スタッフの姿勢の変化や成果の達成状況について、継続的な測定を行う
B) アプリケーション開発チームによるリーンおよびアジャイル手法の採用状況を測定する
C) ISステアリング・グループへのFINS_UKステークホルダの出席状況をモニタリングする
D) コミュニケーションに対する電子メールの返信件数の統計を検証する

A) 正解。姿勢の変化を測定する測定基準や、成功に向けたプロセス成果の検証を含むモニタリングシステムを開発すべきです。（参考文献：A、第4.3.3章）
B) 不正解。これはFINS全体でリーンおよびアジャイル手法の利用を拡大するという狙いの達成度をモニターすることにはなりますが、このアプローチでは、新しい構造に対する理解や、SIAMにおいてサービスプロバイダとして活動するために必要な行動の変化についてはカバーされていません。
C) 不正解。この測定指標は、FINS_UKの主要なステークホルダによるISステアリング・グループに対する姿勢の変化を示すものです。出席状況だけでは、新しい組織構造に対する意識や、影響を受けるスタッフがその中で果たす役割を測定することはできません。
D) 不正解。これは、意識向上キャンペーンが意図した成果を達成したかどうかを測定するものではありません。

34 / 40
プロジェクト「INTEGRATION」が開始されました。

- FINS取締役会は、FINS_UKがOUT_COとの契約を解除すべきであると決定しました。
- 新しいSIAMモデルの外部サービスプロバイダおよびサービスインテグレータは、入札を経て選定されなければなりません。

FINS_UKとの現行契約が終了するまで、OUT_COが質の高いサービスを提供するよう動機付けるための**最善の**方法は何ですか？

A) SIAM移行に関するエグゼクティブ・ステアリング委員会において、OUT_COをリードサプライヤとするよう配置する
B) OUT_COおよびその他のすべての現行サービスプロバイダに対して、定期的なコミュニケーションを確実にする
C) FINS_UKのサービスデリバリマネージャに対し、OUT_COと毎月サービスレビュー会議を行うよう指示する
D) 契約解除についてOUT_COへの通知を、可能な限り遅らせる

A) 不正解。これは、他の潜在的なサービスプロバイダに対してOUT_COに不当な優位性を与えるものであり、ガバナンス要件に準拠していない可能性が高いです。
B) 正解。OUT_COは、新しいSIAMモデルへの参画を目的とした入札に関心を示す可能性が高い、重要な現行のステークホルダです。定期的なコミュニケーションは、ステークホルダとの良好な関係の構築と維持に寄与します。これにより、現行契約が終了するまで、OUT_COが質の高いサービスを提供し続けるよう促すことができます。（参考文献：A、第4.3.1.1章）
C) 不正解。契約終了予定のプロバイダとのサービスレビュー会議を継続することは一般的ではありますが、このアプローチではOUT_COの姿勢に対処することはできません。
D) 不正解。OUT_COは、所定の契約解除通知期限よりずっと前に、FINSがSIAMモデルに移行しようとしていることを察知する可能性が極めて高いです。同社は、契約解除の見込みについて通知が遅れていることを、新しいSIAMモデルでのサービス提供に向けた入札を期待されていないと解釈するかもしれません。これにより同社の意欲が低下し、サービスの質を低下させるリスクが生じます。

35 / 40
新しいSIAMモデルへの移行が完了しました。

- SIAMRUSがサービスインテグレータです。
- FINS_HOLDINGがFINS向けにリテインド能力（ケイパビリティ）を提供します。
- OUT_COがアプリケーション、サポート、およびサービスデスクサービスを提供します。
- ネットワークプロビジョニング、アプリケーション開発、およびアプリケーションサポートに関するサービスは、移行前と同じサービスプロバイダが引き続き担当します。

先週、NEWBNKの一環として作成された新しいモバイルアプリケーションのリリースに関する電子メールが、BNKおよびNEWBNKの全ユーザーに配信されました。昨日、これにより過度な需要が発生し、オンラインバンキングシステムが4時間にわたり停止しました。 原因は、おそらくネットワークサービスの過負荷であると考えられます。

停止中、FINS_ISはサービスインテグレータを関与させることなく、サービス回復活動を主導しました。FINS_ISは、ユーザーから報告されたインシデントを記録・評価し、原因を診断してサービスを復旧させるためにネットワークサービスプロバイダを巻き込みました。

次に何をすべきでしょうか？

A) - SIAMRUSはエンドツーエンドのサービス提供に責任を負っているため、サービス停止の調査を総括的にコントロールすべきです。
- FINS_ISおよびNET_COの戦術ガバナンス委員会は、それぞれ独立してサービス停止の原因を調査し、SIAMRUSに報告すべきです。
- SIAMRUSはこれを、戦略ガバナンス委員会への報告書の基礎として利用します。

B) - 今回の障害は重大なものであったため、FINS_ISは直ちにFINSの上級管理職に報告すべきです。
- FINS_HOLDINGの代表者は、関連するサービスプロバイダと共同で調査を行うべきです。
- FINS_ISは、見つかった解決策の詳細を関連するプロセス・フォーラムや運用委員会に報告し、SIAMRUSが戦略ガバナンス委員会向けの報告書を準備できるようにすべきです。

C) - 発生した事象に関するさらなる調査は、インシデント管理プロセス・フォーラムが主導すべきです。
- 同フォーラムは、FINS_ISスクラムチームやその他のプロバイダの専門知識を活用し、何がうまくいったか、何が改善を要するかをレビューすべきです。
- 改善策の実施に向けた追加資金の要請は、まず運用ガバナンス委員会に対して行うべきです。

D) - 当該インシデントは、調査のために臨時問題管理ワーキンググループにエスカレーションされるべきです。
- SIAMRUSが同グループの議長を務め、NET_CO、DLAN_CO、BANK_CO、およびFINS_ISからの代表者が参加すべきです。
- さらなるエスカレーションが必要な場合は、適切な運用、戦術、または戦略委員会に回されるべきであり、いずれの委員会においてもFINS_HOLDINGが主要な役割を果たします。

（次ページに続く）

A) 不正解。戦術的ガバナンス委員会の役割には、サービスに関する問題の調査は含まれません。それは、サービスインテグレータが主導するワーキンググループの役割です。

B) 不正解。これは、SIAMの導入前にFINSがどのように運営されていたかに関する内容です。FINS_ISは引き続きサービスプロバイダであり、顧客に直接エスカレーションすべきではありません。FINS_HOLDINGは顧客であり、サービスプロバイダと直接連携すべきではありません。これらはいずれもサービスインテグレータの役割です。

C) 正解。プロセス・フォーラムは、複数の当事者が関与するプロセス改善点を特定するために利用されます。プロセス・フォーラムには、サービスインテグレータおよびFINS_ISを含むサービスプロバイダの代表者が含まれます。FINS_ISのスクラムチームは、アジャイル・レトロスペクティブなどのアジャイル技法に関する専門知識を持ち込み、プロセス・フォーラムが改善すべき領域を特定する際に活用できます。運用上の問題に対処するための資金要請は、まず運用ガバナンス委員会に提出されるべきです。（参考文献：A、第5.1章）

D) 不正解。複数のプロバイダが関与するプロセスの改善は、ワーキンググループではなくプロセスフォーラムの責任です。戦術委員会は、顧客の立ち会いなしにサービスインテグレータとサービスプロバイダの間で開催されるため、FINS_HOLDINGはそこでは何の役割も果たしません。

36 / 40
FINS SIAMエグゼクティブ・ステアリング委員会は、第1回会議の議題をまとめています。

実装プロジェクトの進捗状況に関する最新情報の報告は、すでに議題に含まれています。

他に何を盛り込むべきですか？

A) ベルリンデータセンタにおけるキャパシティ問題の提起
B) FINS_IS変更フォーラムへの関与の欠如
C) FINS_UKによる業務のやり方への変更拒否
D) FINS_UKのITチームが社内で開発したアプリケーションの維持対策

A) 不正解。このような下位レベルの対応は、エグゼクティブ・ステアリング委員会の管轄外です。
B) 不正解。これは対処すべき事項ではありますが、より下位のレベルで対処すべき運用上の問題であり、SIAMプロジェクトに特有のものではありません。
C) 正解。これは、プロジェクトの全体的な範囲に影響を及ぼす高レベルの戦略的問題です。（参考文献：A、第5.1.1章）
D) 不正解。これは、より下位レベルで対処すべき運用上の問題です。

37 / 40
FINSにおけるSIAM実装が完了してから1年後、サービスインテグレータの問題管理マネージャは、問題管理プロセスが期待通りに機能していないと考えています。

問題管理プロセスをどのように改善するのが**最善**ですか？

A) 必要な変更を決定し、メモでサービスプロバイダに伝達する
B) リーンコンサルタントを起用し、プロセスをレビューして改善策を提案させる
C) ITサービスマネジメントコンサルタントを起用し、業界のベストプラクティスに基づいてプロセスをゼロから書き直させる
D) サービスプロバイダ横断のワークショップを開催し、プロセスをウォークスルーして改善点を特定する

A) 不正解。このアプローチでは、プロセスの他の利用者からの意見が反映されていないため、考えられる改善点をすべて網羅できない可能性があります。また、変更を一方的に押し付けることで、問題管理マネージャはサービスプロバイダからの抵抗に直面する恐れがあります。
B) 不正解。リーン技法は有用である可能性はあるものの、このアプローチでは現在のサービスプロバイダが一切関与しないため、変更に対する必要な賛同を得ることができません。
C) 不正解。このアプローチでは、プロセスの利用者の経験を活用できず、現行のプロセスよりも多くの問題を引き起こす可能性があります。
D) 正解。プロセスを運用する各プロバイダは、多くの場合、現在の不具合について最も深い洞察を持っており、したがって改善案を提案するのに最も適しています。すべてのサービスプロバイダを関与させることで、提案された変更に対する賛同が得られるはずです。（参考文献：A、第5.2.1.1章）

38 / 40
BNKはNEWBNKにリプレースされました。

- OUT_COはサービスインテグレータです。
- FINS_ISはアプリケーションサポートを提供しています。
- FINS_HOSTがホスティングを提供しています。
- NET_COが広域ネットワークを提供しています。

FINS_ISは、NEWBNKに対して99.9%の可用性サービスレベル目標を設定しています。

4週間前、NEWBNKの全ユーザーが6時間にわたりアクセスできなくなりました。 FINS_ISは調査を行いましたが、アプリケーションに問題は見つからず、FINS_ISによる何らかの措置を講じることなくサービスは回復しました。

FINS_ISは、NET_COからのサービスレポートにおいて、NET_COの機器の故障によりFINS_HOSTへの広域ネットワーク接続が6時間にわたり途絶えていたことが判明しました。これは、NEWBNKのユーザーがサービス停止を経験した時間帯と一致しています。FINS_HOSTからのサービスレポートによると、NEWBNKのホスティングにおける可用性は100%であったことが示されています。

OUT_COは、FINS_ISに対し、当該期間のサービスレポートの提出を求めています。

FINS_ISはどのように対応すべきですか？

A) NET_COおよびFINS_HOSTと合同でワーキンググループを招集し、サービスが停止した原因を調査する
B) NET_COに対して正式な苦情を申し立て、サービス停止によるユーザーへの補償を求める
C) OUT_COにサービス停止に関する詳細情報を提供し、サービスレポートの提出を保留する
D) NEWBNKの可用性を100%と報告し、6時間のサービス停止について注記を添える

A) 不正解。特定の問題を調査するためのワーキンググループを招集するのは、サービスインテグレータの責任です。
B) 不正解。SIAM環境において、サービスプロバイダに関する苦情の受付および調査は、サービスインテグレータの役割です。FINS_ISは、NET_COに直接ではなく、OUT_COに苦情を申し立てるべきです。
C) 正解。目標を達成できなかったのは、サービスプロバイダのコントロールの及ばない事情によるものです。影響を受けたサービスプロバイダであるFINS_ISは、サービスインテグレータであるOUT_COに対し、NET_COとさらに調査を進められるよう、詳細な情報を提供すべきです。 障害の原因がFINS_ISの責任範囲外であり、NET_COの責任範囲内であることが確認された場合、OUT_COはFINS_ISに対し、その障害をサービスレポートから削除することを許可できます。このような場合、サービスインテグレータは、エンドツーエンドサービスの障害および可用性を、自身のエンドツーエンドサービスレポートに記載する必要があります。（参考文献：A、第5.4.1.6章）
D) 不正解。サービスインテグレータが免責事由の申請を承認するまでは、サービスプロバイダは、サービス停止の原因が誰にあるかに関わらず、100%を下回った自社サービスの実際の可用性を報告しなければなりません。FINS_ISは、報告書でサービス停止に言及するだけでは不十分であり、正式に免責事由を申請すべきです。

39 / 40
新しいSIAMモデルが導入されてから6ヶ月が経過しました。

- SIAMRUSはサービスインテグレータです。
- OUT_COはすべてのFINSグループ企業にサービスを提供しています。
- FINS_HOSTはOUT_COのサービスをホストしています。
- FINS_ISは、アプリケーション開発およびサポートを行う内部サービスプロバイダです。
- FINS_HOSTの全スタッフは、FINS_ISの運用およびサポートマネージャに報告します。

最近、OUT_COは99.5%の可用性というサービスレベルを達成できていません。OUT_COは、サービス停止の原因はFINS_HOSTにあると非難していますが、FINS_HOSTは責任の所在を調査することへの協力を拒否しています。FINS_HOSTは、自社のサービスレベルである90%の稼働率を満たしていると主張しています。先週、FINS_HOSTとOUT_COのスタッフ2名がミーティングしましたが、無能であるとの非難を含む激しい意見の対立が生じました。

SIAMRUSは調査を依頼され、OUT_COとFINS_HOSTが互いに信頼しておらず、連携がうまくいっていないとの結論に至りました。

SIAMRUSがこの協力の欠如に対処する**最善の**方法はどれですか？

A) さらなる口論を防ぐため、OUT_COとFINS_HOSTのスタッフが今後会わないようにする
B) OUT_COのCEOとFINS_ISの運用およびサポートマネージャとのミーティングを企画する
C) OUT_COとFINS_HOSTの契約上の責任に関する要約を提供し、期待事項を明確にする
D) OUT_COとFINS_HOSTのスタッフを交えたワーキンググループを設定し、エンドツーエンドの測定指標を策定する

A) 不正解。サービスプロバイダ間の信頼は、対面での交流を増やすことで高まる可能性があります。会わないようにしても、協力関係は改善されません。
B) 不正解。プロバイダ間の関係は、戦略レベルではなく運用レベルで構築される必要があります。運用レベルで問題を解決しようとする前に上級レベルにエスカレーションすることは、状況を悪化させる可能性が高いです。ただし、問題が継続する場合は、それが必要になる場合もあります。
C) 不正解。契約上の責任についてコミュニケーションしても、プロバイダがコラボレーション的な姿勢で業務に取り組む助けにはなりません。
D) 正解。サービスインテグレータの仲介のもとで個々が協力して作業を行うことは、信頼関係の構築に役立ちます。サービスプロバイダごとの目標からエンドツーエンドの測定へと移行することで、競争意識を取り除き、信頼と協力関係を築くことができます。（参考文献：A、第5.4.2.2章）

40 / 40
SIAMRUSがサービスインテグレータに任命されました。

同社は最近、BANK_CO、NET_CO、OUT_CO、およびFINS_ISの代表者に尋ねて、必要な監査およびコンプライアンスプロセスに関する理解を確認しました。 予想通り、回答は様々であり、各サービスプロバイダの経験に左右されていました。SIAMRUSは、各サービスプロバイダが採用しているアプローチの概要を作成しました。

この概要のうち、SIAMエコシステム監査に向けたSIAMRUSのアプローチを策定する上で、**最適な**出発点となるのはどれですか？

A) FINS_ISは、FINS_ISおよびFINS_HOSTの両方に対して年次内部監査を実施しています。この監査では、文書化されたプロセス、手順、および職務記述書への準拠が検討されます。場合によっては、特定のコンプライアンス要件が満たされているかどうかを監査するという追加の目標が設けられることもあります。監査人は、不適合が発見された場合にのみ監査報告書を作成します。FINS_HOLDINGは、これらの監査報告書をレビューします。
B) BANK_COでは、監査は有資格者によって実施されます。重大な問題が発生した後は、改善の余地がある箇所を特定するために監査が行われます。監査の焦点は、FINSに罰金が科される可能性のあるコンプライアンス違反のみに絞られます。FINS_ISは、プロセスや手順に関する問題の疑いがある事項の詳細と証拠を監査人に提供します。BANK_COは、通知されたすべての指摘事項を2ヶ月以内に是正しなければなりません。
C) NET_COの監査は、年次または、重大な問題が発生した後に実施されます。この監査では、他のサービスプロバイダとのコラボレーション、エンドツーエンドの提供、およびコンプライアンスに関する証拠が検討されます。監査所見はFINS_ISに正式に報告され、各不適合事項の説明、証拠、および改善のための推奨事項が含まれます。アクション計画が作成され、すべての項目が是正されるまでFINS_ISによって監視されます。
D) コンプライアンス監査は、OUT_COの契約で合意されたスケジュールに従って実施されます。これらはISO/IEC 20000-1をアセスメント基準として用い、独立した監査人によって実施されます。すべての不適合事項は文書化され、FINS_UKの品質管理マネージャに正式に報告されます。OUT_COはアクション計画の作成と管理を担当し、必要に応じて追加の研修を提供します。

A) 不正解。このアプローチの範囲にはSIAM固有の目的が含まれておらず、不適合が発見された場合にのみ報告書が作成されています。
B) 不正解。監査は重大な問題が発生した後に実施されることもありますが、定期的なスケジュールに基づいて実施されるべきです。監査の一部ではコンプライアンス違反が確認されますが、SIAMに関しては、コラボレーションやエンドツーエンドのサービス提供といったエコシステム的な側面にも重点を置く必要があります。
C) 正解。この監査アプローチには、SIAMエコシステムの監査に推奨される項目の多くが含まれており、これには、コラボレーションの証拠、エンドツーエンドの提供、コンプライアンス違反を含む正式な報告、およびアクション計画の管理の検討などが含まれます。従来、FINS_ISが報告書を受け取り、アクション計画を監視してきましたが、これは、顧客組織に代わって行動するサービスインテグレータとしてSIAMRUSが担当するように変更することができます。 （参考文献：A、第2.4.11章、第3.2.4章、および第5.5章）
D) 不正解。このアプローチの主な問題は、ISO/IEC 20000-1がサービスマネジメント規格であり、SIAM環境やFINSの特定のガバナンス要件を特に意図したものではない点にあります。

評価

次の表に、本模擬試験問題の正解を示します。

番号	正解	番号	正解
1	C	**21**	D
2	A	**22**	A
3	B	**23**	D
4	A	**24**	B
5	C	**25**	D
6	C	**26**	D
7	B	**27**	D
8	B	**28**	D
9	A	**29**	C
10	B	**30**	B
11	B	**31**	B
12	C	**32**	B
13	B	**33**	A
14	C	**34**	B
15	A	**35**	C
16	C	**36**	C
17	C	**37**	D
18	D	**38**	C
19	D	**39**	D
20	A	**40**	C

Certified for what's next

EXIN の連絡先

www.exin.com