



模擬試験

2016年11月版

Copyright © 2016 Lean IT Association

Lean IT Association ® and the Lean IT Association ® logo are registered trademarks owned by the Lean IT Association. Lean IT Foundation ®, Lean IT Kaizen Lead ®, Lean IT Coach ® and Lean IT Leadership ® and their respective logos are registered trademarks owned by the Lean IT Association.

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN or the Lean IT Association.



目次

はじめに	4
模擬試験	5
解答と解説	12
評価	25

はじめに

これは Lean IT Foundation (LITAF. JP) の模擬試験です。この試験は EXIN 試験の規則および規定を適用します。

この模擬試験では 40 問が多肢選択形式で出題されます。各多肢選択問題には可能性のある解答が幾つもありますが、そのうち正解は 1 つのみです。

この試験の最高点は 40 点です。正解 1 つにつき 1 点とします。26 点 (65%) 以上獲得すると合格となります。

この模擬試験の時間は 60 分です。

ご健闘を祈ります。

模擬試験

1 / 40

DMAICの「測定」段階ではどのツールが使われますか。

- A. SIPOC
- B. 標準作業手順
- C. 石川ダイアグラム
- D. バリューストリーム・マップ価値の流れ図 (VSM)

2 / 40

リーンIT組織において、現場社員への権限委譲が必須なのはなぜでしょうか。

- A. 現場が主要プロセスの一部だから。
- B. 現場社員の専門知識を活用するため。
- C. 現場社員がお客様ニーズを知ることが徹底するため。
- D. 現場に自律性があるから。

3 / 40

カンバン方式を導入すべき理由は何でしょうか。

- A. 新たな作業の開始をコントロールするため。
- B. 作られる製品が見える化するため。
- C. インシデントの在庫を管理するため。
- D. 作業ユニットの見過ごしがないようにするため。

4 / 40

パレート図が示すものは何でしょうか。

- A. バリューストリーム価値の流れの流れ/フローの分析
- B. 製品品質の分布
- C. プロセス内の種々のムダのパーセンテージ
- D. 寄与率に応じて降順に示された問題の原因や条件

5 / 40

次のうち、付帯作業 (NNVA) と考えられるのはどれでしょうか。

- A. 手直し
- B. 財務
- C. 過剰生産
- D. 待ち時間

6 / 40

DMAICの「分析」段階ではどのツールが使われますか。

- A. SIPOC
- B. 石川ダイアグラム
- C. バリューストリーム・マップ (価値の流れ図) (VSM)
- D. CTQ (主要品質属性)

7 / 40

「スキルと知識分析」(S&K分析)の重要な目的は何でしょうか。

- A. 自己啓発
- B. 需給のマッチング
- C. スキルと知識の改善
- D. 柔軟性を高めること

8 / 40

「絶望の谷」はどんな時に起こるでしょうか。

- A. マネジメントによってプロジェクトが中止された瞬間
- B. 実施された変更によって、リーン方式で言う「完璧/完全」が達成できないことが明らかとなった時
- C. リーン方式によって、作業方法の変更を理解した時
- D. その変更が成功を収めていないことで、落胆した時

9 / 40

「プル型(後工程引き取り)」システムでは、空(から)スロットは何を意味するでしょうか。

- A. カンバン方式が機能しないということ
- B. 生産ラインの下流工程に問題があるということ
- C. 補充の合図
- D. 「行灯、アンドン」と同じ

10 / 40

部下とのパフォーマンス・ダイアログの際に、マネージャが扱うべき「ではない」項目はどれでしょうか。

- A. 部下のための現状および新規の目標の話し合い
- B. 部下の目標達成への支援・助言
- C. 目標を達成できるよう、解決策を部下と話し合うこと
- D. 部下の業績や行動に関するフィードバック

11 / 40

問題の真因を調べるリーン方式ツールはどれでしょうか。

- A. なぜなぜ3回
- B. なぜなぜ4回
- C. なぜなぜ5回
- D. なぜなぜ6回

12 / 40

トヨタの張名誉会長が「リーンリーダーシップ」についてキーメッセージを残しています。

どんなメッセージでしょうか。

- A. 戦略目標を策定せよ
- B. 現地現物、なぜを5回質問せよ、リスペクトせよ
- C. 組織の全員が積極的に参加することを徹底せよ
- D. 部下の問題解決技量が伸びるよう、支援せよ

13 / 40

「改善」段階の目標となっているのはどれでしょうか。

- A. 「プロセス管理計画書」の作成
- B. 簡易改善 (Quick-Win) 項目の実現
- C. 解決策の実践
- D. 高次レベルのプロセスマップの作成

14 / 40

ムダに「該当しない」のはどれでしょうか。

- A. 説明をせずに後続工程に作業を引き渡すこと
- B. インシデントの解決
- C. 無許可の変更を実施すること
- D. エンドユーザーのトレーニング

15 / 40

リーン方式で「最重要」となる振る舞いはどれでしょうか。

- A. 学習
- B. 発言
- C. 傾聴
- D. 目視

16 / 40

「ムダ」に該当するのはどれでしょうか。

- A. ソフトウェアのプログラミング
- B. プロジェクト計画書の作成と管理
- C. システム仕様の策定
- D. 在庫変更リストの管理

17 / 40

組織の舵取りに必要なすべての KPI を含むボードはどれでしょうか。

- A. 日常管理ボード
- B. 週次ボード
- C. 月次ボード
- D. 改善ボード

18 / 40

価値を付加する活動作業に費やされた時間を知るには、どのツールを使えばよいでしょうか。

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE
- D. CTQ (主要品質属性)

19 / 40

リーン方式の原則として正しいのはどれでしょうか。

- A. 組織は利益を生むべきだ。
- B. 価値はお客様が決める。
- C. 社員を満足させること。
- D. お客様を満足させること。

20 / 40

KPI の要件「ではない」のはどれでしょうか。

- A. 戦略の実行を支援する。
- B. 組織全体で一貫した指標が使われる。
- C. マネージャが責任を持つ。
- D. チームで管理できる。

21 / 40

ITにおける主要な生産要因は何でしょうか。

- A. 品質
- B. 時間
- C. お金
- D. サービス

22 / 40

リーン方式に転換中には、ITはどのような形で変化の主要な触媒として機能できるでしょうか。

- A. 全員にパソコンが必要だ。
- B. 情報がすべてのバリューストリーム（価値の流れ）を可能にする。
- C. インターネットへのアクセスが欠かせない。
- D. ITは全員に関係するものだ。

23 / 40

「スキルと知識分析」(S&K分析)の目的は何でしょうか。

- A. スキルと知識に見合う「自己啓発計画書」を作成すること
- B. お客様の要望に従って、スキルと知識に合わせた任務分けを可能にすること
- C. 社員の希望に合わせてスキルと知識を育成すること
- D. お客様がITに望む価値を提供するために、正しい量のスキルと知識を育成すること

24 / 40

価値を付加する活動作業「ではない」ものはどれでしょうか。

- A. インシデント解決への調整作業
- B. インパクト分析の実施
- C. プロジェクト計画の作成
- D. ソフトウェアのプログラミング

25 / 40

リーン方式の目標「ではない」ものはどれでしょうか。

- A. お客様価値の向上
- B. 継続的改善
- C. ムダの削減
- D. 利益率の上昇

26 / 40

「流れ／フロー」によって、需要計画が簡素化されるのはなぜでしょうか。

- A. 計画期間を凍結するから。
- B. お客様ニーズを満たすから。
- C. 計画期間を短縮するから。
- D. ムダな努力を排除するから

27 / 40

「カンバン」カードの目的は何でしょうか。

- A. お客様に製品やサービスの状況を伝えること
- B. 製品やサービスの進捗状況をプロセスに伝えること
- C. プロセスの抜け穴を視覚化すること
- D. コンピュータシステムが停止した場合の手動バックアップの仕組み

28 / 40

特定製品に対するお客様の要求として、「最も」可能性の高いのはどれでしょうか。

- A. 製品を効率的な方法で組み立てること
- B. 製品を低コストで組み立てられること
- C. 製品が期待を満たしていること
- D. 製品に対するサービスが信頼できること

29 / 40

「ムリ」の定義として正しいのはどれでしょうか。

- A. マネージャが正しく計画を作れない。
- B. 現実に合わない作業負荷のため、お客様の要望を満たすことができない。
- C. 社員が次に何をすべきか確信が持てない。
- D. ユーザーによる回避策を奨励してしまうくらい、システムアップグレード間隔が長い。

30 / 40

お客様がサービスに求める価値の例はどのリストに含まれますか。

- A. 価格、信頼性、適時性
- B. 設計、機能、可用性
- C. 革新性、完全性、運用性
- D. モデル、達成度、精度

31 / 40

「真因分析」を実行するのは、DMAIC のどの段階でしょうか。

- A. 定義
- B. 測定
- C. 分析
- D. 改善

32 / 40

ミスから学ぶことは、IT 組織が発展するための一つの方法です。

リーン方式でのミスの扱われ方を示しているのは次のうちどれでしょうか。

- A. IT の世界にあっては、私たちはあくまで人であり、ゆえに誰でもミスを犯す。
- B. IT のマネジメントは、改善作業の実施を徹底することを主眼とすべきである。
- C. ミスは、「なぜ」起きたのではなく、「誰が」それを起こしたかを知るほうが重要だ。
- D. ミスは作業において避けられないものだが、真摯に受け止める必要がある。

33 / 40

価値の流れ／フローで主要な障壁となりうるのはどれでしょうか。

- A. ムリ
- B. ポカヨケ
- C. カンバン
- D. 自働化

34 / 40

CTQ ツリーは何のために使うものでしょうか。

- A. サービスの提供において IT には欠かせない技術的システムを示すこと
- B. IT における制約をお客様価値に転換すること
- C. お客様の期待を測定可能な社内目標及び作業に転換すること
- D. お客様価値を満たすのに欠かせない KPI を示すこと

35 / 40

ムリの定義は何でしょうか。

- A. 問題を解決できないこと
- B. あるリソースにおいて、お客様の要望を満たせないこと
- C. 状況対応リーダーシップを基本とした人材管理ができないこと
- D. IT 組織の課題に対する理解の欠如

36 / 40

シックス・シグマの個別目標「ではない」のはどれでしょうか。

- A. 統計分析
- B. 問題解決
- C. 振る舞いの変更
- D. バラツキの削減

37 / 40

お客様の声 (VoC) ツールの目的として正しいのはどれでしょうか。

- A. お客様ニーズにマッチした優先順位と目標を設定すること
- B. ムダを排除したうえで作業を開始できる領域を特定すること
- C. ムダにまつわるコストの記録と分類
- D. VoC 連絡先への結果要約のフィードバックを促進すること

38 / 40

IT のマネジメントがリーン方式の原則や手法を熟知することが重要な理由はどれでしょうか。

- A. IT サービスの持続可能な改善を実現するため
- B. IT のお客様に成果を迅速に納品するため
- C. IT チームの目標を設定するため
- D. 期待される価値を株主へ提供することを徹底するため

39 / 40

改善ボードの入力と日常管理ボードの出力となるのはどれでしょうか。

- A. 成果と進捗
- B. チームの KPI
- C. 週次目標
- D. 問題点

40 / 40

作業が効率的で「ない」場合、「最も可能性の高い」原因は何でしょうか。

- A. IT
- B. リーダーシップの欠如
- C. 不完全なプロセス
- D. 情報の欠如

解答と解説

1 / 40

DMAICの「測定」段階ではどのツールが使われますか。

- A. SIPOC
 - B. 標準作業手順
 - C. 石川ダイアグラム
 - D. バリューストリーム・マップ価値の流れ図 (VSM)
- A. 不正解。SIPOC「定義」段階で使います。
B. 不正解。標準作業手順は「管理」段階で使います。
C. 不正解。石川ダイアグラムは真因分析のための「改善」段階で使います。
D. 正解。バリューストリーム・マップ価値の流れ図 (VSM) は、時間、品質、コストの測定基準として「測定」段階で使います。

2 / 40

リーン IT 組織において、現場社員への権限委譲が必須なのはなぜでしょうか。

- A. 現場が主要プロセスの一部だから。
 - B. 現場社員の専門知識を活用するため。
 - C. 現場社員がお客様ニーズを知ることが徹底するため。
 - D. 現場に自律性があるから。
- A. 不正解。間違っははませんが、この場合には当てはまりません。現場社員に権限委譲をする理由は、お客様が何を望んでいるかを知り、管理職からの許可を必要とせず求められている価値を提供できるようにするためです。
B. 不正解。専門知識は重要ですが、Lean IT ではお客様ニーズを知ることの方が重要です。
C. 正解。現場が有効に機能するためのカギは、現場の社員がお客様が何を望んでいるかを知り、管理職からの許可を必要とせず求められている価値を提供できることです。
D. 不正解。常にそうだとは限りません。現場が有効に機能する理由は、現場の社員がお客様が何を望んでいるかを知り、管理職からの許可を必要とせず求められている価値を提供できるからです。

3 / 40

カンバン方式を導入すべき理由は何でしょうか。

- A. 新たな作業の開始をコントロールするため。
 - B. 作られる製品が見える化するため。
 - C. インシデントの在庫を管理するため。
 - D. 作業ユニットの見過ごしがないようにするため。
- A. 正解。カンバン方式は、カンバンを合図として新たな作業の計画と実行を確実にするためのものです。
B. 不正解。カンバン方式のような「プル型（後工程引き取り）」システムは、開発工程をサポートするものではありません。
C. 不正解。カンバン方式は在庫管理のシステムではありません。
D. 不正解。これはカンバン方式の採用による副産物と言えます。

4 / 40

パレート図が示すものは何でしょうか。

- A. バリューストリーム価値の流れの流れ/フローの分析
- B. 製品品質の分布
- C. プロセス内の種々のムダのパーセンテージ
- D. 寄与率に応じて降順に示された問題の原因や条件

- A. 不正解。パレート図は、問題の原因や条件の序列をその寄与率に応じて降順に示すものです。
- B. 不正解。パレート図は、問題の原因や条件の序列をその寄与率に応じて降順に示すものです。
- C. 不正解。パレート図は、問題の原因や条件の序列をその寄与率に応じて降順に示すものです。
- D. 正解。パレート図は、問題の原因や条件の序列をその寄与率に応じて降順に示すものです。

5 / 40

次のうち、付帯作業（NNVA）と考えられるのはどれでしょうか。

- A. 手直し
- B. 財務
- C. 過剰生産
- D. 待ち時間

- A. 不正解。手直しからは付加価値は生まれません。
- B. 正解。財務は NNVA 作業の一つです。
- C. 不正解。過剰生産からは付加価値は生まれません。
- D. 不正解。待ち時間からは付加価値は生まれません。

6 / 40

DMAIC の「分析」段階ではどのツールが使われますか。

- A. SIPOC
- B. 石川ダイヤグラム
- C. バリューストリーム・マップ（価値の流れ図）（VSM）
- D. CTQ（主要品質属性）

- A. 不正解。SIPOC「定義」段階で使います。
- B. 正解。石川ダイヤグラムは真因分析用のツールであり、「分析」段階での主要な成果物は問題点の真因とその優先順位の特定です。
- C. 不正解。バリューストリーム・マップ（価値の流れ図）（VSM）は「測定」段階で使います。
- D. 不正解。CTQ は「定義」段階で使います。

7 / 40

「スキルと知識分析」（S&K 分析）の重要な目的は何でしょうか。

- A. 自己啓発
 - B. 需給のマッチング
 - C. スキルと知識の改善
 - D. 柔軟性を高めること
- A. 不正解。「スキルと知識分析」は確かに自己啓発には役立ちますが、それが主目的ではありません。
- B. 正解。目標とするところは、（組織が持つ）スキルと知識を、求められる価値をお客様に提供するのに必要なものと合致させるということです。
- C. 不正解。分析の結果としては考えられますが、これが主目的ではありません。
- D. 不正解。スキルや知識の改善の結果としては考えられますが、これが主目的ではありません。

8 / 40

「絶望の谷」はどんな時に起こるでしょうか。

- A. マネジメントによってプロジェクトが中止された瞬間
 - B. 実施された変更によって、リーン方式で言う「完璧/完全」が達成できないことが明らかとなった時
 - C. リーン方式によって、作業方法の変更を理解した時
 - D. その変更が成功を収めていないことで、落胆した時
- A. 不正解。期待に沿えないことを知り、変更に幻滅した時です。
- B. 不正解。「完璧/完全」は達成できるものではありません。期待に沿えないことを知り、変更に関心した時です。
- C. 不正解。期待に沿えないことを知り、変更に関心した時です。
- D. 正解。期待に沿えないことを知り、変更に関心した時です。

9 / 40

「プル型（後工程引き取り）」システムでは、空（から）スロットは何を意味するでしょうか。

- A. カンバン方式が機能しないということ
 - B. 生産ラインの下流工程に問題があるということ
 - C. 補充の合図
 - D. 「行灯、アンドン」と同じ
- A. 不正解。スロットが空である理由は様々ですが、それでもカンバン方式は完璧に機能しているはずですが。
- B. 不正解。スロットが空である理由は様々ですが、生産ラインの問題も考えられる理由の一つではありません。
- C. 正解。空スロットは常に補充が必要であることの合図です。
- D. 不正解。「行灯、アンドン」はミスの伝播を止めるために用いる合図です。

10 / 40

部下とのパフォーマンス・ダイアログの際に、マネージャが扱うべき「ではない」項目はどれでしょうか。

- A. 部下のための現状および新規の目標の話し合い
- B. 部下の目標達成への支援・助言
- C. 目標を達成できるよう、解決策を部下と話し合うこと
- D. 部下の業績や行動に関するフィードバック

- A. 不正解。これはパフォーマンス・ダイアログの第一段階です。
- B. 不正解。これはパフォーマンス・ダイアログの第二段階です。
- C. 正解。パフォーマンス・ダイアログは、合意した目標の達成度を話し合う場であって、目標の中身を話し合うものではありません。
- D. 不正解。これはパフォーマンス・ダイアログの第三段階です。

11 / 40

問題の真因を調べるリーン方式ツールはどれでしょうか。

- A. なぜなぜ 3 回
- B. なぜなぜ 4 回
- C. なぜなぜ 5 回
- D. なぜなぜ 6 回

- A. 不正解。正しいツール名は「なぜなぜ 5 回」です。
- B. 不正解。正しいツール名は「なぜなぜ 5 回」です。
- C. 正解。正しいツール名は「なぜなぜ 5 回」です。
- D. 不正解。正しいツール名は「なぜなぜ 5 回」です。

12 / 40

トヨタの張名誉会長が「リーンリーダーシップ」についてキーメッセージを残しています。

どんなメッセージでしょうか。

- A. 戦略目標を策定せよ
- B. 現地現物、なぜを 5 回質問せよ、リスペクトせよ
- C. 組織の全員が積極的に参加することを徹底せよ
- D. 部下の問題解決技量が伸びるよう、支援せよ

- A. 不正解。これは経営陣の役割です。トヨタの名誉会長のキーメッセージではありません。
- B. 正解。これがトヨタの名誉会長が残したリーンリーダーシップに関するキーメッセージです。
- C. 不正解。これはリーン転換の要件の一つです。トヨタの名誉会長のキーメッセージではありません。
- D. 不正解。これは管理職の役割です。トヨタの名誉会長のキーメッセージではありません。

13 / 40

「改善」段階の目標となっているのはどれでしょうか。

- A. 「プロセス管理計画書」の作成
 - B. 簡易改善 (Quick-Win) 項目の実現
 - C. 解決策の実践
 - D. 高次レベルのプロセスマップの作成
- A. 不正解。「プロセス管理計画書」は「管理」段階で作成するものです。
B. 不正解。簡易改善 (Quick-Win) 項目は「測定」段階で実現されるものです。
C. 正解。解決策は「改善」段階で実施されるものです。
D. 不正解。高次レベルのプロセスマップは「定義」段階で作成されるものです。

14 / 40

ムダに「該当しない」のはどれでしょうか。

- A. 説明をせずに後続工程に作業を引き渡すこと
 - B. インシデントの解決
 - C. 無許可の変更を実施すること
 - D. エンドユーザーのトレーニング
- A. 不正解。問題の是正作業が必要となるため、この行動は次工程でのムダにつながります。
B. 不正解。インシデントの解決はムダに該当します。そもそもあるべきものではありません。
C. 不正解。無許可の変更を実施することは、価値を付加する活動作業ではありません。
D. 正解。エンドユーザーに知識や技量を教えることは価値を付加する活動作業です。

15 / 40

リーン方式で「最重要」となる振る舞いはどれでしょうか。

- A. 学習
 - B. 発言
 - C. 傾聴
 - D. 目視
- A. 正解。リーン方式の本分は継続的改善であり、現実の改善を唯一可能にするのが継続的学習です。
B. 不正解。目標や意図を説明することは大切ですが、発言自体はリーンの振る舞いで最重要ではありません。
C. 不正解。現状に耳を傾けることは大切ですが、傾聴自体はリーンの振る舞いで最重要ではありません。
D. 不正解。現状を目で見ることは大切ですが、目視自体はリーンの振る舞いで最重要ではありません。

16 / 40

「ムダ」に該当するのはどれでしょうか。

- A. ソフトウェアのプログラミング
- B. プロジェクト計画書の作成と管理
- C. システム仕様の策定
- D. 在庫変更リストの管理

- A. 不正解。ソフトウェアのプログラミングは価値創出作業の一つです。
- B. 不正解。お客様に価値を提供するための計画の作成は、ムダには該当しません。
- C. 不正解。正しい仕様を策定することは、お客様への付加価値となります。
- D. 正解。在庫の管理はそれ自体がムダとなる作業です。

17 / 40

組織の舵取りに必要なすべての KPI を含むボードはどれでしょうか。

- A. 日常管理ボード
- B. 週次ボード
- C. 月次ボード
- D. 改善ボード

- A. 不正解。日常管理ボードは日々の作業の舵取りのためのものです。
- B. 正解。KPI は週次ボードに記録されるものの一つです。
- C. 不正解。そんなボードはありません。有効的な舵取りに 1 ヶ月は長すぎます。
- D. 不正解。改善ボードは、KPI ではなく、改善の進捗をモニターするためのものです。

18 / 40

価値を付加する活動作業に費やされた時間を知るには、どのツールを使えばよいでしょうか。

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE
- D. CTQ (主要品質属性)

- A. 不正解。DMAIC は問題解決に使います。
- B. 不正解。SIPOC はプロセスを調べるのに使います。
- C. 正解。PCE は時間消費を測定するのに使います。
- D. 不正解。CTQ はお客様の要求を定義するのに使います。

19 / 40

リーン方式の原則として正しいのはどれでしょうか。

- A. 組織は利益を生むべきだ。
 - B. 価値はお客様が決める。
 - C. 社員を満足させること。
 - D. お客様を満足させること。
-
- A. 不正解。これはリーン方式の原則ではありません。
 - B. 正解。これはリーン方式の原則の一つです。
 - C. 不正解。これはリーン方式の原則ではありません。
 - D. 不正解。これはリーン方式の原則ではありません。

20 / 40

KPIの要件「ではない」のはどれでしょうか。

- A. 戦略の実行を支援する。
 - B. 組織全体で一貫した指標が使われる。
 - C. マネージャが責任を持つ。
 - D. チームで管理できる。
-
- A. 不正解。KPIは戦略に関係するものです。
 - B. 不正解。KPIを使う人全員が同一の定義を用いるべきです。
 - C. 正解。KPIはチームの責任であり、チームマネージャの責任ではありません。
 - D. 不正解。チームの成果は、チームが影響を及ぼせないKPIで測定されるべきではありません。

21 / 40

ITにおける主要な生産要因は何でしょうか。

- A. 品質
 - B. 時間
 - C. お金
 - D. サービス
-
- A. 不正解。品質は生産要因ではありません。
 - B. 正解。時間は、ITで機能している技量の総量を表すものです。
 - C. 不正解。お金は生産要因ではありません。
 - D. 不正解。サービスは生産要因ではありません。

22 / 40

リーン方式に転換中には、ITはどのような形で変化の主要な触媒として機能できるでしょうか。

- A. 全員にパソコンが必要だ。
 - B. 情報がすべてのバリューストリーム（価値の流れ）を可能にする。
 - C. インターネットへのアクセスが欠かせない。
 - D. ITは全員に関係するものだ。
-
- A. 不正解。当てはまらない場合もあります。
 - B. 正解。ITは効率的な情報の流れ／フローに欠かせないものであり、情報は変化を起こすために必要です。
 - C. 不正解。当てはまらない場合もあります。
 - D. 不正解。当てはまる場合もありますが、これによってITが主要な触媒ということにはなりません。

23 / 40

「スキルと知識分析」（S&K 分析）の目的は何でしょうか。

- A. スキルと知識に見合う「自己啓発計画書」を作成すること
 - B. お客様の要望に従って、スキルと知識に合わせた任務分けを可能にすること
 - C. 社員の希望に合わせてスキルと知識を育成すること
 - D. お客様が IT に望む価値を提供するために、正しい量のスキルと知識を育成すること
- A. 不正解。これは S&K 分析の目的ではありません。むしろ、「スキルと知識マトリックス」から生じる NNVA（付帯作業）に該当します。
- B. 不正解。これは「スキルと知識マトリックス」の達成目標とは対極にあるものです。
- C. 不正解。これは S&K 分析が求める直接的効果ではありません。
- D. 正解。S&K 分析は、お客様に価値を提供できる、マルチスキル人材によるチームの育成につながるべきものです。

24 / 40

価値を付加する活動作業「ではない」ものはどれでしょうか。

- A. インシデント解決への調整作業
 - B. インパクト分析の実施
 - C. プロジェクト計画の作成
 - D. ソフトウェアのプログラミング
- A. 正解。価値を付加しない活動作業（NVA）です。
- B. 不正解。価値を付加する活動作業（VA）です。
- C. 不正解。価値を付加する活動作業（VA）です。
- D. 不正解。価値を付加する活動作業（VA）です。

25 / 40

リーン方式の目標「ではない」ものはどれでしょうか。

- A. お客様価値の向上
 - B. 継続的改善
 - C. ムダの削減
 - D. 利益率の上昇
- A. 不正解。これはリーン方式を実施する理由の一つです。
- B. 不正解。これはリーン方式を実施する理由の一つです。
- C. 不正解。これはリーン方式を実施する理由の一つです。
- D. 正解。利益は、（望むらくは）リーン方式の結果の一つと言えますが、リーン方式実践の目的ではありません。

26 / 40

「流れ／フロー」によって、需要計画が簡素化されるのはなぜでしょうか。

- A. 計画期間を凍結するから。
 - B. お客様ニーズを満たすから。
 - C. 計画期間を短縮するから。
 - D. ムダな努力を排除するから
-
- A. 不正解。これでは「ムリ」が生じます。
 - B. 不正解。これはリーン方式の目標の一つです。
 - C. 正解。「流れ／フロー」は単一の流れで作業することを意味します。必要な計画の量が大幅に減ります。
 - D. 不正解。これはリーン方式の一般的な目的の一つです。

27 / 40

「カンバン」カードの目的は何でしょうか。

- A. お客様に製品やサービスの状況を伝えること
 - B. 製品やサービスの進捗状況をプロセスに伝えること
 - C. プロセスの抜け穴を視覚化すること
 - D. コンピュータシステムが停止した場合の手動バックアップの仕組み
-
- A. 不正解。プロセス全体を通じ、製品の状況をお客様に伝達することはありません。
 - B. 正解。生産プロセスにおいては、「カンバン」カードに情報が記録されることで、製品の状況が正確に示されます。
 - C. 不正解。抜け穴はバリューストリーム（価値の流れ）のマッピングで見つけます。
 - D. 不正解。「カンバン」は製品状況の視覚化を徹底するものです。

28 / 40

特定製品に対するお客様の要求として、「最も」可能性の高いのはどれでしょうか。

- A. 製品を効率的な方法で組み立てること
 - B. 製品を低コストで組み立てられること
 - C. 製品が期待を満たしていること
 - D. 製品に対するサービスが信頼できること
-
- A. 不正解。お客様は概して組立工程に関心はありません。
 - B. 不正解。常にそうとは限りません。
 - C. 正解。これがお客様への価値提供の定義です。
 - D. 不正解。間違っていないと言えますが、最も重要な要求ではありません。

29 / 40

「ムリ」の定義として正しいのはどれでしょうか。

- A. マネージャが正しく計画を作れない。
 - B. 現実に合わない作業負荷のため、お客様の要望を満たすことができない。
 - C. 社員が次に何をすべきか確信が持てない。
 - D. ユーザーによる回避策を奨励してしまうくらい、システムアップグレード間隔が長い。
-
- A. 不正解。「ムリ」には当りません。正しく計画を作成できないのは、トランザクションデータが不足しているからです。
 - B. 正解。「ムリ」とは、必要な場所や時間に必要なリソースが使えないということです。
 - C. 不正解。「ムリ」ではなく、知識の欠如です。
 - D. 不正解。「ムリ」ではなく、「ムダ」の原因です。

30 / 40

お客様がサービスに求める価値の例はどのリストに含まれますか。

- A. 価格、信頼性、適時性
 - B. 設計、機能、可用性
 - C. 革新性、完全性、運用性
 - D. モデル、達成度、精度
-
- A. 正解。お客様価値リストを参照してください。
 - B. 不正解。お客様価値リストを参照してください。
 - C. 不正解。お客様価値リストを参照してください。
 - D. 不正解。お客様価値リストを参照してください。

31 / 40

「真因分析」を実行するのは、DMAIC のどの段階でしょうか。

- A. 定義
 - B. 測定
 - C. 分析
 - D. 改善
-
- A. 不正解。定義済みのものを分析するのは不可能です。
 - B. 不正解。測定前のデータを分析するのは不可能です。
 - C. 正解。「分析」段階は問題の真因を理解するためのものです。
 - D. 不正解。「改善」段階では真因は既知となっています。

32 / 40

ミスから学ぶことは、IT 組織が発展するための一つの方法です。

リーン方式でのミスの扱われ方を示しているのは次のうちどれでしょうか。

- A. IT の世界にあっては、私たちはあくまで人であり、ゆえに誰でもミスを犯す。
 - B. IT のマネジメントは、改善作業の実施を徹底することを主眼とすべきである。
 - C. ミスは、「なぜ」起きたのではなく、「誰が」それを起こしたかを知るほうが重要だ。
 - D. ミスは作業において避けられないものだが、真摯に受け止める必要がある。
-
- A. 不正解。Lean IT では、人がミスの理由とはなりません。
 - B. 正解。Lean IT では、改善活動の慣行化がマネジメントの中心的役割であると考えます。
 - C. 不正解。Lean IT では、ミスが起きた理由のほうが常に重要です。
 - D. 不正解。Lean IT では、ミスは避けられないものとは考えません。

33 / 40

価値の流れ／フローで主要な障壁となりうるのはどれでしょうか。

- A. ムリ
 - B. ポカヨケ
 - C. カンバン
 - D. 自動化
-
- A. 正解。「ムリ」あるいは過負荷（作業手順および作業時間）は、「ムラ」あるいは不統一やバラツキとともに、「ムダ」と欠陥品生産につながる主要な障壁です。
 - B. 不正解。「ポカヨケ」はムダの排除に使えるリーン方式ツールです。
 - C. 不正解。「カンバン」は、生産の受注に関する情報伝達に使う合図または合図板のことです。
 - D. 不正解。「自動化」とは、人が関与する自動化のことです。

34 / 40

CTQ ツリーは何のために使うものでしょうか。

- A. サービスの提供において IT には欠かせない技術的システムを示すこと
 - B. IT における制約をお客様価値に転換すること
 - C. お客様の期待を測定可能な社内目標及び作業に転換すること
 - D. お客様価値を満たすのに欠かせない KPI を示すこと
-
- A. 不正解。CTQ はお客様価値と関連するもので、重要な技術的システムに関連するものではありません。
 - B. 不正解。CTQ ツリーの役目はこれとは正反対です。
 - C. 正解。これが CTQ ツリーの定義です。
 - D. 不正解。KPI は CTQ ツリー作成の結果ではありますが、KPI で使われるものではありません。

35 / 40

ムリの定義は何でしょうか。

- A. 問題を解決できないこと
- B. あるリソースにおいて、お客様の要望を満たせないこと
- C. 状況対応リーダーシップを基本とした人材管理ができないこと
- D. IT組織の課題に対する理解の欠如

- A. 不正解。正しい定義ではありません。
- B. 正解。これが過負荷（ムリ）の定義です。
- C. 不正解。正しい定義ではありません。
- D. 不正解。正しい定義ではありません。

36 / 40

シックス・シグマの個別目標「ではない」のはどれでしょうか。

- A. 統計分析
- B. 問題解決
- C. 振る舞いの変更
- D. バラツキの削減

- A. 不正解。シックス・シグマは統計分析が基本です。
- B. 不正解。シックス・シグマでは真因分析を用います。
- C. 正解。シックス・シグマは態度や振る舞いの変更を主眼としたものではありません。
- D. 不正解。シックス・シグマはプロセス内のバラツキの削減を目的としています。

37 / 40

お客様の声（VoC）ツールの目的として正しいのはどれでしょうか。

- A. お客様ニーズにマッチした優先順位と目標を設定すること
- B. ムダを排除したうえで作業を開始できる領域を特定すること
- C. ムダにまつわるコストの記録と分類
- D. VoC連絡先への結果要約のフィードバックを促進すること

- A. 正解。これは VoC ツールの目的の一つです。
- B. 不正解。これは VoC ツールの目的ではありません。
- C. 不正解。これは VoC ツールの目的ではありません。
- D. 不正解。これは VoC ツールの目的ではありません。

38 / 40

IT のマネジメントがリーン方式の原則や手法を熟知することが重要な理由はどれでしょうか。

- A. IT サービスの持続可能な改善を実現するため
- B. IT のお客様に成果を迅速に納品するため
- C. IT チームの目標を設定するため
- D. 期待される価値を株主へ提供することを徹底するため

- A. 正解。マネジメントがリーン方式を理解すれば、組織にとってリーン方式が一時的な「モノ」で終わることはありません。
- B. 不正解。成果物の迅速な納品は重要ですが、改善が持続可能であることのほうがはるかに重要です。
- C. 不正解。目標設定は重要ですが、改善が持続可能であることのほうがはるかに重要です。
- D. 不正解。株主価値は、IT サービスの持続可能な形での改善の結果であり、従ってお客様にもより多くの価値を提供できることとなります。

39 / 40

改善ボードの入力と日常管理ボードの出力となるのはどれでしょうか。

- A. 成果と進捗
- B. チームの KPI
- C. 週次目標
- D. 問題点

- A. 不正解。間違っていないですが、一般的過ぎです。
- B. 不正解。これは日常管理ボードから週次ボードへの個別出力となるものです。
- C. 不正解。週次目標は週次ボードの管轄です。
- D. 正解。問題点は朝礼で特定され、改善ボードへの入力として使われます。

40 / 40

作業が効率的で「ない」場合、「最も可能性の高い」原因は何でしょうか。

- A. IT
- B. リーダーシップの欠如
- C. 不完全なプロセス
- D. 情報の欠如

- A. 不正解。うまく機能していない IT は非効率に寄与するかもしれませんが、必ずしも原因ではありません。
- B. 不正解。乏しいリーダーシップは非効率に寄与するかもしれませんが、必ずしも原因ではありません。
- C. 正解。プロセスのまずさは非効率の主要原因の一つです。
- D. 不正解。情報の欠如は、非効率の原因となるプロセスの症状とは考えられますが、最も可能性の高い原因ではありません。

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

EXIN の連絡先

www.exin.com

