



模擬試験

2022 年 11 月版

Copyright © EXIN Holding B.V., 2022. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM™ is a registered trademark.

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  | 10 |
| 評価   | 21 |

## はじめに

これは VeriSM™ *Essentials* (VERISME. JP) のサンプル試験です。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 20 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 20 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 13 点以上が必要です。

本試験の制限時間は 30 分です。

ご健闘をお祈りいたします。

# 模擬試験

1 / 20

シャドウビヘイビアの説明として最も適切なものはどれか。

- A) 若手社員がジョブシャドウイングで先輩社員を観察し、オンザジョブから学習すること
- B) チームメンバが他者によって、オーバーシャドウ(見劣り)させるトリバリズム体制を作ること
- C) 明白な組織の承認なく、システムやソリューションを導入すること
- D) 消費者がITの存在を意識しないほど、ITサービスのプロビジョニングが良好であること

2 / 20

組織におけるガバナンスの流れはどれか。

- A) オーナからガバナンス機関への委任を経由する。この機関は、組織的なケイパビリティが消費者への成果を生み出し、支援する権限を与える。
- B) 組織の上層部における良好な計画立案を経由する。ここでは、定義された主要な目標と共に明確なミッションおよびビジョンがあることに決定的な意味を持つ。
- C) 年1~2回の組織規模の集会を経由する。ここでは、オーナー/ステークホルダがミッション、ビジョン、目標を提示し、従業員からフィードバックを受ける。
- D) 従業員と上司の間のパフォーマンス契約を経由する。これにより、全ての従業員が戦略の一部の責任を担うようになる。

3 / 20

新たな技術は、組織内で変化につながった。

その変化の1つの例はどれか。

- A) 技術のイノベーションを阻止する安定したマネジメントプラクティスによって、サービスが推進される。
- B) サービスは、どこからでも、どこにでも提供される可能性がある。
- C) 組織内において、サービスはより硬直的な機能的変化のアプローチを取るようになる。
- D) 伝統的な硬直的なマネジメントアプローチに依存するサービスは、組織にとって望ましい。

4 / 20

組織カルチャの説明として最も適切なものはどれか。

- A) 組織内の全ての従業員の経歴に基づくコモンプラクティスを集めたものである。
- B) 組織内のマネジメントとオーナーの民族性を反映したものである。
- C) 組織のリーダーシップによってのみ定義されるカルチャである。
- D) 組織の価値観、システム、シンボル、前提、信条、習慣を集めたものであり、それ同士の相互作用である。

5 / 20

サービスカルチャ作りの要素として**最も重要なもの**はどれか。

- A) 従業員に自ら意思決定させる権限を与えること
- B) 改善案を識別するためにサービスカルチャを測定すること
- C) 消費者に口だけではなくアクションによって高く評価されることを見せること
- D) 優れたサービスビヘイビアについて従業員とマネージャを訓練すること

6 / 20

エモーショナルインテリジェンスは、対人的と社会的の2つの主要なコンピテンシを定義する。

社会的コンピテンシに属する2つのスキルはどれか。

- A) ソーシャルグループに参加すること、積極的にコミュニケーションを取ること
- B) ソーシャルメディアを知っていること、どのような人々や状況が我々に影響を及ぼす可能性があるかを知っていること
- C) ソーシャルアウェアネス、リレーションシップ管理
- D) ソーシャルコンテンツ管理、ソーシャルテクニクの使用

7 / 20

チーム形成の**最後**のステージは何か。

- A) 散会
- B) 形成
- C) 機能
- D) 設定

8 / 20

チームがサイロの中で活動するかもしれないという課題がある。

この課題を克服するためにマネジメントがすべき推奨事項は何か。

- A) チームメンバとの間で1対1ミーティングを実施する
- B) 各チームにチームビルディング活動を提供する
- C) 目標を上回って最終目標を達成したチームに褒賞を与える
- D) 組織の戦略について情報を共有する

9 / 20

期待管理の成功は、何を期待されているかの明確なビジョンを作成することに依存している。

この明確性を達成するには、どうすればよいか。

- A) 詳細なSLA文書が利用できることを確実にする
- B) 合意した目標と照らし合わせた達成度を報告する
- C) 境界線を設定し、デリバリのための体制を備える
- D) 約束は低くして、過剰なデリバリをする

10 / 20

コミュニケーションで考慮されるべき5つのコンポーネントのうち1つはどれか。

- A) 配信メカニズム
- B) 意図
- C) 認識
- D) 範囲

11 / 20

VeriSM™モデルの要素うち、ガードレールあるいは境界を提供することでガバナンス要件を満たすために必要なマネジメント活動またはプラクティスを定義するものはどれか。

- A) Define
- B) マネジメントメッシュ
- C) Produce
- D) サービスマネジメント原則

12 / 20

新たな製品やサービスの展開に続いて、サービスプロバイダは消費者が利用中に継続的なサポートを提供する。

どのVeriSM™モデルの要素が、このサポートの提供を記述しますか。

- A) Define
- B) Produce
- C) Provide
- D) Respond

13 / 20

VeriSM™が伝統的なサービスマネジメントを再定義する理由として**主要なもの**は何か。

- A) VeriSM™は、組織内のサービスマネジメントを別個のエンティティに分割し、全てのエンティティが自律的に機能できるようにする。
- B) VeriSM™は、全体像に焦点を合わせ、特定の組織に対するプラクティスは提供しない。
- C) VeriSM™は、新たな技術の取り組みから、ひいてはIT部門のデジタルトランスフォーメーションに役立てる。
- D) VeriSM™は、一緒に働くケイパビリティを持ったサービスプロバイダとして組織全体を眺める。

14 / 20

VeriSM™と他のITサービスマネジメントアプローチを区別するものは何か。

- A) VeriSM™は他のサービスマネジメントプラクティスからITを区別する。
- B) VeriSM™は組織のコーポレートITの側面に焦点を合わせる。
- C) VeriSM™は古いITサービスマネジメントプラクティスに対する論理的な進化である。
- D) VeriSM™は全ての組織ケイパビリティを検討する。

15 / 20

VeriSM™は「マネジメントメッシュ」のコンセプトを導入する。これは、リソース、マネジメントプラクティス、環境、エマージング技術の4要素を組み合わせ、製品とサービスを創造し、提供する。

ITILなどのフレームワークまたはCOBITなどの方法論を含めるべき要素はどれか。

- A) エマージング技術
- B) 環境
- C) マネジメントプラクティス
- D) リソース

16 / 20

マネジメントメッシュは、組織のガバナンスとサービスマネジメント原則が理解されて初めて構築可能となる。

メッシュが構築される前に他に開発しなければならないものは何か。

- A) 設計仕様
- B) オペレーション計画
- C) 戦略的計画
- D) 戦術的計画



17 / 20

VeriSM™モデルにおけるDefineステージの目標は何か。

- A) 製品やサービスの設計に関連する活動と支援する成果に対処する
- B) 製品やサービスが消費できることを確実にする
- C) 消費者からのサービス 이슈や問い合わせ、リクエストに反応する
- D) サービスブループリントを取得し、変更コントロールの下で構築、テスト、実装活動を行う

18 / 20

テストがProduceステージの重要な一部である理由はなぜか。

- A) 組織のリスク基準とリスク選好を定義する
- B) 製品やサービスが設定された要件を満たしていることを確実にする
- C) 組織の要件が戦略に沿っていることを確実にする
- D) 組織のアーキテクチャが適切であることを確実にする

19 / 20

Provideステージを構成する活動はどれか。

- A) 構築
- B) 設計
- C) 改善
- D) テスト

20 / 20

Respondステージの「記録」活動で行うことは何か。

- A) 情報を捉える
- B) 結果をもたらす
- C) イシューの解決
- D) ソースイベント

## 解答集

1 / 20

シャドウビヘイビアの説明として最も適切なものはどれか。

- A) 若手社員がジョブシャドウイングで先輩社員を観察し、オンザジョブから学習すること
  - B) チームメンバが他者によって、オーバーシャドウ(見劣り)させるトリバリズム体制を作ること
  - C) 明白な組織の承認なく、システムやソリューションを導入すること
  - D) 消費者がITの存在を意識しないほど、ITサービスのプロビジョニングが良好であること
- 
- A) 不正解。ジョブシャドウイングはスキル開発アプローチとして有効で、良好な結果を得られるものの、シャドウビヘイビアとは関連がありません。シャドウビヘイビアとは、システムを承認なく本番環境に導入することなどを指します。
  - B) 不正解。VeriSM™は、多くの組織で見られる障壁やトリバリズムを取り除きます。他のチームメンバをオーバーシャドウイング(見劣り)させることは、VeriSM™では好ましくないビヘイビアで回避されるべきとしていますが、シャドウビヘイビアとは、組織内の変更に対する組織の承認がないことを指します。
  - C) 正解。シャドウビヘイビア、特にシャドウITは、組織において大きな問題です。組織の承認プロセスおよび手順(変更管理)に従わない場合、環境に未知のリスクを導入し、他のITサービスのパフォーマンスにインパクトを及ぼすかもしれません。(参考文献：A、第2.3.1章)
  - D) 不正解。ITサービスが押しつけがましくないと見られたり、サービスが組織の機能の一部を担うことは好ましいことです。一方のシャドウビヘイビアは好ましいものではなく、システムを承認なく実装し、リスクを増大させることなどを指します。

2 / 20

組織におけるガバナンスの流れはどれか。

- A) オーナからガバナンス機関への委任を経由する。この機関は、組織的なケイパビリティが消費者への成果を生み出し、支援する権限を与える。
  - B) 組織の上層部における良好な計画立案を経由する。ここでは、定義された主要な目標と共に明確なミッションおよびビジョンがあることに決定的な意味を持つ。
  - C) 年1〜2回の組織規模の集会を経由する。ここでは、オーナー／ステークホルダがミッション、ビジョン、目標を提示し、従業員からフィードバックを受ける。
  - D) 従業員と上司の間のパフォーマンス契約を経由する。これにより、全ての従業員が戦略の一部の責任を担うようになる。
- 
- A) 正解。ガバナンスが機能するためには、その流れを支援する委任と権限付与の実際の枠組が必要です。（参考文献：A、第2.5.2章）
  - B) 不正解。組織の上層部における戦略的計画立案は重要であるものの、ガバナンスの流れの根幹とはみなされません。それは、ガバナンス機関への委任を経由します。この機関は、組織的なケイパビリティがミッション、ビジョン、目標に基づいて措置を講じる権限を与えます。
  - C) 不正解。ミッション、ビジョン、目標についてオーナー／ステークホルダから開示性と対話を呼び込むことは助言されるかもしれませんが、ガバナンスの流れの根幹とはみなされません。ガバナンス機関への委任を経由します。この機関は、組織的なケイパビリティがミッション、ビジョン、目標に基づいて措置を講じる権限を与えます。
  - D) 不正解。マネージャと従業員の間でコミットメントを交わすことは、全員が組織のミッション、ビジョン、目標を理解し、そこに向けた貢献の責任を持たせるという意味では好ましいものの、ミッション、ビジョン、目標を作成するオーナー／ステークホルダとガバナンス機関の間の等しく強固なコミットメントおよび責任も必要です。ガバナンス機関は、マネージャがミッション、ビジョン、目標を実行するなどの権限を与えます。

3 / 20

新たな技術は、組織内で変化につながった。

その変化の1つの例はどれか。

- A) 技術のイノベーションを阻止する安定したマネジメントプラクティスによって、サービスが推進される。
  - B) サービスは、どこからでも、どこにでも提供される可能性がある。
  - C) 組織内において、サービスはより硬直的な機能的変化のアプローチを取るようになる。
  - D) 伝統的な硬直的なマネジメントアプローチに依存するサービスは、組織にとって望ましい。
- 
- A) 不正解。安定性は重要であるものの、技術の変化のスピードは、小さなイノベーションではなく、より大きなイノベーションが必要とされます。
  - B) 正解。新たなイノベティブな技術によって、どこからでも、どこにでも提供されるサービスが可能となりました。（参考文献：A、第3.1章）
  - C) 不正解。アジャイルなアプローチは、硬直的なマネジメントではなく、望まれる柔軟性を提供します。
  - D) 不正解。組織は、目まぐるしく変化する環境に対応するため、サービスマネジメントに、よりアジャイルで柔軟なアプローチを求めています。

4 / 20

組織カルチャの説明として最も適切なものはどれか。

- A) 組織内の全ての従業員の経歴に基づくコモンプラクティスを集めたものである。
  - B) 組織内のマネジメントとオーナーの民族性を反映したものである。
  - C) 組織のリーダーシップによってのみ定義されるカルチャである。
  - D) 組織の価値観、システム、シンボル、前提、信条、習慣を集めたものであり、それ同士の相互作用である。
- A) 不正解。VeriSM™は、組織カルチャを「組織内の人材のビヘイビアを形成する、文書化または文書化されていない規則、ガイドライン、プラクティスの集合体」と定義しています。これは正答に近いものの、コモンプラクティスが従業員の経歴に基づいているという記述は誤りです。従業員は組織カルチャに影響を及ぼすものの、数ある影響要因の1つに過ぎません。
- B) 不正解。組織が運営するコンテキストとマネージャやオーナーの経歴は組織カルチャに影響を及ぼすものの、要因は他にも多数存在します。組織ステークホルダの1つの集団からのカルチャ的レファレンスのみで組織カルチャの基盤を築くべきではありません。
- C) 不正解。組織のリーダーシップは組織カルチャに大きな影響を持ち、活発に影響を与えるかもしれないが、これが唯一の決定要因ではありません。組織カルチャに対立する組織的なチェンジを企てるリーダーやマネージャは、やがてこれが困難で時に危険なタスクであると気づき、そのチェンジイニシアチブがほぼ失敗することが分かるでしょう。
- D) 正解。カルチャとは、「組織内での我々のやり方」です。VeriSM™では、「組織の価値観、システム、シンボル、前提、信条、習慣の集合体」という説明が適当です。組織内での物事のやり方において、これらの全てが観測される可能性があります。カルチャとは、しばしば正式な定義がなかったり、文書化されていなかったり、新しい従業員に教えられないものです。ほとんどの場合において「ここでのやり方を観察して学ぶ」ことになります。（参考文献：A、第2.4章）

5 / 20

サービスカルチャ作りの要素として最も重要なものはどれか。

- A) 従業員に自ら意思決定させる権限を与えること
  - B) 改善案を識別するためにサービスカルチャを測定すること
  - C) 消費者に口だけではなくアクションによって高く評価されることを見せること
  - D) 優れたサービスビヘイビアについて従業員とマネージャを訓練すること
- A) 不正解。権限を与えることは、サービスカルチャを実現するためにシニアマネジメントが重視する必要のある1つであるものの、サービスカルチャの最重要な要素ではありません。消費者に単に口だけではなくアクションによって評価されるように実際に示すことが最重要な要素です。
- B) 不正解。優れた仕事をしているかを把握するには、パフォーマンスを測定することが重要です。しかしながら、これはサービスカルチャを実現するうえで最重要な要素ではありません。消費者に単に口だけではなくアクションによって評価されるように実際に示すことが最重要な要素です。
- C) 正解。消費者に評価されていると感じさせることがサービスカルチャの最重要な要素です。（参考文献：A、第4.4章）
- D) 不正解。組織においてサービスカルチャを実現するには、従業員とマネジメントが実際にそれを実現させたり、優れたビヘイビア（あるいは悪いビヘイビア）を見たときに気づくことが重要です。消費者に単に口だけではなくアクションによって評価されるように実際に示すことがサービスカルチャ作りの最重要な要素です。

6 / 20

エモーショナルインテリジェンスは、対人的と社会的の2つの主要なコンピテンシを定義する。

社会的コンピテンシに属する2つのスキルはどれか。

- A) ソーシャルグループに参加すること、積極的にコミュニケーションを取ること
  - B) ソーシャルメディアを知っていること、どのような人々や状況が我々に影響を及ぼす可能性があるかを知っていること
  - C) ソーシャルアウェアネス、リレーションシップ管理
  - D) ソーシャルコンテンツ管理、ソーシャルテクニックの使用
- A) 不正解。ソーシャルグループに参加することとグループメンバとの間のコミュニケーションは、活動でありスキルではありません。
- B) 不正解。ソーシャルメディアを知っているだけでは、スキルとして表現するには不十分です。我々に影響を及ぼす可能性のある人々や状況を知っていることは、対人的コンピテンシに属するスキルです。
- C) 正解。ソーシャルアウェアネスとリレーションシップ管理は、トラビス・ブラッドベリー氏とジーン・グリーブス氏が著書『Emotional Intelligence 2.0』で定義される2つのスキルです。（参考文献：A、第5.3章）
- D) 不正解。ソーシャルコンテンツ管理とソーシャルテクニックの使用はスキルではありません。テクニックとは、特定のツールや行動規範のセットを利用することであり、スキルとは、内在的なもので学習プロセスや成長の中で習得するものです。テクニックは物事のやり方であり、スキルは物事を知り理解する方法です。

7 / 20

チーム形成の最後のステージは何か。

- A) 散会
  - B) 形成
  - C) 機能
  - D) 設定
- A) 正解。これがチーム形成の最後のステージです。グループタスクが完了し、チームが解散します。他の4つのステージは、形成、混乱、統一、機能です。（参考文献：A、第5.7.1章）
- B) 不正解。これはチーム形成の最初のステージです。互いを知り、チームの目的を理解することに焦点を合わせます。
- C) 不正解。これはチーム形成の第4のステージです。このステージでは、関係性、チームプラクティス、効果が同期され、チームの実際の仕事が前進しています。
- D) 不正解。これはチーム形成のステージではありません。

8 / 20

チームがサイロの中で活動するかもしれないという課題がある。

この課題を克服するためにマネジメントがすべき推奨事項は何か。

- A) チームメンバとの間で1対1ミーティングを実施する
  - B) 各チームにチームビルディング活動を提供する
  - C) 目標を上回って最終目標を達成したチームに褒賞を与える
  - D) 組織の戦略について情報を共有する
- A) 不正解。こういったミーティングは、バーチャルチームのチームの士気を構築することに役立つが、チームが内向きになることによってサイロの発達を促進するかもしれません。
- B) 不正解。各チームのチームビルディング活動は、他のチームとのコラボレーションではなくチームの士気を促進するものです。
- C) 不正解。目標を上回って最終目標を達成したチームに褒賞を与えることは、競争を強調し、他のチームとのコラボレーションを妨げるかもしれません。
- D) 正解。組織の戦略的目的を共有することは、チームが全体の目標を達成するために働くことができるように、チームがより大きなピクチャに焦点を合わせることに役立ちます。（参考文献：A、第6.1章）

9 / 20

期待管理の成功は、何を期待されているかの明確なビジョンを作成することに依存している。

この明確性を達成するには、どうすればよいか。

- A) 詳細なSLA文書が利用できることを確実にする
  - B) 合意した目標と照らし合わせた達成度を報告する
  - C) 境界線を設定し、デリバリのための体制を備える
  - D) 約束は低くして、過剰なデリバリをする
- A) 不正解。詳細な文書は、複雑もしくは曖昧すぎれば、必ずしも明確性を上げることにはなりません。サービスレベルアグリーメントは、明確で、提供されるサービスのレベルと、どのように測定されるかを記述しなければなりません。
- B) 不正解。目標が事業要件に整合していない場合、目標は達成するかもしれないが、エンドツーエンドサービスが貧弱だと全体的に認識する危険性があります。これはウォーターメロン現象と知られています（外側は緑色でも内側は赤色）。
- C) 正解。何が提供される予定であるかを決定的な方法で範囲を定義することは、全ての関係者が合意し、期待とデリバリの不一致を防止することを確実にします。（参考文献：A、第6.2.1章）
- D) 不正解。低く約束し、合意よりも優れたサービスを提供することは、サービスプロバイダが提供できるものに対して明確な合意がないため、期待の明確化には役に立たず、さらには期待が達成可能なレベルまで引き上げられていくかもしれません。



10 / 20

コミュニケーションで考慮されるべき5つのコンポーネントのうち1つはどれか。

- A) 配信メカニズム
- B) 意図
- C) 認識
- D) 範囲

- A) 正解。良好なコミュニケーションには、考慮すべきコンポーネントが5つあります。その5つのコンポーネントは、送り手、コンテキスト、受け手、配信メカニズム、内容です。（参考文献：A、第6.4章）
- B) 不正解。「意図」はコミュニケーションで考慮すべき5つのコンポーネントの1つではありません。全てのメッセージには、送り手がコミュニケーションで達成したい定義された目的（意図）を持つべきです。
- C) 不正解。「認識」はコミュニケーションで考慮すべき5つのコンポーネントの1つではありません。これはメッセージがどのように理解されるかを指します。
- D) 不正解。「範囲」はコミュニケーションで考慮すべき5つのコンポーネントの1つではありません。範囲は定義されたコミュニケーション計画の一部です。

11 / 20

VeriSM™モデルの要素うち、ガードレールあるいは境界を提供することでガバナンス要件を満たすために必要なマネジメント活動またはプラクティスを定義するものはどれか。

- A) Define
- B) マネジメントメッシュ
- C) Produce
- D) サービスマネジメント原則

- A) 不正解。Defineステージは、製品やサービスの設計に関連する活動と支援する成果が該当します。Defineステージは、サービスマネジメント原則によって提供されるガードレールの中で機能します。
- B) 不正解。マネジメントメッシュはガードレールを提供しません。これは、リソース、プラクティス、環境とエマージング技術を組み合わせ、チームが製品とサービスについて柔軟に取り組むことを与えます。
- C) 不正解。Produceステージは、成果が消費者のニーズを満たしていることを確実にするソリューションの創造が該当します。Produceステージは、サービスマネジメント原則によって提供されるガードレールの中で機能します。
- D) 正解。サービスマネジメント原則は、組織のガバナンス原則に基づきます。提供される製品とサービスに対してガードレールを提供し、品質やリスクなどの領域に対処します。（参考文献：A、章7第および第9.1章）

12 / 20

新たな製品やサービスの展開に続いて、サービスプロバイダは消費者が利用中に継続的なサポートを提供する。

どのVeriSM™モデルの要素が、このサポートの提供を記述しますか。

- A) Define
- B) Produce
- C) Provide
- D) Respond

- A) 不正解。Defineステージは、製品やサービスの設計に関連する活動と支援する成果が該当します。
- B) 不正解。Produceステージは、成果が消費者のニーズを満たすことを確実にするソリューションの創造が該当します。
- C) 不正解。Provideステージは、新規または変更されたソリューションを利用可能な状態にすることが該当します。
- D) 正解。Respondステージは、パフォーマンス 이슈や質問、その他のリクエストの間に消費者が受けるサポートを指します。（参考文献：A、第7章および第14.1章）

13 / 20

VeriSM™が伝統的なサービスマネジメントを再定義する理由として**主要なもの**は何か。

- A) VeriSM™は、組織内のサービスマネジメントを別個のエンティティに分割し、全てのエンティティが自律的に機能できるようにする。
  - B) VeriSM™は、全体像に焦点を合わせ、特定の組織に対するプラクティスは提供しない。
  - C) VeriSM™は、新たな技術の取り組みから、ひいてはIT部門のデジタルトランスフォーメーションに役立てる。
  - D) VeriSM™は、一緒に働くケイパビリティを持ったサービスプロバイダとして組織全体を眺める。
- 
- A) 不正解。VeriSM™は、組織全体に対する全体的な視点を持っており、組織をエンティティに分割しません。
  - B) 不正解。VeriSM™は、特定の組織に対してサービスマネジメントをパーソナライズするメッシュを提供します。
  - C) 不正解。これは真実ですが、サービスマネジメントを再定義する主要な理由ではありません。
  - D) 正解。これがVeriSM™とITSMの主な違いです。（参考文献：A、第9.2章）



14 / 20

VeriSM™と他のITサービスマネジメントアプローチを区別するものは何か。

- A) VeriSM™は他のサービスマネジメントプラクティスからITを区別する。
  - B) VeriSM™は組織のコーポレートITの側面に焦点を合わせる。
  - C) VeriSM™は古いITサービスマネジメントプラクティスに対する論理的な進化である。
  - D) VeriSM™は全ての組織ケイパビリティを検討する。
- A) 不正解。VeriSM™は、消費者サービスを提供するなかで、全ての部門と領域をケイパビリティとして注意を払います。
- B) 不正解。VeriSM™は、ITのみでなく組織全体に焦点を合わせます。
- C) 不正解。VeriSM™は次のステップですが、伝統的なITサービスマネジメントよりも焦点が広がっています。
- D) 正解。VeriSM™は、組織全体に対する全体的な視点を持っています。組織全体がサービスプロバイダであり、個別の部門は、製品とサービスを提供しながら組織をサポートするケイパビリティです。  
(参考文献：A、第9.2章)

15 / 20

VeriSM™は「マネジメントメッシュ」のコンセプトを導入する。これは、リソース、マネジメントプラクティス、環境、エマージング技術の4要素を組み合わせ、製品とサービスを創造し、提供する。

ITILなどのフレームワークまたはCOBITなどの方法論を含めるべき要素はどれか。

- A) エマージング技術
  - B) 環境
  - C) マネジメントプラクティス
  - D) リソース
- A) 不正解。エマージング技術は、サービスの設計や提供時に利用されるかもしれないクラウドサービスやオートメーション、IoTなど、全体的な技術における進歩です。
- B) 不正解。環境には、組織カルチャやマーケットポジション、規則当局によるフレームワークが含まれます。
- C) 正解。メッシュのマネジメントプラクティスの要素には、ITILなどのフレームワークとCOBITやサービスインテグレーション&マネジメント(SIAM™)、DevOpsなどの方法論が含まれます。組織は、要件に応じて使用するものを選択します。(参考文献：A、第10章)
- D) 不正解。リソースは、人材や資金、資産など、組織が製品とサービスを創造ために利用する要素です。

16 / 20

マネジメントメッシュは、組織のガバナンスとサービスマネジメント原則が理解されて初めて構築可能となる。

メッシュが構築される前に他に開発しなければならないものは何か。

- A) 設計仕様
- B) オペレーション計画
- C) 戦略的計画
- D) 戦術的計画

- A) 不正解。マネジメントメッシュは、製品とサービスを開発、提供するために使用されます。設計仕様はマネジメントメッシュを使用して開発されます。
- B) 不正解。オペレーション計画は、マネジメントメッシュの構築に続いて策定されます。要件に基づき、サービスプロバイダはメッシュに対して最善の要素を選択し、オペレーション計画を策定します。
- C) 正解。組織のガバナンスとサービスマネジメント原則によって設定されたガードレール内で取り組むサービスプロバイダは、消費者要件に対応するために戦略的計画を策定します。これらに基づいてマネジメントメッシュが構築されます。（参考文献：A、第10章5）
- D) 不正解。戦術的計画は、マネジメントメッシュの構築に続いて策定されます。要件に基づき、サービスプロバイダは、メッシュが戦術的計画を策定するための最善の要素を選択します。

17 / 20

VeriSM™モデルにおけるDefineステージの目標は何か。

- A) 製品やサービスの設計に関連する活動と支援する成果に対処する
- B) 製品やサービスが消費できることを確実にする
- C) 消費者からのサービス 이슈や問い合わせ、リクエストに反応する
- D) サービスブループリントを取得し、変更コントロールの下で構築、テスト、実装活動を行う

- A) 正解。Defineとは、サービスや製品の設計に関連する活動に対処することです。（参考文献：A、第11.1章）
- B) 不正解。これはVeriSM™モデルにおけるProvideステージの目標です。
- C) 不正解。これはVeriSM™モデルにおけるRespondステージの目標です。
- D) 不正解。これはVeriSM™モデルにおけるProduceステージの目標です。

18 / 20

テストがProduceステージの重要な一部である理由はなぜか。

- A) 組織のリスク基準とリスク選好を定義する
  - B) 製品やサービスが設定された要件を満たしていることを確実にする
  - C) 組織の要件が戦略に沿っていることを確実にする
  - D) 組織のアーキテクチャが適切であることを確実にする
- A) 不正解。組織のリスク選好はガバナンス構造の責任であり、製品やサービスに関連するリスク基準はDefineステージの間で定義されます。テストは、リスクに関して新規または変更されるサービスや製品の導入が設定された要件を満たしていることを確認するものであり、これらの要件が何であるかを定義する必要はありません。
- B) 正解。テストは、製品やサービスがDefineステージで設定された要件を満たしていることを確実にする必要があります。これには、例えば、製品やサービスがその開発のきっかけとなったステークホルダのニーズを満たしているかなどを確認する様々なテストが含まれることがあります。通常、製品やサービスがDefineステージで設定された要件を満たしていることを確認することには、機能性、ユーザビリティ、技術的互換性のテストといった活動がありますが、テストでは、製品やサービスによって事業成果が達成可能となり、ビジネス価値の実現を促進できることを確実にする必要もあります。  
(参考文献：A、第7章および第12.5章)
- C) 不正解。組織の要件が組織の戦略を支援しているかの妥当性確認は、ガバナンス機関とマネジメントの責任であり、テストの目標ではありません。しかしながら、VeriSM™モデルは、そのために貴重なフィードバックをガバナンス構造とマネジメントに提供することがあります。
- D) 不正解。組織のアーキテクチャの適切性を評価することは、マネジメント活動です。テストは、製品とサービスが定義された組織のアーキテクチャに整合されていることを確実にすべきものであり、その逆ではありません。

19 / 20

Provideステージを構成する活動はどれか。

- A) 構築
  - B) 設計
  - C) 改善
  - D) テスト
- A) 不正解。「構築」はVeriSM™モデルにおけるProduceステージの一部です。構築は、Defineステージで出されたサービスブループリントを実行可能な計画にした後、新規または変更されるのサービスを創造するアクションに向かいます。
- B) 不正解。これはProvideステージの一部ではありません。
- C) 正解。「改善」はVeriSM™モデルにおけるProvideステージの活動です。改善には、維持および改善活動が含まれます。(参考文献：A、第13.2章)
- D) 不正解。「テスト」はProduceステージの一部であり、製品やサービスが設計された計画に従ってテストされていることを確実にします。これらのテストは様々な状況を網羅し、組織のガバナンスに基づきます。

20 / 20

Respondステージの「記録」活動で行うことは何か。

- A) 情報を捉える
- B) 結果をもたらす
- C) イシューの解決
- D) ソースイベント

- A) 正解。情報を捉えるのは「記録」活動でカバーします。（参考文献：A、第14.2章）
- B) 不正解。結果を出すことは「管理」活動でカバーします。
- C) 不正解。イシューの解決は「管理」活動でカバーします。
- D) 不正解。ソースイベントは「管理」活動でカバーします。

## 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  | 11 | D  |
| 2  | A  | 12 | D  |
| 3  | B  | 13 | D  |
| 4  | D  | 14 | D  |
| 5  | C  | 15 | C  |
| 6  | C  | 16 | C  |
| 7  | A  | 17 | A  |
| 8  | D  | 18 | B  |
| 9  | C  | 19 | C  |
| 10 | A  | 20 | A  |



Driving Professional Growth

**EXIN の連絡先**

[www.exin.com](http://www.exin.com)