

模擬試験

2025 年 06 月版

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
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	14
評価	34

はじめに

これは VeriSM™ Foundation (VERISMF.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 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 60 分です。

ご健闘をお祈りいたします。

模擬試験

1 / 40
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 / 40
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、オーナまたは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 / 40
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 / 40
デジタルトランスフォーメーションでは、組織内でサービスマネジメントに対する新たなアプローチが必要となる。

サービスマネジメント原則のオーナシップは、組織のどこにあるか。

A) 事業がサービスマネジメントを所有する。
B) ITがサービスマネジメントを所有する。
C) サービスマネジメントはサードパーティサプライヤにアウトソースされている。
D) サービスマネジメントは組織全体で所有されている。

5 / 40
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。
B) 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。
C) 組織のリーダシップによってのみ定義されるカルチャである。
D) 組織内のマネジメントとオーナの民族性を反映したものである。

6 / 40
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

7 / 40
リーダの役割の**主要**な活動は何か。

A) 結果に焦点を合わせる
B) リスクを最小化する
C) 同僚にモチベーションを与える
D) 優先事項を設定する

8 / 40
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

9 / 40
ナレッジの広さも深さも兼ね備えているべきプロフェッショナルの名称は何か。

A) A-型プロフェッショナル
B) I-型プロフェッショナル
C) サービスマネジメントエキスパート
D) T-型プロフェッショナル

10 / 40
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

11 / 40
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

12 / 40
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) 詳細なサービスレベルアグリーメント（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

13 / 40
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

14 / 40
コッターの組織的なチェンジマネジメント（OCM） モデルにおいて、**最初**の重要なステップは何か。

A) 変革推進チームを築く
B) 危機意識の創出
C) 短期的な成果を生む
D) 変革を根付かせる

15 / 40
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

16 / 40
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

17 / 40
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。

18 / 40
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。

19 / 40
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

20 / 40
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

21 / 40
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イシューや問い合わせ、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

22 / 40
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) 組織のアーキテクチャが適切であ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) 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

23 / 40
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

24 / 40
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

25 / 40
VeriSM™モデルを適応させるためのハイレベルプロセスを説明する手順はどれか。

A) ステークホルダを定義し、プロセスを選択し、これを組織に実装する
B) 原則を確立し、プラクティスのセットを選択し、レスポンシブなオペレーションモデルを作る
C) 使用されている全てのプラクティスを調査し、最善のセットを選択し、これらを必須にさせる
D) ベストマネジメントプラクティスを選択し、これに焦点を合わせ、段階的に実装する

26 / 40
VeriSM™モデルのDefineステージは、優れたサービスの外観を定義する。

この活動が行われるプロセスはどれか。

A) サービスブループリントの作成
B) ソリューションの作成
C) 消費者のニーズの定義
D) 要件の収集

27 / 40
サービス測定の目標はどれか。

A) 法律、規則、契約責任とのコンプライアンスを示す
B) サービスプロバイダがサービス要素のパフォーマンスケイパビリティをマネジメントできるようにする
C) 消費者がサービス提供のコストを理解できるようにする
D) サービスによる結果あるいは成果を定量化および定性化する

28 / 40
組織が急成長しているため、全プロセスの再検討を求めている。そこでテストのリスクが高すぎることに気づいた。インテグレーションとテストのエラーの発見が遅れることによるエラー修正のコストを最小限に抑えたい。

このイシューに対処できるマネジメントプラクティスとして**最適なもの**はどれか。

A) アジャイル
B) カスタマエクスペリエンス(CX)/ユーザエクスペリエンス(UX)
C) リーン
D) サービスインテグレーション&マネジメント(SIAM™)

29 / 40
アジャイルは、どのようにサービスマネジメントを支援できるか。

A) アジャイルはプロジェクトマネジメントのみのプラクティスであるため使用できない
B) 製品とサービスを反復的に構築するため
C) 組織全体で全てのサービスマネジメントプラクティスを容易に受け入れるため
D) 伝統的なウォーターフォールプロジェクトのように、全てのサービスマネジメントプロセスを構築するため

30 / 40
DevOpsは、どのようにしてサービスマネジメントプラクティスを前進させるか。

A) DevOpsは、サービスマネジメントプラクティスの原則を設定する。
B) DevOpsは、サービスマネジメントプラクティスを左にシフトし、よりリーンな状態にする。
C) DevOpsは、新たな製品とサービスを開発するときのみ使用すべきである。
D) DevOpsは、サービスマネジメントよりも後に確立されたため、サービスマネジメントプラクティスを前進させるものではない。

31 / 40
サービスインテグレーション&マネジメント(SIAM™)において、消費者とプロバイダの間にある層は何か。

A) サービスアドボケート
B) サービスインテグレータ
C) サービスインストーラ
D) サービスマネージャ

32 / 40
リーンでは、無駄の種類が区別されている。

「カスタマが必要とされる以上の品質レベルで生産する」種類の無駄はどれか。

A) インベントリ
B) オーバデリバリ
C) オーバプロセス
D) オーバプロダクション

33 / 40
Shift Leftとは、ソリューション開発、デリバリ、サポートのライフサイクルにおいて、より前のステージに前倒しし、効率性やコストの節約、カスタマ重視の向上を得るアプローチである。

Shift Leftの**特徴でない**活動はどれか。

A) オペレーションイシューが発生した後の自動修正
B) 潜在的なオペレーションイシューが発生する前の自動検出
C) 2次ラインサポートへの自動インシデント照会
D) セルフサービスインシデント診断

34 / 40
ユーザーエクスペリエンス（UX）の例として正しいものはどれです。

A) クレーム処理
B) カスタマーサービス
C) サポートエクスペリエンス
D) ユーザーインターフェース

35 / 40
継続的デリバリは、どのようにして変更コントロールプロセスに**プラス**のインパクトを与えるか。

A) 変更コントロールプロセスにはインパクトはない。
B) 自動テスト設備を通じてプロセスにインパクトを与える。
C) より多くの情報を提供することを通じてプロセスにインパクトを与える。
D) 厳格性を軽減した変更チェンジでプロセスにインパクトを与える。

36 / 40
テクノロジは目まぐるしく変化し、サービスマネジメントにとって大きな課題をもたらしている。

サービスマネジメントについて識別された一般的な課題は何か。

A) コストと予算を確実に一致させること
B) 期待と事業関係を一致させること
C) 複雑性の増加、可視性の減少
D) サービスマネジメントアプローチが制約をサポートする

37 / 40
クラウドのベネフィットとして**主要なもの**はどれか。

A) 内部コミュニケーションの強化
B) インフラストラクチャの品質の向上
C) インフラストラクチャサービスの高速化
D) オペレーションリスクの低減

38 / 40
組織はSaaSソリューションを利用して新たなモノのインターネット（IoT）モニタリングデバイスをコントロールすることを決定します。

サービスマネジメントの視点から検討すべき**最も重要なもの**はどれか。

A) 重要な要件は、IoTデバイスに一意な識別子とIPアドレスがあることである。
B) IoTサービスは、より優れたビヘイビア追跡でリアルタイムマーケティングをサポートする。
C) アウトソースされたサービスであるため、特に検討事項はない。
D) サービスに対するガードレールは、SaaSソリューションについても尊重されなければならない。

39 / 40
サービスマネジメントプロセスにおけるロボティックプロセスオートメーション（RPA）の利点は何か。

A) RPAは、タスクを自動化するため、常に人員を削減する。
B) RPAは、従業員がより複雑なタスクを行うことを実現するのに役立つ。
C) RPAは、タスクを自動化するため、生産される製品の品質を向上させる。
D) RPAは、サービスマネジメントでは効果的に使用できない製造テクニックである。

40 / 40
組織が火消しモードを打破し、プロアクティブモードに移りたいと考えている。

VeriSM™モデルの要素のうち、**最初**に焦点を合わせるべきことはどれか。

A) DefineとProduce
B) ガバナンス
C) マネジメントメッシュ
D) ProvideとRespond

解答集

1 / 40
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 / 40
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、オーナまたは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または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または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 / 40
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。新たなイノベイ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 / 40
デジタルトランスフォーメーションでは、組織内でサービスマネジメントに対する新たなアプローチが必要となる。

サービスマネジメント原則のオーナシップは、組織のどこにあるか。

A) 事業がサービスマネジメントを所有する。
B) ITがサービスマネジメントを所有する。
C) サービスマネジメントはサードパーティサプライヤにアウトソースされている。
D) サービスマネジメントは組織全体で所有されている。

A) 不正解。サービスマネジメントのITケイパビリティは、事業がオーナシップを独占するのではなく、人事や営業、マーケティング、財務など、他のケイパビリティ領域と一体化する必要があります。
B) 不正解。デジタルトランスフォーメーションでは、サービスマネジメントはもはやITケイパビリティ単独の所有物ではなくなりました。
C) 不正解。サービスマネジメントは、企業全体のアプローチであり、サードパーティに単にアウトソースされるべきではありません。
D) 正解。製品とサービスには、全員が組織の目標を達成するために一緒に働く複数の事業ケイパビリティからのインプットが求められます。サービスマネジメントは、エンタープライズレベルに引き上げられます。（参考文献：A、第3.5章）

5 / 40
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。
B) 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。
C) 組織のリーダシップによってのみ定義されるカルチャである。
D) 組織内のマネジメントとオーナの民族性を反映したものである。

A) 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）
B) 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。一般的な慣行は従業員の経歴に基づいているという記述は正しくない。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。
C) 不正解。組織のリーダ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) 不正解。組織が運営するコンテクストとマネージャやオーナ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。

6 / 40
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。

7 / 40
リーダの役割の**主要**な活動は何か。

A) 結果に焦点を合わせる
B) リスクを最小化する
C) 同僚にモチベーションを与える
D) 優先事項を設定する

A) 不正解。これはマネージャの役割の主要な活動です。
B) 不正解。これはマネージャの役割の主要な活動です。
C) 正解。この活動がVeriSM™でのリーダの役割に関連する主要な特徴です。他の主要な特徴は、権限を与えること、鼓舞することです。（参考文献：A、第5.1章）
D) 不正解。これはScrumプロジェクトのプロダクトオーナの主要な活動です。

8 / 40
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。

9 / 40
ナレッジの広さも深さも兼ね備えているべきプロフェッショナルの名称は何か。

A) A-型プロフェッショナル
B) I-型プロフェッショナル
C) サービスマネジメントエキスパート
D) T-型プロフェッショナル

A) 不正解。A-型プロフェッショナルは、2つの専門分野における専門知識を開発します。
B) 不正解。I-型プロフェッショナルは、特定の専門分野の領域に集中し、その領域において卓越した深い情報とナレッジを持っています。
C) 不正解。サービスマネジメントエキスパートは理論ではなく認定であり、特定のナレッジ領域と深さのみに集中します。
D) 正解。T-型プロフェッショナルは、専門知識の領域においてイノベイティブかつ強力な問題解決者であり、幅広いケイパビリティの専門家と対話し、理解する能力があります。（参考文献：A、第5.5章）

10 / 40
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、効果性が同期され、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。

11 / 40
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）

12 / 40
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) 詳細なサービスレベルアグリーメント（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。SLA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。

13 / 40
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、コンテクスト、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。

14 / 40
コッターの組織的なチェンジマネジメント（OCM） モデルにおいて、**最初**の重要なステップは何か。

A) 変革推進チームを築く
B) 危機意識の創出
C) 短期的な成果を生む
D) 変革を根付かせる

A) 不正解。これはコッターのモデルの第2ステージです。このステージは、指導者、コーディネート、コミュニケーションができる有能な人材による志願者集団を作ることに集中します。
B) 正解。これがコッターのモデルの第1ステージです。志願者集団が至急行動したくなるよう（感情的かつ知的に）訴える機会を利用することに集中します。（参考文献：A、第6.6.1章）
C) 不正解。これはコッターのモデルの第6ステージです。有形の事業結果の達成を示すため、短期的な成果を集め、分類することに集中します。
D) 不正解。これはコッターのモデルの最終ステージです。新たなビヘイビアを組織の成功に結び付けることに集中します。

15 / 40
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）

16 / 40
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、パフォーマンスイシューや質問、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）

17 / 40
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ITサービスマネジメントの主な違いです。（参考文献：A、第9.2章）

18 / 40
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くなっています。
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）

19 / 40
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。

20 / 40
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。

21 / 40
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イシューや問い合わせ、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。

22 / 40
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) 組織のアーキテクチャが適切であ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) 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

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) 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。
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) 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）

23 / 40
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。

24 / 40
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。

25 / 40
VeriSM™モデルを適応させるためのハイレベルプロセスを説明する手順はどれか。

A) ステークホルダを定義し、プロセスを選択し、これを組織に実装する
B) 原則を確立し、プラクティスのセットを選択し、レスポンシブなオペレーションモデルを作る
C) 使用されている全てのプラクティスを調査し、最善のセットを選択し、これらを必須にさせる
D) ベストマネジメントプラクティスを選択し、これに焦点を合わせ、段階的に実装する

A) 不正解。これらの活動は、VeriSM™モデルの適応とは関連がありません。適応とは、最初に原則、プラクティス、オペレーションモデルを確立させる必要があることを意味します。
B) 正解。これがVeriSM™モデル適応の手順です。（参考文献：A、第15.1章）
C) 不正解。VeriSM™は、より多くのプラクティスを含むメッシュで機能します。適応とは、プラクティスを選択するほか、原則とオペレーションモデルを確立させる必要があることを意味します。
D) 不正解。VeriSM™とは、１つのプラクティスを選択するものではなく、必要なプラクティスを一緒に使用することです。適応とは、原則、新たなマネジメントプラクティス、オペレーションモデルを確立させる必要があることを意味します。

26 / 40
VeriSM™モデルのDefineステージは、優れたサービスの外観を定義する。

この活動が行われるプロセスはどれか。

A) サービスブループリントの作成
B) ソリューションの作成
C) 消費者のニーズの定義
D) 要件の収集

A) 不正解。サービスブループリントは、Produceステージのガイドとなる文書です。サービスレベル要件、サポートモデルのほかにも、要件収集ステージで合意される測定および報告など、サービスの詳細な仕様を含みます。（参考文献：A、第11.6章）
B) 不正解。これは、可用性、キャパシティ、継続性、セキュリティにおける優れたパフォーマンスの測定方法を含めた設計が組み立てられるプロセスです。（参考文献：A、第11.5章）
C) 不正解。このプロセスの中では早過ぎます。消費者のニーズは、しばしばビジネスケースで確立さ、その承認は、結果としてサービスブループリントにパフォーマンス測定を含めるようにするための、さらなる活動を引き起こします。（参考文献：A、第11.3章）
D) 正解。要件収集プロセスの間で、機能要件と非機能要件が確立されます（優れたパフォーマンスの外観などが含まれる）。これが適切な測定および報告の組み立てを推進します。（参考文献：A、第11.4章）

27 / 40
サービス測定の目標はどれか。

A) 法律、規則、契約責任とのコンプライアンスを示す
B) サービスプロバイダがサービス要素のパフォーマンスケイパビリティをマネジメントできるようにする
C) 消費者がサービス提供のコストを理解できるようにする
D) サービスによる結果あるいは成果を定量化および定性化する

A) 不正解。コンプライアンスは、4つのサービス測定上の検討事項の1つで、サービスのマネジメントを実現するのに役立ちます。それは、測定の全体的な目標ではありません。
B) 不正解。これらの測定はサービスプロバイダにとって重要であるものの、消費者の関心事ではなく、サービス測定の全体像を反映するものではありません。
C) 不正解。サービス提供のコストを理解することは、消費者よりもサービスプロバイダにとって重要なことです。消費者に関心があるのは、消費のコストとサービスから得られる価値です。
D) 正解。サービスの測定は、サービスと消費者、そして消費者がサービスの価値をどのように受け取るかを理解することから始まります。測定（と報告）は、価値を消費者に示す方法です。（参考文献：A、第10.4.4.1章）

28 / 40
組織が急成長しているため、全プロセスの再検討を求めている。そこでテストのリスクが高すぎることに気づいた。インテグレーションとテストのエラーの発見が遅れることによるエラー修正のコストを最小限に抑えたい。

このイシューに対処できるマネジメントプラクティスとして**最適なもの**はどれか。

A) アジャイル
B) カスタマエクスペリエンス(CX)/ユーザエクスペリエンス(UX)
C) リーン
D) サービスインテグレーション&マネジメント(SIAM™)

A) 不正解。アジャイルには、素早く考え、問題を解決し、新たなアイデアを生み出す能力が含まれます。アジャイルな組織は、行動が速く、柔軟で堅牢性があり、不測の課題や事象、機会に迅速に対応する能力があります。したがって、アジャイルはこのイシューに対する最善なマネジメントプラクティスではありません。
B) 不正解。CX/UXは、製品とサービスの消費者とそれを創造する組織の関係性です。このマネジメントプラクティスは、テストのイシューに関連するコストには対処しません。
C) 正解。リーンも継続的デリバリもテストに関連する遅延を最小限に改善します。いずれもテストのリスクを最小限に抑え、インテグレーションとテストのエラーを修正することが高額になる前に見つけます。（参考文献：A、第16.1章）
D) 不正解。SIAMは、複数サービスプロバイダからのサービスのデリバリをマネジメント、インテグレーション、ガバナンス、コーディネートするために使用する原則のセット、プラクティス、アプローチの定義に焦点を合わせます。SIAMは、特にテストに関連するコストを最小限に抑えることには焦点を合わせません。

29 / 40
アジャイルは、どのようにサービスマネジメントを支援できるか。

A) アジャイルはプロジェクトマネジメントのみのプラクティスであるため使用できない
B) 製品とサービスを反復的に構築するため
C) 組織全体で全てのサービスマネジメントプラクティスを容易に受け入れるため
D) 伝統的なウォーターフォールプロジェクトのように、全てのサービスマネジメントプロセスを構築するため

A) 不正解。アジャイルプラクティスは、プロジェクトマネジメントのみでなく、通常業務の活動やサービスマネジメントでも使用できます。
B) 正解。製品とサービスを反復的に構築することは、アジャイルテクニックに従います。（参考文献：A、第17.6章）
C) 不正解。アジャイルは、変更を段階的に導入する反復的なアプローチを促進します。組織全体における進行中のサービスマネジメントプラクティスの承認を得ることは、継続的なプロセスです。
D) 不正解。アジャイルプラクティスは、サービスと製品の構築を反復的にすることを促進するのに対して、ウォーターフォールは、反復的な構築に焦点を合わせていません。

30 / 40
DevOpsは、どのようにしてサービスマネジメントプラクティスを前進させるか。

A) DevOpsは、サービスマネジメントプラクティスの原則を設定する。
B) DevOpsは、サービスマネジメントプラクティスを左にシフトし、よりリーンな状態にする。
C) DevOpsは、新たな製品とサービスを開発するときのみ使用すべきである。
D) DevOpsは、サービスマネジメントよりも後に確立されたため、サービスマネジメントプラクティスを前進させるものではない。

A) 不正解。原則はサービスマネジメントの固有な一部であるため、DevOpsは原則を設定することはできません。
B) 正解。DevOpsは、サービスマネジメントプラクティスを左にシフトし、よりリーンな状態にしてサービスマネジメント活動を自動化することで前進させることができます。（参考文献：A、第18.7章）
C) 不正解。DevOpsは、新たな製品とサービスのほか、既存のものを改善するときにも使用できます。
D) 不正解。DevOpsは、人材、開発、オペレーション、品質、テストによって既存のサービスマネジメントプラクティスに影響を与えることができるため、後に確立されたことは問題ではありません。

31 / 40
サービスインテグレーション＆マネジメント(SIAM™)において、消費者とプロバイダの間にある層は何か。

A) サービスアドボケート
B) サービスインテグレータ
C) サービスインストーラ
D) サービスマネージャ

A) 不正解。SIAM、ベストマネジメントプラクティス、VeriSM™にそのような役割は存在しません。
B) 正解。これがSIAMにおいて消費者とプロバイダの間にある第３目の層の名称です。（参考文献：A、第19.2章）
C) 不正解。SIAM、ベストマネジメントプラクティス、VeriSM™にそのような役割は存在しません。
D) 不正解。SIAM、ベストマネジメントプラクティス、VeriSM™にそのような役割は存在しません。

32 / 40
リーンでは、無駄の種類が区別されている。

「カスタマが必要とされる以上の品質レベルで生産する」種類の無駄はどれか。

A) インベントリ
B) オーバデリバリ
C) オーバプロセス
D) オーバプロダクション

A) 不正解。この無駄の種類は、使用していない余剰の製品や資材のことです。
B) 不正解。この無駄の種類はリーンには存在しません。
C) 正解。これはオーバプロセスの記述です。（参考文献：A、第20.7章）
D) 不正解。この無駄の種類は、「必要とされる、必要とされる前により多くを作ること」として記述されます。

33 / 40
Shift Leftとは、ソリューション開発、デリバリ、サポートのライフサイクルにおいて、より前のステージに前倒しし、効率性やコストの節約、カスタマ重視の向上を得るアプローチである。

Shift Leftの**特徴でない**活動はどれか。

A) オペレーションイシューが発生した後の自動修正
B) 潜在的なオペレーションイシューが発生する前の自動検出
C) 2次ラインサポートへの自動インシデント照会
D) セルフサービスインシデント診断

A) 不正解。これはShift Leftの特徴です。インシデントを自動的に解決することで、人的介入の必要性を排除し、潜在的なサービスダウンタイムを削減できます。例えば、停電の影響は、イベント管理による検出とサービスの自動フェールオーバで代替の処理リソースに切り替えることで最小化される可能性があります。
B) 不正解。これはShift Leftで最も左側に位置するものです。インシデントが予防され、サポートコストとサービスダウンタイムが回避されます。例えば、イベント管理は、コンテナが溢れていることを検出し、自動的にストレージの追加を引き起こします。
C) 正解。比較的高額な2次ラインリソースが関わるため、これはShift Left活動ではありません。しかしながら、自動化は人的エラーのリスクを低減するため、Shift Leftの重要なコンポーネントです。2次ラインサポートへの自動インシデント照会は、一定の状況においては最も適切なプロセスとなる可能性がありますが、これはShift Leftではありません。（参考文献：A、第21章）
D) 不正解。セルフサービスはShift Leftのプラクティスです。「レベル0サポートの根幹」です。消費者は、ナレッジベースを参照したり、コミュニティフォーラムやその他多数のツールを利用し、比較的高額なITサポートに問い合わせる必要がなく、困っていることの解決策を見つけることができます。しかしながら、ITサポートが内容をモデレートできるよう消費者のセルフサービス活動を認識していることが重要です。

34 / 40
ユーザーエクスペリエンス（UX）の例として正しいものはどれです。

A) クレーム処理
B) カスタマーサービス
C) サポートエクスペリエンス
D) ユーザーインターフェース

A) 不正解。これは、カスタマーエクスペリエンス（CX）の例であり、UXの例ではありません。クレーム処理は、クレーム（苦情）に対する組織の対応力に関係し、消費者と組織との関係になります。
B) 不正解。これは、カスタマーエクスペリエンス（CX）の例であり、UXの例ではありません。これは、消費者と組織との関係になります。
C) 不正解。これは、カスタマーエクスペリエンス（CX）の例であり、UXの例ではありません。これは、消費者と組織との関係になります。
D) 正解。これはUXの例です。ユーザーインターフェースは、カスタマーエクスペリエンスの技術的な要素の一つであり、UXの例です。（参考資料：A、22.1章）

35 / 40
継続的デリバリは、どのようにして変更コントロールプロセスに**プラス**のインパクトを与えるか。

A) 変更コントロールプロセスにはインパクトはない。
B) 自動テスト設備を通じてプロセスにインパクトを与える。
C) より多くの情報を提供することを通じてプロセスにインパクトを与える。
D) 厳格性を軽減した変更チェンジでプロセスにインパクトを与える。

A) 不正解。継続的デリバリは、人的介入や考察を必要としないインテグレーションとテストプロセスのオートメーションによって変更コントロールプロセスにプラスのインパクトを与えることがあります。
B) 正解。継続的デリバリは、人的介入／人的要因や考察の排除を通じて変更コントロールプロセスにインパクトを与えることがあります。（参考文献：A、第23.7章）
C) 不正解。より多くの情報を加えると、意思決定が長くなることになります。これは変更コントロールプロセスにマイナスのインパクトを与えることになり、人的エラーを排除しません。
D) 不正解。厳格でない変更コントロールプロセスは、大きな人的ミスにつながるインパクトを与え、プロセス全体にマイナスのインパクトとなるかもしれません。

36 / 40
テクノロジは目まぐるしく変化し、サービスマネジメントにとって大きな課題をもたらしている。

サービスマネジメントについて識別された一般的な課題は何か。

A) コストと予算を確実に一致させること
B) 期待と事業関係を一致させること
C) 複雑性の増加、可視性の減少
D) サービスマネジメントアプローチが制約をサポートする

A) 不正解。コストと予算を確実に一致させることは、サービスマネジメントのために識別された１つの課題とはいえません。
B) 不正解。課題は、組織内の関係性ではなく、現実と期待を一致させることです。
C) 正解。認識された課題は、エマージング技術と新たな技術へのアクセスがサービスプロバイダの環境をより複雑化させる可能性があることです。（参考文献：A、第25.1章）
D) 不正解。サービスマネジメントアプローチは、制約ではなく組織をサポートする必要があります。

37 / 40
クラウドのベネフィットとして**主要なもの**はどれか。

A) 内部コミュニケーションの強化
B) インフラストラクチャの品質の向上
C) インフラストラクチャサービスの高速化
D) オペレーションリスクの低減

A) 不正解。インフラストラクチャにクラウドを利用することは、内部コミュニケーションの能力にはインパクトを与えません。クラウドを利用することで、オペレーションリスクの低減、ハードウェアおよびソフトウェアリソースの素早いプロビジョニング、従量制の拡充などのベネフィットにつながるかもしれません。
B) 不正解。クラウドにインフラストラクチャを入れることは、品質の改善につながることがあるものの、一定のことではありません。最初に良質な内部インフラストラクチャが確立されている場合、クラウドにしただけで品質の向上を期待することはできません。クラウドを利用することで、オペレーションリスクの低減、ハードウェアおよびソフトウェアリソースの素早いプロビジョニング、従量制の拡充などのベネフィットにつながるかもしれません。
C) 不正解。インフラストラクチャサービスが高速化する可能性はあるものの、これは元の内部インフラストラクチャが遅い場合のみ実現できることです。高速かつ効率的なインフラストラクチャサービスが既に存在する場合は、インフラストラクチャをクラウドにするだけでこの要素に向上を期待することはできません。クラウドを利用することで、オペレーションリスクの低減、ハードウェアおよびソフトウェアリソースの素早いプロビジョニング、従量制の拡充などのベネフィットにつながるかもしれません。
D) 正解。インフラストラクチャサーバ、ストレージ、アプリケーションをマネジメントすることの複雑性は、クラウドプロバイダによって対応され、組織はITの技術的なタスクではなく、中核となる活動に焦点を合わせることができます。（参考文献：A、第25.2章）

38 / 40
組織はSaaSソリューションを利用して新たなモノのインターネット（IoT）モニタリングデバイスをコントロールすることを決定します。

サービスマネジメントの視点から検討すべき**最も重要なもの**はどれか。

A) 重要な要件は、IoTデバイスに一意な識別子とIPアドレスがあることである。
B) IoTサービスは、より優れたビヘイビア追跡でリアルタイムマーケティングをサポートする。
C) アウトソースされたサービスであるため、特に検討事項はない。
D) サービスに対するガードレールは、SaaSソリューションについても尊重されなければならない。

A) 不正解。これは有効な技術的要件であるものの、サービスマネジメントの視点からは重要ではありません。
B) 不正解。これはIoTサービスが提供するベネフィットであるが、サービスマネジメントの視点からは重要ではありません。
C) 不正解。サービスマネジメント原則は全てのサービスに適用されます。
D) 正解。ガードレールは、アウトソースであるかに関わらず、全てのサービスに対する全体的な原則です。（参考文献：A、第1.4章および第25.6章）

39 / 40
サービスマネジメントプロセスにおけるロボティックプロセスオートメーション（RPA）の利点は何か。

A) RPAは、タスクを自動化するため、常に人員を削減する。
B) RPAは、従業員がより複雑なタスクを行うことを実現するのに役立つ。
C) RPAは、タスクを自動化するため、生産される製品の品質を向上させる。
D) RPAは、サービスマネジメントでは効果的に使用できない製造テクニックである。

A) 不正解。RPAは、必ずしも人員を削減するものではありません。
B) 正解。人材リソースをより価値ある活動に再配置することは明らかなベネフィットであり、これは高度なロジックを使用するより複雑なタスクも自動化しています。（参考文献：A、第25.8章）
C) 不正解。サービスマネジメントのRPAは、製品ではなくプロセスタスクのオートメーションに関連するものです。
D) 不正解。RPAは、（サービスマネジメント）プロセスタスクの自動化に関連するものです。

40 / 40
組織が火消しモードを打破し、プロアクティブモードに移りたいと考えている。

VeriSM™モデルの要素のうち、**最初**に焦点を合わせるべきことはどれか。

A) DefineとProduce
B) ガバナンス
C) マネジメントメッシュ
D) ProvideとRespond

A) 正解。開始時点から物事を改善し、より優れたサービスを生み出すことが望ましいやり方です。その焦点は、誤りを修正することではなく、DefineおよびProduce活動に合わせることです。（参考文献：A、第26.1章）
B) 不正解。これらの要素は重要であるものの、最初に焦点を合わせることではありません。
C) 不正解。これはVeriSM™モデルに移行するために必要な要素であるが、短期的に火消しモードを打破するうえで役には立ちません。
D) 不正解。起こった誤りに焦点を合わせ、それを修正しようとしていると、組織は火消しモードのままです。その焦点は、誤りを修正することではなく、DefineおよびProduce活動に合わせることです。

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



EXIN の連絡先

www.exin.com