



模擬試験

2018年3月版

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. 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
解答と解説	10
評価	20

はじめに

これは VeriSM™ Plus 試験 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。

この試験では 20 問が多肢選択形式で出題されます。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。

この試験の最高点は 20 点です。正解 1 つにつき 1 点とします。13 点以上獲得すると合格となります。

試験時間は 30 分です。

ご健闘を祈ります。

模擬試験

1 / 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。

2 / 20

リーダー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

3 / 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

4 / 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

5 / 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。

6 / 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

7 / 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

8 / 20

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、レスポンス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

9 / 20

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

10 / 20

サービス測定の実測目標はどれか。

- 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レ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

11 / 20

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) CX/UX
- C) リーン
- D) SIAM

12 / 20

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

13 / 20

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を左にシフトし、よりリーンな状態にすることで前進させる。
- B) 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。
- 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。

14 / 20

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

15 / 20

カスタマジャーニマップ作成の**最初**の手順は何か。

- A) 定義
- B) 調査
- C) 計画
- D) リサーチ

16 / 20

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。

17 / 20

テクノロジー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

18 / 20

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

19 / 20

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デバイスに一意的識別子と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。

20 / 20

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

解答と解説

1 / 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。

2 / 20

リーダー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™でのリーダー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ーの主要な活動です。

3 / 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。

4 / 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。

5 / 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）

6 / 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があります。（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マネジメントとガバナンス構造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。

7 / 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。

8 / 20

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、レスポンス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。

9 / 20

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）

10 / 20

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）

11 / 20

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 이슈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) CX/UX
- C) リーン
- D) 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 이슈に対する最適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 이슈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かります。(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。

12 / 20

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。

13 / 20

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を左にシフトし、よりリーンな状態にすることで前進させる。
 - B) 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。
 - 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) 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）
- B) 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。
- 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。

14 / 20

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。

15 / 20

カスタマジャーニマップ作成の**最初**の手順は何か。

- A) 定義
 - B) 調査
 - C) 計画
 - D) リサーチ
- A) 正解。これがカスタマジャーニマップ構築の最初の手順です。（参考文献：A、第22.6.1章）
- B) 不正解。これはカスタマジャーニマップ構築の手順ではありません。
- C) 不正解。これはカスタマジャーニマップ構築ではなくデミングのサイクルの手順です。
- D) 不正解。これはカスタマジャーニマップ構築の第2の手順です。

16 / 20

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となります。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。

17 / 20

テクノロジー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。

18 / 20

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もあるものの、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、クラウドにただ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）

19 / 20

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デバイスに一意的識別子と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）

20 / 20

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



EXIN の連絡先

www.exin.com

