



模擬試験

2021年01月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
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	26
評価	65

はじめに

これは EXIN SIAM™ Professional (SIAMP. 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 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

ZYXは外部サービスインテグレータを使うこと、そして、そのインテグレータが提供するツールを使うことを決定しました。

ZYX組織の全てのグループ会社の中で、ガバナンスモデル全体に**最大**の変更が生じる可能性が高いのはどれですか？

- A) ZYXA
- B) ZYXD
- C) ZYXUK
- D) ZYXS

2 / 40

ZYXは外部サービスインテグレータを使いたいと考えています。CIOは、将来のSIAMエコシステムのガバナンス方法、必要となる役割、そして、その役割をどこに確立すべきかについて、最初の推奨をするようコンサルタント組織のSIAMRUSIに依頼しました。

SIAMRUSIは、現在SIAMガバナンスリードの役割についての提案を文書化しているところです。

この役割を受ける可能性が**最も高い**のは誰でしょうか？

- A) ZYXのCEO
- B) ZYXのCIO
- C) ZYXSのIT取締役
- D) ZYXSのサービスマネジメント&サービスデスクリード

3 / 40

NEWGEN移行プロジェクトの一環として、ZYXHの契約マネージャはプロジェクトチームに配置されました。プロジェクトチームは、新しい契約をどのように構成して規定すべきかを検討しており、サービスパフォーマンスの測定方法も含まれています。

契約マネージャは、何が必要となるかを理解するためにSIAMトレーニングに参加した上で、各契約サービスで監視対象とするパフォーマンス測定基準としてどれを提案すべきかを識別するために、ビジネスの代表者とITツールの専門家たちからインプットを集めているところです。

この契約マネージャはどのアプローチを取るべきですか？

- A) パフォーマンス測定および標準の目標値の標準セットを作成する。これらは、すべてのZYXの部門にわたって契約済みサービスごとに監視される標準化されたアプローチを提供する。
- B) パフォーマンス測定の標準セットを作成する。これらは、ZYXにより契約されたサービスごとに監視される。次に、実際のサービスと要求されたサービスレベルに応じて異なる目標値を特定する。
- C) パフォーマンス測定のさまざまなセットを作成する。これらは、サービスのカテゴリごとに標準化される。サービスを使用しているZYXの部門に関係なく、そのカテゴリの契約済みサービスごとに使用される具体的な目標値を設定する。
- D) パフォーマンス測定のさまざまなセットを作成する。これらは、サービスのカテゴリごとに標準化される。次に、実際のサービスとZYXに要求されたサービスレベルに応じて異なる目標値を特定する。

4 / 40

ZYXUKIは、ZYXの現行サービスプロバイダのSIAMモデルを提供するケイパビリティ（能力）をアセスメントすべきだと提案しました。

このアセスメントはどのように開始すべきですか？

- A) ZYXにある現在のケイパビリティを判断するための開始点として、ZYXSが1年前に作成したケイパビリティアセスメントを使うべきである。現在含まれていないサービスに関する情報も追加すべきである。これによって現在の状況を即座にアセスメントが可能になる。
- B) SIAMRUSを使用して外部プロバイダにある現在のケイパビリティについての分析を供給してもらう。プロセスの成熟度アセスメントも実施するべきである。これによってリソースの追加が必要であるかどうかを判断するための十分な根拠が提供される。
- C) ZYXは現行サービスプロバイダにあるケイパビリティのレベルについて独自の調査を依頼すべきである。ケイパビリティポートフォリオが作成されるべきです。見つかった他の実行可能な選択肢と共にSIAMRUSの提案も検討されるべきである。
- D) ZYXHはZYXS、ZYXD、OUT\$CO、NET\$COおよびSIAMRUSに対して、SIAMモデルをサポートする各社のケイパビリティに重点を置いたインタビューを行うべきである。提供された情報を使って正確なケイパビリティポートフォリオを作成し、プログラムの最初のベンチマークとして使えるようにする。

5 / 40

SIAMモデルへの移行は、12か月で完了する予定です。ZYXのCIOは、現行サービスプロバイダの一部が新しいSIAMモデルに要求される契約変更に合意しない可能性があることを懸念しています。

移行期間中にレガシー契約の買い取りは行われません。

要求される変更への合意を望まないと予想されるのは、どのサービスプロバイダですか？

- A) BANK\$CO
- B) CAD\$CO
- C) FIELD\$CO
- D) OUT\$CO

6 / 40

ZYXがさまざまな場所に保有するリソースは、新しいSIAMモデルが実装されたときにリテインド組織内でも使用されるべきです。SIAMRUSは利用可能なドキュメントをレビューしました。

現在のケイパビリティ（能力）に関する洞察を得るために、ZYXは何を必要としますか？

- A) 人事（HR）トレーニング記録
- B) RACI マトリクス
- C) リソース改善
- D) トレーニング計画と開発計画

7 / 40

ZYXはSIAMRUSが提示したSIAMモデルを検討しています。

CEOは、ZYXが他の国に進出した場合、コンプライアンスと基準を検討した結果がSIAMモデルにどのようなインパクトを与えるのかを理解したいと考えています。CEOはZYXの収益性に与えるリスクを最小限に抑えたいと思っています。

組織の拡大によってSIAMモデルに最も可能性の高い影響は何ですか？

- A) 組織の拡大のインパクトは重大なものとなる。これによって合意されたサービスの供給に中断が生じる可能性がある。あらゆるモデルの変更は、いかなる影響を及ぼす契約を更新するまで遅らせるべきである。
- B) 関与する国によって異なるインパクトがある。SIAMモデルへのあらゆる変更は可能な限り、ケイパビリティ（能力）、および変更の潜在的価値とリスクに対する入念なアセスメント後にのみ実施すべきである。
- C) 成長は識別された要件としてSIAMRUSのSIAMモデルに組み込まれているため、インパクトは既知のものになる。したがって、追加ロケーションに伴うのは最小限のリスクである。
- D) コンプライアンスと基準は国際的概念であるため、インパクトは最小限となる。あらゆる生じるリスクは識別される。モデルの変更は、リスクのレベルとは無関係に対応される。

8 / 40

ZYXのコーポレート戦略のうち、SIAMへの順調な移行によって対処される可能性が**最も高い**のはどれですか？

- A) 変化に適応する準備をする
- B) 社員数のすべての変更をコントロールする
- C) 契約に対するデリバリを確実にする
- D) レガシーシステムへの依存を排除する

9 / 40

ZYXのCIOはSIAM移行のためにビジネスケースのアウトラインを作成しているところです。

NEWGENのための重要成功要因 (CSF) としてビジネスケースのアウトラインに含めるべきなのはどれですか？

- A) ZYXのITサービスの構築、実装、サポートに関わる費用の測定可能な削減
- B) 現在のデータセンタのキャパシティの 이슈を検討して解決するためのサービスグループ戦略
- C) ビジネスとプロバイダ間に肯定的で生産的な関係性を確立すること
- D) 全てのZYX組織全体を通して、NEWBNKアプリケーションの展開を成功させること

10 / 40

NEWGENプロジェクトは、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能力のみで選ばれています。
- OUT\$COがサービスインテグレータとして選ばれていますが、契約はまだ締結されていません。

ZYXは、新しいSIAMモデルでの役割プロファイルの定義に関する意見を求めています。SIAMRUSのコンサルタントとZYXのCIOの間で議論が行われました。

SIAMRUSのコンサルタントは、役割プロファイルの作成に進む前に、ZYXのスタッフが現在持つスキルのベースラインインベントリの作成から始めるため、ZYXが標準のフレームワークをそのSIAMモデルに適合させ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不要であると考えています。CIOは、標準フレームワークを選択し、そこから役割プロファイルをそのまま流用することを希望し、ベースラインインベントリは不要であると述べています。

誰が正しく、その理由は何ですか？

- A) CIO。コストの影響を監督するのにより適した立場にあり、ベースラインインベントリが本当に必要かどうかをより理解しているため。
- B) CIO。標準のスキルフレームワークからそのまま取得した役割プロファイルから開始し、しばらくしてベースラインインベントリを実行する方が適切であるため。
- C) SIAMRUSのコンサルタント。ベースラインインベントリを実行することで、利用可能なスキルの活用とスタッフの正しい配置が確実になるため。
- D) SIAMRUSのコンサルタント。コンサルタントの役割で選ばれており、この問題に関して執行権限を与えられているため。

11 / 40

ZYXの取締役会は、ZYXのSIAM戦略を確認したいと考えています。取締役会はSIAMRUSに、標準化されたSIAMモデルに関する詳細情報を提供するように依頼しました。

SIAMRUSは、ZYXが次のサービスプロバイダを使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
- エンドユーザコンピューティング : MOB\$CO
- サービスインテグレータ : SIAMRUS
- サービスデスク : SIAMRUS

ZYXの取締役会は、ZYXSが含まれていないことを懸念しています。SIAMモデルは、ZYXのコーポレート戦略とZYXのチェンジの使命をサポートする必要があります。

ZYXSについての**最善**のアプローチはどれですか？

- A) 内部サービスプロバイダとしてZYXSを追加する
- B) SIAMモデルからZYXSのサービスを除外する
- C) ZYXSをリテインド能力(ケイパビリティ)に入れる
- D) サービスをZYXSからOUT\$COに移行する

12 / 40

ZYX Corporationは5つの異なる会社（ZYXA、ZYXG、ZYXH、ZYXUK、ZYXS）から成るグループです。

現在は、NEWGENプロジェクトが確立されています。SIAM戦略ガバナンス委員会が設置されています。ZYXのSIAM戦略の策定にとりかかろうとしています。

6か月前、ZYXUKのディレクタはコンサルタント会社のSIAMRUSに対し、ZYXUKのITサービスプロビジョン戦略のレビューと、今後の新たな戦略の提案を依頼しました。SIAMRUSによるレポートは4週間前に届きました。SIAMRUSからは、ZYXUKはSIAMベースのモデルに移行すべきと提案され、SIAM戦略のアウトラインも提供されました。

ZYXUKのシニアスタッフとディレクタは、戦略とオペレーションについてZYXHとZYXSから干渉されることを好まず、これまで、自分たちの意向に整合しない作業プラクティスの変更には常に反対してきました。ZYXUKは、ZYXのITステアリンググループの最近2回の会議に出席していません。

CEOは、ZYXのSIAM戦略がZYXの全ての会社に適切であることを確実にしたいと考えています。CEOはまた、ZYXUKが戦略を受け入れ、その実装を積極的に支援することを望んでいます。

これらの目的の達成が最も成功すると予想されるアプローチはどれですか？

- A) SIAMRUSがZYXUKのために作成した報告書のSIAM戦略をZYXのSIAM戦略として採用する
- B) ZYXのSIAM 戦略を所有するSIAMガバナンスリードとしてZYXUKのオペレーションディレクタを任命する
- C) ZYXUKのITスタッフは直近2回のITステアリンググループの会議に参加していないため、ITステアリンググループに参加させるようにする
- D) ZYXUKのマネジメント委員会にSIAM戦略の写しを送り、同社スタッフに送るよう依頼する

13 / 40

CEOが米国への進出を早めたいと望んでいるため、ZYXはできるだけ早くSIAM環境を確立したいと考えています。

NEWGENプロジェクトを開始する最も適切な方法はどれですか？

- A) 実装のためのSIAMモデルのアウトラインとともに、SIAM戦略とビジネスケースを作成する
- B) 重要成功要因(CSF)とプロジェクトの進捗状況をコミュニケーションする計画を定義する
- C) 実用最小限の製品(MVP)と共に一連のアジャイルプロジェクトを定義するウォーターフォールプログラムを確立する
- D) 要求されるコンポーネントを迅速かつ優先順位を付けて実装する責務を持つアジャイルチームをオンボードする

14 / 40

SIAMプロジェクト委員会は選ばれたSIAM構造が、リードサプライヤサービスインテグレータになることを決定しました。

- OUT\$COはサービスインテグレーション契約を与えられました。同社はLANのサービスグループイングの設計をすることになります。
- ZYXSはSIAMエコシステムに中央サービスデスクを提供します。

ZYXAのLANサポートの最適なプロバイダとなりうるのはどれですか？

- A) DESK\$CO
- B) DLAN\$CO
- C) NET\$CO
- D) OUT\$CO

15 / 40

ZYXHはSIAMエコシステムを委託しました。SIAMRUSは、サービスインテグレータに提案されます。次のサービスグループとサービスプロバイダが選ばれています。

- アプリケーションサービス : ZYXS
- デスクトップサポート : DESK\$CO
- ホスティング : ZYXD
- ローカルエリアネットワーク (LAN) : OUT\$CO
- ワイドエリアネットワーク (WAN) : NET\$CO

WANは、LANとホスティングサービスを接続することで、ZYX全体でユーザがアプリケーションサービスにアクセスできます。

NET\$COは他にどの組織とオペレーション上および機能上の関係を持ちますか？

- A) すべての他の選ばれたサービスプロバイダとSIAMRUS
- B) すべての他の選ばれたサービスプロバイダ、SIAMRUS、ZYXH
- C) OUT\$CO、ZYXD、ZYXS、SIAMRUS
- D) OUT\$CO、ZYXS、DESK\$CO、SIAMRUS

16 / 40

ZYXの取締役会はSIAM戦略を決定しました。取締役会はSIAMRUSの専門知識を使いたいと考えていますが、アーキテクチャ、戦略、事業関係管理のコントロールをZYXに保持したいと思っています。

ZYXはどのSIAM構造を選択すべきですか？

- A) ZYXHとSIAMRUSでのハイブリッドサービスインテグレータで特定の責任を分ける
- B) SIAMRUSを外部サービスインテグレータにして、ZYXHがリタイム能力(レイパビリティ)を提供する
- C) SIAMRUSをリードサプライヤサービスインテグレータにして、追加のアプリケーションサポートの役割を与える
- D) ZYXHを内部サービスインテグレータにして、SIAMRUSをリソースオーグメンテーションに使う

17 / 40

SIAMへの移行が完了しました。

- SIAMRUSが外部サービスインテグレータに任命されました。
- ZYXHIは、ZYXのリテインド能力(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を適用したいと考えています。

クレジットはどのように適用されるべきですか？

- A) SIAMRUSは支払われるべきサービスクレジットを計算し、データをZYXHIに渡し、ZYXHIは徴収を処理する。
- B) SIAMRUSはOUT\$COにクレジットが支払われるべきであると通知し、ZYXHの調達部門に連絡するようOUT\$COに伝える。
- C) SIAMRUSはサービス障害についてZYXHIに通知する。ZYXHIは支払われる金額について検証、計算、徴収を行う。
- D) SIAMRUSは代理権を使ってサービスクレジットを起こし、支払われるべき総額を徴収してZYXHIに渡す。

18 / 40

ZYXはサービスインテグレータを任命しました。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSは、開発、サポート、サービスデスクサービスを提供する内部サービスプロバイダです。
- その他すべての現在のサービスプロバイダは、引き続きサービスを提供します。

ZYXSのサービスマネジメントは、ZYXSがZYXSの現在の測定および目標（以下のもの）における報告を今後も継続できるかどうかOUT\$COに尋ねました。

- サービスデスクが受け取り、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

ZYXHとZYXGは、あらゆるサービスプロバイダによってこれら3つの目標の達成度を示すレポートをOUT\$COが毎月提供できるかどうかをOUT\$COに尋ねました。

OUT\$COが取るべき最初のステップはどれですか？

- A) すべてのプロバイダからデータを収集して分析するためのパフォーマンス測定計画を開発する
- B) すべてのサービスプロバイダが使うための測定と目標の共通計算式のセットを識別する
- C) すべてのサービスプロバイダに各社の内部モデルを調整して測定と目標について報告するよう指示する
- D) これらの測定と目標の導入が与えるインパクトについて、すべてのサービスプロバイダと行う話し合いをリードする

19 / 40

ZYXのSIAMモデルは2か月間運用されています。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSは、異なるチームによりサービスデスク、アプリケーション開発、サポートサービスを提供しています。
- ZYXDはZYXSアプリケーションをホストしています。

ZYXSとZYXDは、どちらも個別のサービスレベルを満たしています。しかしながら、OUT\$COは、ZYXSとZYXDの異なるチーム間に緊張と対立が発生することが多いことを認識しています。

これらのチームがより効果的に一緒に働くための**最善**の方法は何ですか？

- A) ZYXSとZYXDのチームを集めてこの 이슈ーについて話し合い、適切に前向きに合意してもらう
- B) SIAMオペレーショナルリードにエスカレーションして、ZYXSとZYXDに正式な警告を与えるよう依頼する
- C) ZYXにすべてのプロバイダが参加するコラボレーションフォーラムを確立し、最初の会合でこの例を挙げる
- D) すべてのプロバイダがどの程度一緒に作業しているかを測定するKPIの全体セットに具体的な目標を導入する

20 / 40

ZYXは、OUT\$CO以外のすべての既存サービスプロバイダを引き続き使用することを決定しました。

サービスインテグレーションの要件や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の間で締結されました。SIAMRUSは、これらの契約の内容についてアドバイスを提供しました。

しかしながら、SIAMRUSから受け取ったコストが高すぎるため、OUT\$COをサービスインテグレータに任命することが決定されました。ZYXは現在、OUT\$COと契約を交渉しています。

契約でサービスインテグレータとしてのOUT\$COのパフォーマンスにインセンティブを提供するための**最善**の方法はどれですか？

- A) サービスプロバイダがサービスレベルの目標を達成できなかった場合、サービスクレジットがOUT\$COに適用され、OUT\$COはサービスプロバイダに償還を要求できる。
- B) あらゆるサービスプロバイダのあらゆるサービスレベル目標が達成できなかった場合は、サービスクレジットがサービスプロバイダとOUT\$COの両方に等しく適用される。
- 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、改善における目標達成について褒賞される。
- D) OUT\$COは、あらゆるサービスプロバイダが個別のサービスレベルを達成した各期間ごとにボーナスを受ける。

21 / 40

ZYX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、デスクトップサポート、およびネットワークに異なるサービスプロバイダを使用することを決定しました。可能な限り、クラウドサービスとコモディティサービスが使用されます。OUT\$COIはホスティングプロバイダとして選ばれ、またサービスインテグレータにもなります。

サービスプロバイダとサービスインテグレータ向けの新しい契約の設計に関する議論で、ZYXのCEO、ZYXのCFO、ZYXのCIO、およびZYXSのITディレクターの意見が分かれました。

- ZYXのCEOは、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使用し、ルールとガバナンスの共通セットを確実に順守するようにしたいと考えています。
- ZYXのCFOは、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使用することを望んでいます。これにより、複雑さとコストを可能な限り抑制できるためです。
- ZYXのCIOは、OUT\$COIに1つの契約構造を使用し、その他すべてのプロバイダに別の契約構造を使用することを望んでいます。これにより、サービスプロビジョニングのコストを最小限に抑えることができるためです。
- ZYXSのITディレクターは、複数の異なる契約と構造を希望しています。これにより、柔軟性が最も高まるためです。

誰が最も正しいですか？

- A) ZYXHのCEO
- B) ZYXのCFO
- C) ZYXのCIO
- D) ZYXSのITディレクター

22 / 40

SIAMへの移行が開始されました。

- SIAMRUSがサービスインテグレータに選ばれました。
- OUT\$COとの契約が更新されました。

SIAMへの移行に関するZYXプロジェクトチームは、組織的なチェンジマネジメント（OCM）の方法によって移行の成功が左右されることを認識しています。チームは、OCMの専門家を採用することを決定しました。選定プロセスの一環として、ZYXプロジェクトチームは、各候補者に、OCMが4つの領域、つまりZYXH、SIAMRUS、OUT\$CO、ZYXSに与える影響を検討するよう依頼します。

SIAMへの移行における課題の克服方法を理解していることを最もよく表しているのはどの回答ですか？

- A) SIAMモデルの実装期間中は、主に関与しているプロジェクトメンバからのコミットメントを得ることが必要である。組織的な抵抗を減らすために、ZYXHの熱意が維持され実証されなければならない。SIAMRUSは、ZYXSとOUT\$COの全てのスタッフとのコミュニケーションを同じチャネルを使って引き受けられるべきである。
- B) OCMは大変重要である。プロジェクト開始時点でそのアプローチが確立されるべきです。ZYXH、SIAMRUS、OUT\$CO、ZYXSのスタッフにチェンジの必要性を気づかせることが鍵となる。現在の社員が持っているチェンジへの意欲を分析することで、包括的なコミュニケーション計画とアプローチを各領域ごとにテーラリングされることが可能になる。
- C) 人々の姿勢は、組織がSIAMに移行する能力に影響を与える。したがって、OCMはプログラムの初期に計画されるべきである。OUT\$COの全てのスタッフがこのイニシアティブを支援することが必要不可欠である。SIAMRUSは、ZYXSとZYXHに進捗を報告するEメールを毎週送ることによって、プロジェクトの勢いを維持すべきである。
- D) SIAM移行プログラムは、計画&構築ステージ期間に新しいスタッフ構造が受けるインパクトを検討すべきである。SIAMRUSは、ZYXSとZYXHからのスタッフに信任を構築することによって提案されたチェンジを支持しなければいけない。コミュニケーションは、すべての組織のシニアスタッフに宛てた動画とEメールを使って毎週実施すべきである。

23 / 40

サービスインテグレータは、移行期間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。ZYXは、セッションの主催を依頼されました。

ZYXがワークショップでオンボーディングを手助けできる最適な方法はどれですか？

- A) 新しいアプローチとワーキングモデルに貢献する
- B) サービスごとに低レベルのオペレーショナルインタフェースを定義する
- C) 実装のオペレーションの詳細の解決を手引きする
- D) 整合性を確実にするというビジネス目標を強調する

24 / 40

ある重要な銀行は、BNKと銀行カウンタ用端末（BCT）の使用をやめることを決定しました。この決定はZYXの収益性に深刻な影響を及ぼします。

CEOは、現在ZYXSとZYXDが提供しているすべてのサービスをOUT\$COに移行することを検討するようCIOに依頼しました。

この戦略を採用する場合の**最大**のリスクはどれですか？

- A) BANK\$COとのホスティング契約の期間を改正すること
- B) ZYXSとZYXDのチームスタッフのカルチャを変えること
- C) ZYXSとZYXDの現行スタッフのサポートを維持すること
- D) OUT\$COがサービスオペレーションに必要なナレッジを獲得すること

25 / 40

ZYXは、SIAMRUSをサービスインテグレータに任命することも含めて、SIAMRUSによって提案されたサービス分離を使うことを検討しています。ZYXは現行サービスプロバイダと新しいサービスプロバイダを混在させたい考えです。

ZYXは、新しいサービスモデルを支援するのはどのようなツール戦略とインテグレーション方法論なのかを理解したいと考えています。ソリューションは、シームレスでコスト効率が高く、できるだけ単純なものであるべきです。

ZYXの要件に**最適**なツール戦略とインテグレーション方法論のアプローチはどれですか？

- A) 計画&構築ステージ期間中に、ZYXはSIAMエコシステム内のすべてのプロバイダにSIAMRUSのツールセットの使用を命じるべきである。このツールは、サービスプロバイダからのデータの自動化されたバルクアップデートを実施し、そのデータをSIAMRUSがサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスについて報告するのに使えるフォーマットに変換する。
- B) 実装ステージ期間中に、ZYXはインテグレーションサービスの外部プロバイダを見つけて任命すべきである。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プロバイダからのデータ送信を、プロバイダには何も変更させることなく、ファシリテーションするものであるべきである。ツールセットは、リアルタイムのステータス追跡と監査証跡も提供すべきである。
- C) ディスカバリ&戦略ステージ期間中に、マーケットを調査して使える可能性のあるツールセットを探すべきである。計画&構築ステージ期間中には、インテグレーションのためのデータ要件が分析されるべきである。この分析は、使用可能なツール、サービスプロバイダのケイパビリティ（能力）、SIAMモデルを考慮し、ツール戦略へのインプットとして使われるべきである。
- D) 計画&構築ステージの前に、ZYXは単一のツールセットを選択して実装すべきである。ツール戦略は、このツールセットにインタフェースすることを、すべてのサービスプロバイダに対してその要件を命じるべきである。ツールセットは、データインテグレーションに伴うタスクを削減し、最小限のオーバーヘッドでシームレスな報告を達成しなければならない。

26 / 40

ZYXの各社にサービスを提供するプロバイダとの契約合意には、内部のオペレーティングアグリーメントなど、さまざまなものがあります。比較的急な通告により終了できる契約や、今後1年以内に終了する契約もあれば、より長い期間続く契約もあります。OUT\$COがZYXUKにすべてのITサービスを提供する契約は12か月以内に終了し、延長されません。

SIAMRUSが外部サービスインテグレータに任命されました。OUT\$COを除くすべての現行サービスプロバイダは、新しいSIAMモデルに参加する意思を表明していますが、現時点では既存の契約に変更はありません。

ZYXの取締役会は、ZYXとその個別の会社が負うリスクとコストを最小限に抑えてSIAMの責務を最善の形で達成する、ZYX全体でのSIAMの実装アプローチを推奨するようCIOに依頼しました。

最も適切な実装アプローチはどれですか？

- A) OUT\$COとの契約が終了する時点で、全てのZYXグループ会社の全てのサービスとサービスプロバイダを同時にSIAMモデルに移行する
- B) 全ZYX会社のすべてのサービスとサービスプロバイダを6か月以内にSIAMモデルに移行し、現在のインテグレーションの問題に対処する
- C) 最初に、ZYXUKの新しいサービスプロバイダを新しいSIAMモデルに移行し、3か月間パイロットを実施した後に、ZYXのその他すべてのサービスプロバイダを移行する
- D) ZYXDを新しいSIAMモデルに移行し、3か月のパイロットを実施してから、ZYXS を移行し、3か月のパイロットを実施して、それから全ての他のサービスプロバイダを移行する

27 / 40

ZYXのCIOは、段階的実装について話し合うITステアリングコミッティに参加するよう依頼されました。

この種類のアプローチに対して事業部門から出される主要な懸念はどれですか？

- A) ZYXは事業部門の予算に対するインパクトについて不確かである。
- B) ZYXは関与する事業部門の数について不確かである。
- C) ZYXは新旧両方の業務慣行を統合する必要がある。
- D) ZYXは段階的に実施することでリスクレベルを高めることになる。

28 / 40

ZYXは現在、ZYX組織をSIAMモデルに移行することを目指すNEWGENプロジェクトに取り掛かっています。

ZYXのマネジメントチームは、新しいサービスインテグレータとサービスプロバイダの移行のアプローチとして提案された多くの選択肢を検討しているところです。

ZYXにとって**最適**な移行アプローチとなるのはどれですか？

- A) - サービスインテグレータを任命してオンボードし、共に詳細なSIAMモデルを定義する作業を行う。
 - 特定のZYX組織に関連するサービスプロバイダを段階的にオンボードする。
 - 最初は各サービスプロバイダが変更なしに自社のプロセスを使うことを認め、すべてのプロバイダがオンボードしたらプロセスのインテグレーションを実施する。
- B) - 詳細なSIAMモデルを定義して合意する。
 - 異なるサービスプロバイダのオンボード期間中に移行活動を支援してもらえるようにサービスインテグレータを雇用する。
 - 新しいSIAMエコシステム全体にわたるサービスプロバイダのプロセスのインテグレーションの妥当性確認をするために、すべての関係者とユーザーシナリオテストに着手する。
- C) - ZYXが必要とするサービスに基づいて、適切なサービスプロバイダを識別してオンボードする。
 - 各社のパフォーマンスを注意深く監視し、パフォーマンスが最も高いプロバイダをサービスインテグレータに選択する。
 - 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によって定義されたプロセスに合うように移行する。
- D) - 新しいSIAMエコシステムに入らない既存のサービスプロバイダを契約解除する論理的順序を識別する。
 - 古いプロバイダから新しいプロバイダへ合意された順序でサービスの移行をマネジメントするサービスインテグレータを雇用する。
 - 新しいサービスプロバイダのオンボーディングには、各社が詳細なSIAMモデルに整合していることが含まれていることを確実にする。

29 / 40

MOB\$COは、ZYXGおよびZYXUKに対してフィールドユーザおよび在宅ユーザ向けのデスクトップサポートを提供します。

ZYXは、新しいSIAMモデルではMOB\$COにサービスの提供を継続させないことを決定しました。OUT\$COは、すべてのZYX組織に対するデスクトップサポートの新しいサービスプロバイダになります。

MOB\$COはこのニュースを否定的に受け止め、OUT\$COに対して協力的ではあません。

デスクトップサポートサービスのSIAMモデルへの移行を成功させるために、OUT\$COは何ができますか？

- A) MOB\$COが使っている現在のプロセス間の全ての相互作用を示すプロセスモデルを開発する
- B) ZYX組織のユーザがデスクトップサポートに対してどのような期待と需要を持っているか見出す
- C) ZYXSに、全てのクローズしたインシデント、問題、変更、及びリリースの全履歴をMOB\$COから取得させる
- D) プロセスフォーラムの構造要素を使ってMOB\$COからもっとコラボレーションを得られるよう奨励する

30 / 40

ZYXのSIAMモデルにはアプリケーション開発の内部サービスプロバイダが含まれます。このサービスプロバイダのスタッフは、ZYXSとZYXUKの現在の開発チームから招集される予定です。

外部コンサルタント会社は、ZYXSとZYXUKの影響を受けるスタッフに向けて、新しいSIAMモデルについての認知度向上キャンペーンを策定するよう依頼されました。このキャンペーンによって、業務慣行やカルチャに必要な変更をさせるようにスタッフを促さなければなりません。このキャンペーンはEメールによるコミュニケーションとワークショップの組み合わせを使って配信する予定です。

この認知度向上キャンペーンの有効性を判定するのに使うべき**最適な**アプローチはどれですか？

- A) スタッフの姿勢や成果の達成における変化を継続して測定する
- B) アプリケーション開発チームによるリーン及びアジャイルアプローチの採用を測定する
- C) ITステアリンググループのミーティングにおけるZYXUKの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Eメールの返信の数の統計をレビューする

31 / 40

NEWGENプロジェクトが開始されました。

- ZYXの取締役会は、ZYXUKがOUT\$COとの契約を終了すべきであると確信しました。
- 新しいSIAMモデルの外部サービスプロバイダとサービスインテグレータは、入札後に選択されなければなりません。

ZYXUKとの現在の契約が終了するまで質の高いサービスを提供するように、OUT\$COを動機付けるための**最善**のアプローチはどれですか？

- A) SIAM移行のためのエグゼクティブステアリング委員会でOUT\$COをリードサプライヤになるように手配する
- B) OUT\$COと全ての他の現行サービスプロバイダに定期的なコミュニケーションが提供されていることを確実にする
- C) OUT\$COとサービスレビューミーティングを毎月開催するようZYXUKのサービスデリバリマネージャに指示する
- D) 契約が終了することをOUT\$COにアナウンスするのをできるだけ遅らせる

32 / 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。
- ZYXHIは、ZYXにリテインド能力(ケイパビリティ)を提供します。
- ZYXSはアプリケーション、サポート、サービスデスクサービスを提供します。
- ネットワーク供給、アプリケーション開発、アプリケーションサポートのサービスは、移行前と同じサービスプロバイダに残りました。

先週、NEWBNKの一部として開発された新しいモバイルアプリケーションのローンチに関するEメールがBNKとNEWBNKの全てのユーザに回覧されました。昨日は、これによって過度の需要が起り、オンラインバンキングシステムに4時間にわたる停止を招きました。その原因は、ネットワークサービスの高負荷であると確信されています。

停止期間中、ZYXSはサービスインテグレータが関与することなくサービス回復の活動をリードしました。ZYXSは、ユーザによって報告されたインシデントの記録とアセスメントを行い、原因を診断してサービスを回復するためにネットワークサービスプロバイダを関与させました。

次にとるべきアプローチは何ですか？

- A) - エンドツーエンドのサービスのデリバリについて説明責任を負うため、SIAMRUSは中断の調査を全面的にコントロールする必要がある。
 - ZYXSとNET\$COの戦術ガバナンス委員会は、中断の原因を独自に調査し、SIAMRUSに報告すべきである。
 - SIAMRUSはこれらに基づいて、戦略ガバナンス委員会に提示するレポートを形成する。
- B) - 何が起きたかを知るためのさらなる調査は、インシデント管理プロセスフォーラムがリードすべきである。
 - フォーラムは、ZYXSのスクラムチームや他のプロバイダの専門知識を活用して、良かったことや改善が必要なことをレビューすべきです。
 - 改善を実装するために必要な追加の資金調達の要求は、最初にオペレーショナルガバナンス委員会に対して行われます。
- C) - インシデントは、調査のために臨時の問題管理ワーキンググループにエスカレーションすべきです。
 - SIAMRUSがグループの委員長を務め、NET\$CO、DLAN\$CO、BANK\$COおよびZYXSの代表がグループに参加すべきです。
 - さらにエスカレーションが必要な場合には、適切なオペレーション委員会、戦術委員会、または戦略委員会に送られます。ZYXHIはすべてのガバナンス委員会で主要な役割を果たします。
- D) - これは重大な中断だったため、ZYXSは即座にZYXのシニアマネジメントに情報を提供すべきです。
 - ZYXHの代表者は、関連するサービスプロバイダと共に調査すべきである。
 - ソリューションが見つかったら、ZYXSが詳細を収集して使用し、関連するプロセスフォーラムとオペレーショナル委員会に情報を提供すべきである。
 - これにより、SIAMRUSは戦略ガバナンス委員会のレポートを準備できるようになるべきである。

33 / 40

ZYXのSIAMエグゼクティブステアリング委員会は、最初の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を受け取ることは、すでに議題として取り上げられています。

他に何を含める必要がありますか？

- A) ZYXAと日本の競合他社の合併がもたらす潜在的な影響
- B) ZYXDデータセンターの追加キャパシティに関する 이슈の紹介
- C) ZYXS変更フォーラムとのエンゲージメントが欠如していること
- D) ZYXUKのITチームによって社内で開発されたアプリケーションの取り扱い

34 / 40

BNKはNEWBNKに現在置き換えられています。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSはアプリケーションサポートを提供します。
- ZYXDはホスティングを提供します。
- NET\$COはワイドエリアネットワーク (WAN) を提供します。

ZYXSは、NEWBNKの可用性サービスレベルの目標を99.9%に設定しています。

4週間前、NEWBNKのすべてのユーザが6時間アクセスできなくなりました。ZYXSが調査しましたが、アプリケーションの障害は検出されず、ZYXSがアクションを実行することなくサービスは復元されました。

ZYXSは、NET\$COからのサービスレポートで、NET\$COの機器の障害が原因でZYXDへの広域ネットワーク接続が6時間失われたことが示されていることに気付きました。これは、同時にNEWBNKユーザが中断を経験したときでもありました。ZYXDからのサービスレポートによると、NEWBNKのホストの可用性は100%です。

OUT\$COはZYXSに、この期間中のサービスレポートを提出するように依頼しています。

ZYXSは何をすべきですか？

- A) NET\$COとZYXDと共にサービス停止原因を調査するワーキンググループを招集する
- B) NET\$COに正式な苦情を出して、サービス停止の補償をユーザにするよう依頼する
- C) OUT\$COにサービス停止についての全面的な情報を提供して、サービス報告書の提出時期を後ろにずらす
- D) 6時間のサービス停止に関するコメント付きでNEWBNKの可用性を100%として報告する

35 / 40

新しいSIAMモデルは6か月間使用されています。

- SIAMRUSはサービスインテグレータとして選ばれています。
- OUT\$COは現在ZYXの全ての会社にサービスを提供しています。
- ZYXDはOUT\$COサービスをホストしています。
- ZYXSはアプリケーション開発とサポートの内部プロバイダです
- ZYXDはZYXSの完全所有子会社です
- ZYXDのスタッフ全員はZYXSのオペレーションおよびサポートマネージャに直属しています。

最近、OUT\$COは可用性99.5%のサービスレベルを達成していません。OUT\$COは中断の原因がZYXDにあると非難していますが、ZYXDは原因の調査に協力することを拒否しています。ZYXDは、アップタイム90%という自社のサービスレベルを達成していると述べています。先週、ZYXDとOUT\$COのスタッフ2人が話し合いましたが、相手を無能であると主張するなど、激しい意見の相違が見られました。

調査を依頼されたSIAMRUSは、OUT\$COとZYXDが互いを信頼せず一緒にうまく働いていないと結論付けています。

SIAMRUSがコオペレーションの欠如に対処するための最善の方法はどれですか？

- A) OUT\$COのCEOとZYXSのオペレーションおよびサポートマネージャとのミーティングを開催する
- B) 今後の口げんかを避けるため、OUT\$COとZYXDのスタッフが会わないようにする
- C) OUT\$COとZYXDの契約上の責任の概要を提供し、それぞれに期待されることを明確化する
- D) エンドツーエンドでの測定を策定するため、OUT\$COとZYXDのスタッフが参加する作業グループを設置する

36 / 40

SIAMRUSは、サービスインテグレータに任命されました。

同社は最近、必要な監査とコンプライアンスのプロセスが理解されているかを確認するために、BANK\$CO、NET\$CO、OUT\$CO、ZYXS各社の代表と相談しました。予想通り、各サービスプロバイダの経験によって反応は異なるものでした。SIAMRUSは、各サービスプロバイダが取ったアプローチの概要を作成しました。

SIAMエコシステム監査に向けたSIAMRUSのアプローチを開発するための最適な開始点を提供する概要はどれですか？

- A) BANK\$COでは監査は資格保持者が行う。監査は、重大な 이슈の発生後、改善できる箇所を決定するために実施する。ZYXが罰金を科される可能性がある規制標準のコンプライアンスを満たしていない領域のみに重点が置かれる。ZYXSは、プロセスと手順に関して疑われる 이슈の詳細と証拠を監査人に提供する。BANK\$COは通知されたすべての監査所見を2か月以内には是正しなければならない。
- B) NET\$COの監査は年1回、または重大な 이슈の発生後に実施される。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、エンドツーエンドデリバリー、コンプライアンスについての証拠を検討する。監査所見は、ZYXSに正式に報告される。詳細には各不適合の記述とそれを支援する証拠、改善のための推奨事項が含まれる。アクション計画が作成され、全ての項目が対処されるまでZYXSによって監視される。
- C) 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遂行される。独立したアセッサが遂行するアセスメントのベースとしてISO/IEC 20000を使用する。すべての不適合は文書化されて、ZYXUKの品質マネージャに正式に報告される。OUT\$COは、あらゆるアクション計画の作成とマネジメントを担い、必要性が識別された箇所には追加のトレーニングを提供する。
- D) ZYXSは、ZYXSとZYXDの両社の毎年の内部監査を実施する。監査では文書化されたプロセス、手順、職務記述書の順守を検討する。特定の内部または外部の規制コンプライアンス要件を満たすことが存在するならば、レビューするための追加目標があることもある。監査人は、不適合が見つかった場合のみ監査報告書を作成する。ZYXHが監査報告書をレビューする。

37 / 40

SIAMRUSのコンサルタントは、SIAMのビジネスケースのアウトラインを説明するためのSIAM戦略レポートを作成しました。

レポートでは、ビジネス、プロセス、およびテクノロジーのプラクティスが詳細に検討されています。

ZYXが雇用するスタッフについてはどのような人的側面を含めなければなりませんか？

- A) あらゆるZYX各社の全てのスタッフの正確な職務記述書
- B) ITスタッフとそのロケーションに関する雇用法
- C) ZYXグループ会社のITスタッフの性別分割
- D) リスクとインセンティブパフォーマンスに使う褒賞アプローチ

38 / 40

NEWGENプロジェクトの計画&構築ステージで、ZYX社はNEWBNKの展開が遅れることを特定しました。

NEWBNKへの移行は、SIAMが運営&改善ステージに入った後に行われます。これは、ZYXSが新しいSIAMモデルでBNKをサポートするために、かなりの期間にわたってBANK\$COを保持する必要があることを意味します。

NEWBNKへの移行で他の関係者に対するオペレーショナルリスクとコストを削減するのに最も貢献する戦略はどれですか？

- A) エンタープライズプロセスフレームワーク (EPF)を適用し、契約、プロセス、ツールをフレームワークに整合する
- B) すべての契約にエグジット条項があることを確実にし、オペレーショナルデータに対するデータ記録ガバナンスを確立する
- C) 共通のツールセットを実装して、すべてのサービスプロバイダに共有させ、エンドツーエンドのプロセスに整合する
- D) すべてのサービスプロバイダが社内で運用するプロセスを標準化し、エンドツーエンドのプロセスに整合する

39 / 40

SIAMRUSはサービスインテグレータです。

SIAMの実装の準備で、サービスインテグレータのSIAMRUSは、実装前の「カンファレンスルームパイロット」の実行をサポートするためのシナリオを作成しました。シナリオは、ZYXS、ZYXD、ZYX\$DESK、NET\$CO、OUT\$CO、およびPAY\$COIによって提供されるサービスと、追加で要求されるサポートサービスに基づきます。個別のサービスごとに約20件のシナリオが作成されました。

しかし、あらゆるプロセスについてすべてのシナリオを実行する十分な時間はありません。

許された時間内にテストから最大のベネフィットを得るためにテストのアプローチを調整する最善の方法はどれですか？

- A) OUT\$COIは、同社がサポートする他の契約でSIAMを使った経験があるため、計画からOUT\$COのシナリオを除外する。また、PAY\$COのサービスは銀行の基幹オペレーションを直接支援するものではないため、PAY\$COを省略する。
- B) 全ての識別されたサービスインテグレーションを少なくとも1回は取扱うことを確実にするため、ZYXS、ZYXD、ZYX\$DESK、NET\$CO、OUT\$CO及びPAY\$COのシナリオを優先する。次に残りのテストをビジネスへのインパクトに基づいて再度優先度付けする。
- C) 各シナリオを、サービス形態に関連された個別のサービスコンポーネントに分解して減らす。テストが全ての重要なサービスを適切に網羅することを確実にするため、これらコンポーネントを別々にテストする。
- D) エンドツーエンドサービスに集中するため、インシデント記録からサービス回復までの全てのZYX\$DESKの活動を除外してシナリオを再設計する。同時にZYX\$DESKを独立にテストする。

40 / 40

ZYXでの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マネージャは、問題管理プロセスが期待していたほどうまく回っていないことを確信しました。

問題管理プロセスを改善するのに**最適な**アプローチとなるのはどれですか？

- A) 必要な変更を決定し、各サービスプロバイダにメモを回してコミュニケーションする
- B) プロセスをレビューし、改善に向けた推奨をしてもらうためにリーンのコンサルタントを雇用する
- C) 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してもらうためにITSMのコンサルタントを雇用する
- D) 改善点を特定するためにプロセスをウォークスルーするクロスサービスプロバイダのワークショップをセットアップする

解答集

1 / 40

ZYXは外部サービスインテグレータを使うこと、そして、そのインテグレータが提供するツールを使うことを決定しました。

ZYX組織の全てのグループ会社の中で、ガバナンスモデル全体に**最大**の変更が生じる可能性が高いのはどれですか？

- A) ZYXA
 - B) ZYXD
 - C) ZYXUK
 - D) ZYXS
- A) 不正解。ZYXAはサービスの消費者であって、プロバイダではありません。したがって、同社がSIAM ガバナンスから受けるインパクトは小さく、SIAM 導入によってガバナンスモデルに変更が生じる可能性はほとんどありません。
- B) 不正解。ZYXDは既にZYXSのガバナンス下のサービスプロバイダです。したがって、同社は外部のオペレーショナルガバナンスの下にあることに慣れてしています。
- C) 不正解。ZYXUKは主にサービスの消費者であるため、SIAM ガバナンスから受けるインパクトは小さいものです。同社にはいくつかのサービス提供のケイパビリティがあり、それらのケイパビリティ(能力)ではオペレーショナルガバナンスに多少の変更が必要になります。
- D) 正解。ZYXSは現在外部プロバイダをマネジメントしています。それらの責任がサービスインテグレータに移転するため、同社の戦略的ガバナンスモデルに影響を及ぼします。また、同社はIT開発、サポートおよびサービスデスクサービスについては、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適合する必要があります。したがって、同社のガバナンスの戦略的レベル、戦術的レベル、オペレーショナルレベルで変更が生じます。(参考文献: A, Chapter 2.3.3)

2 / 40

ZYXは外部サービスインテグレータを使いたいと考えています。CIOは、将来のSIAMエコシステムのガバナンス方法、必要となる役割、そして、その役割をどこに確立すべきかについて、最初の推奨をするようコンサルタント組織のSIAMRUSに依頼しました。

SIAMRUSは、現在SIAMガバナンスリードの役割についての提案を文書化しているところです。

この役割を受ける可能性が**最も高い**のは誰でしょうか？

- A) ZYXのCEO
 - B) ZYXのCIO
 - C) ZYXSのIT取締役
 - D) ZYXSの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、ZYXでのレベルが高すぎです。CEOは顧客組織の一部ですが、リテインド能力(ケイパビリティ)ではありません。さらに、CEOはこの役割を遂行する時間がありそうになく、そして、ITガバナンス、サービスマネジメントおよびITオペレーションの必要なスキルと経験を持っている可能性は低そうです。
- B) 正解。CIOは顧客組織のリテインド能力に属する上級の役割です。CIOはITガバナンス、リスク管理、サービスプロバイダの関与、ITオペレーション、大規模なプログラム管理およびサービスマネジメントについて必要なスキルと経験を持ちます。(参考文献: A, Chapter 2.3.7.1)
- C) 不正解。これは上級の役割で、この役職者はサービスインテグレータでの業務経験があるものの、ZYXSは新しいSIAMエコシステムでの新しいサービスプロバイダとなるのであって、顧客のリテインド能力の一部ではありません。SIAMガバナンスリードの役割は、顧客のリテインド能力に属させるべきです。さらに、購買、契約ガバナンス、コーポレートガバナンス、コーポレート戦略のリテインド能力において、ZYXHは既にケイパビリティを持っているため、役割を受ける可能性が一番高いのはZYXHです。
- D) 不正解。ZYXSのサービスマネジメント&サービスデスクリードにはサービスマネジメント経験がありますが、ZYXSは新しいSIAMエコシステムでの新しいサービスプロバイダとなるのであって、顧客のリテインド能力の一部ではありません。SIAMガバナンスリードの役割は、顧客のリテインド能力に属させる必要があります。さらに、購買、契約ガバナンス、コーポレートガバナンス、コーポレート戦略のリテインド能力においてZYXHは既にケイパビリティを持っているため、役割を受ける可能性が一番高いのはZYXHです。

NEWGEN移行プロジェクトの一環として、ZYXHの契約マネージャはプロジェクトチームに配置されました。プロジェクトチームは、新しい契約をどのように構成して規定すべきかを検討しており、サービスパフォーマンスの測定方法も含まれています。

契約マネージャは、何が必要となるかを理解するためにSIAMトレーニングに参加した上で、各契約サービスで監視対象とするパフォーマンス測定基準としてどれを提案すべきかを識別するために、ビジネスの代表者とITツールの専門家たちからインプットを集めているところです。

この契約マネージャはどのアプローチを取るべきですか？

- A) パフォーマンス測定および標準の目標値の標準セットを作成する。これらは、すべてのZYXの部門にわたって契約済みサービスごとに監視される標準化されたアプローチを提供する。
 - B) パフォーマンス測定の標準セットを作成する。これらは、ZYXにより契約されたサービスごとに監視される。次に、実際のサービスと要求されたサービスレベルに応じて異なる目標値を特定する。
 - C) パフォーマンス測定のさまざまなセットを作成する。これらは、サービスのカテゴリごとに標準化される。サービスを使用しているZYXの部門に関係なく、そのカテゴリの契約済みサービスごとに使用される具体的な目標値を設定する。
 - D) パフォーマンス測定のさまざまなセットを作成する。これらは、サービスのカテゴリごとに標準化される。次に、実際のサービスとZYXに要求されたサービスレベルに応じて異なる目標値を特定する。
-
- A) 不正解。すべてのサービスにわたってパフォーマンス測定および目標値の標準セットを持つことは非現実的であり、最小限の価値しか提供しません。測定は非常にハイレベルにならなければならない、違反した目標値に関連して行われた比較は、サービスやサービスレベルが異なることを考えると不適切です。
 - B) 不正解。実際のサービスと契約済みサービスレベルに応じて異なる目標値を設定すべきですが、すべてのサービスにわたってパフォーマンス測定の標準セットを持つことは非現実的であり、最小限の価値しか提供しません。
 - C) 不正解。サービスのカテゴリごとにパフォーマンス測定を標準化して、類似のサービス間で比較できるようにすることは理にかなっていますが、目標値は実際のサービスと契約されたサービスレベルに応じて設定すべきです。
 - D) 正解。サービスのカテゴリごとにパフォーマンス測定を標準化して、類似のサービス間で比較できるようにすることは理にかなっています。しかしながら、現実的な目標値は、サービス（新しい高い耐障害性サービスか、既知の問題のある古いレガシーサービスかなど）や、サービスプロバイダから支払い対象のサービスのレベルに依存し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に基づいて設定すべきです。（参考文献：A、2.3.14章）

4 / 40

ZYXUKは、ZYXの現行サービスプロバイダのSIAMモデルを提供するケイパビリティ（能力）をアセスメントするべきだと提案しました。

このアセスメントはどのように開始すべきですか？

- A) ZYXにある現在のケイパビリティを判断するための開始点として、ZYXSが1年前に作成したケイパビリティアセスメントを使うべきである。現在含まれていないサービスに関する情報も追加すべきである。これによって現在の状況を即座にアセスメントが可能になる。
 - B) SIAMRUSを使用して外部プロバイダにある現在のケイパビリティについての分析を供給してもらう。プロセスの成熟度アセスメントも実施するべきである。これによってリソースの追加が必要であるかどうかを判断するための十分な根拠が提供される。
 - C) ZYXは現行サービスプロバイダにあるケイパビリティのレベルについて独自の調査を依頼すべきである。ケイパビリティポートフォリオが作成されるべきです。見つかった他の実行可能な選択肢と共にSIAMRUSの提案も検討されるべきである。
 - D) ZYXHはZYXS、ZYXD、OUT\$CO、NET\$COおよびSIAMRUSに対して、SIAMモデルをサポートする各社のケイパビリティに重点を置いたインタビューを行うべきである。提供された情報を使って正確なケイパビリティポートフォリオを作成し、プログラムの最初のベンチマークとして使えるようにする。
-
- A) 不正解。ケイパビリティポートフォリオは1年前に作成されたものなので現状に合わない可能性があります。
 - B) 不正解。このやり方では内部プロバイダのケイパビリティのアセスメントを除外してしまいます。また、SIAMRUSには十分な独立性がありません。SIAMRUSはこのような重要な活動に必要とされる独立性を供給できないかもしれません。
 - C) 正解。サービス置き換えの範囲と更新後のサービスプロバイダ構造の条件における決定をする前に、現在の状況について明確に理解しておく必要があります。この理解をするには、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、さらに別のサービスグルーピングの選択肢を検討する必要があります。（参考文献：A, Chapter 2.5.6）
 - D) 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らない。この回答ではいくつかの、特にBANK\$COが抜けています。

5 / 40

SIAMモデルへの移行は、12か月で完了する予定です。ZYXのCIOは、現行サービスプロバイダの一部が新しいSIAMモデルに要求される契約変更に合意しない可能性があることを懸念しています。

移行期間中にレガシー契約の買い取りは行われません。

要求される変更への合意を望まないと予想されるのは、どのサービスプロバイダですか？

- A) BANK\$CO
- B) CAD\$CO
- C) FIELD\$CO
- D) OUT\$CO

- A) 正解。BANK\$COとの契約はかなり以前に合意したレガシー契約です。BANK\$COのサービスは、NEWBNKとwindows端末に置き換えられるため、同社は今後18ヶ月にわたって継続的に収益が減少することになります。そしてもし計画通りに展開が進めば、SIAMモデルの実装から6か月後にBANK\$COとの契約は終了されます。したがって、BANK\$COは、この短期間で同社のオペレーションを変更するための投資をすることに同意する可能性が低く、それゆえにBANK\$COが最大の課題となります。ディスカバリ&戦略ステージにおいては、契約義務と在任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合意する理由を検討することが重要です。(参考文献: A, Chapters 2.5.1、2.5.5および2.5.6)
- B) 不正解。CAD\$COは「パッケージ」ソフトウェアを提供します。このタイプのサービスプロバイダはSIAMモデルには極めて限定的な関わりしか持たず、インシデントの受け渡しだけに制限されています。これは現在の契約に多くの変更が必要となる見込みはありません。そのため、同社は最大の課題とはなりません。
- C) 不正解。FIELD\$COとの契約は1か月前に通知が必要な自動更新契約であるため、同社とのサービスインテグレーション要件を含む新しい契約に合意することは単純にすべきです。FIELD\$COのスタッフ数が少ないため、この契約が困難であることが判明した場合、コモディティサービスであるこのサービスを12か月以内に別のサービスプロバイダのサービスに置き換えることが可能なはずですが、OUT\$COはすでにZYXUKフィールドエンジニアにそのようなサービスを提供しています。
- D) 不正解。OUT\$COの契約は終了し、SIAMモデルが動き始めるのと同時に同社のサービスは置き換えられます。したがって、OUT\$COはSIAMモデルの一部にはならないので、いかなる変更も実施する必要はありません。もし同社との契約を更新または延長することが決まった場合には、サービスインテグレーション要件が改訂後の契約に含まれることとなります。すべてのリプレースするプロバイダとの契約には、サービスインテグレーション要件が含まれます。

6 / 40

ZYXがさまざまな場所に保有するリソースは、新しいSIAMモデルが実装されたときにリテインド組織内でも使用されるべきです。SIAMRUSは利用可能なドキュメントをレビューしました。

現在のケイパビリティ(能力)に関する洞察を得るために、ZYXは何を必要としますか？

- A) 人事 (HR) トレーニング記録
 - B) RACI マトリクス
 - C) リソース改善
 - D) トレーニング計画と開発計画
- A) 不正解。トレーニング記録は、どのようなトレーニングが行われたかを示しますが、実際にどのようなケイパビリティが存在するかは示しません。
- B) 正解。ZYXのチームまたは機能に現在存在する各ケイパビリティ(能力)を識別し、既存のオペレーティングモデルにマッピングすべきです。(参考文献：A、2.5.4章)
- C) 不正解。これらの改善は、ZYXが直接必要とする現在のケイパビリティを示していません。
- D) 不正解。リテインド組織のトレーニング計画と開発計画は、アセスメント所見が公開されてから作成されます。

ZYXはSIAMRUSが提示したSIAMモデルを検討しています。

CEOは、ZYXが他の国に進出した場合、コンプライアンスと基準を検討した結果がSIAMモデルにどのようなインパクトを与えるのかを理解したいと考えています。CEOはZYXの収益性に与えるリスクを最小限に抑えたいと思っています。

組織の拡大によってSIAMモデルに最も可能性の高い影響は何ですか？

- A) 組織の拡大のインパクトは重大なものとなる。これによって合意されたサービスの供給に中断が生じる可能性がある。あらゆるモデルの変更は、いかなる影響を及ぼす契約を更新するまで遅らせるべきである。
 - B) 関与する国によって異なるインパクトがある。SIAMモデルへのあらゆる変更は可能な限り、ケイパビリティ(能力)、および変更の潜在的価値とリスクに対する入念なアセスメント後にのみ実施すべきである。
 - C) 成長は識別された要件としてSIAMRUSのSIAMモデルに組み込まれているため、インパクトは既知のものになる。したがって、追加ロケーションに伴うのは最小限のリスクである。
 - D) コンプライアンスと基準は国際的概念であるため、インパクトは最小限となる。あらゆる生じるリスクは識別される。モデルの変更は、リスクのレベルとは無関係に対応される。
-
- A) 不正解。追加された国を契約更新まで無視するのは、拡大を戦略の主要要素としているZYX社の計画を厳しく制限することになります。
 - B) 正解。新しいロケーションを追加すると、SIAMモデルをその国の基準に適合させる必要が生じます。この実現可能性のため、追加する国ごとに必要な変更へのアセスメントが必要になります。(参考文献: A, Chapter 2.5.8)
 - C) 不正解。コンプライアンスと基準は地理的な位置によって異なる可能性が極めて高いため、影響も変わります。新しい国ごとに影響のアセスメントをする必要があり、その後、リスクと価値に関連する決定をすることが可能になります。
 - D) 不正解。影響は一定ではなく、リスクは潜在的に極めて重大なものになります。影響とリスクを無視することはZYXに有害な結果をもたらしかねません。

8 / 40

ZYXのコーポレート戦略のうち、SIAMへの順調な移行によって対処される可能性が**最も高い**のはどれですか？

- A) 変化に適応する準備をする
 - B) 社員数のすべての変更をコントロールする
 - C) 契約に対するデリバリを確実にする
 - D) レガシーシステムへの依存を排除する
- A) 不正解。SIAMモデルの柔軟性を確実にするためにSIAM戦略に変化のための能力を含めるべきですが、組織的な変化に備えることは、SIAM移行の直接的な結果にはなりません。
- B) 不正解。SIAMへの移行は社員数のコントロールに役立つものではありません。
- C) 正解。ZYXにとっては、契約を保有している複数の関係者が存在し、ケーススタディによると基準を満たしていないデリバリを示しています。SIAMによって導入されるサービスインテグレータは、顧客が各サービスプロバイダを個別にマネジメントしたり測定したりする代わりに、顧客の代理となって契約に対するデリバリをマネジメントします。契約を一元化して効率を高めるのはSIAMの戦略的フォースの一例です。(参考文献: A, Chapter 2.6.2)
- D) 不正解。SIAMへの移行によって新しいサービスプロバイダの導入が可能になりますが、移行自体は、特に、同じプロバイダが選ばれてサービス提供を継続する場合には、レガシーシステムへの依存が排除されることはありません。

9 / 40

ZYXのCIOはSIAM移行のためにビジネスケースのアウトラインを作成しているところです。

NEWGENのための重要成功要因 (GSF) としてビジネスケースのアウトラインに含めるべきなのはどれですか？

- A) ZYXのITサービスの構築、実装、サポートに関わる費用の測定可能な削減
 - B) 現在のデータセンタのキャパシティの 이슈を検討して解決するためのサービスグループ戦略
 - C) ビジネスとプロバイダ間に肯定的で生産的な関係性を確立すること
 - D) 全てのZYX組織全体を通して、NEWBNKアプリケーションの展開を成功させること
- A) 不正解。費用削減は、ZYXの目標の1つですが、重要成功要因ではありません。
- B) 不正解。SIAMモデル作成の際に、サービスプロバイダから選択されたサービスは、この 이슈に取り組むことを目指すべきですが、イシュー解決は重要成功要因ではありません。
- C) 正解。効果的なSIAM移行は、ビジネス目標達成に役立つ技術を使用する役割が評価され、戦略的パートナーとなることをITに要求します。(参考文献: A, Chapter 2.7.2)
- 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。

NEWGENプロジェクトは、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能力のみで選ばれています。
- OUT\$COがサービスインテグレータとして選ばれていますが、契約はまだ締結されていません。

ZYXは、新しいSIAMモデルでの役割プロファイルの定義に関する意見を求めています。SIAMRUSのコンサルタントとZYXのCIOの間で議論が行われました。

SIAMRUSのコンサルタントは、役割プロファイルの作成に進む前に、ZYXのスタッフが現在持つスキルのベースラインインベントリの作成から始めるため、ZYXが標準のフレームワークをそのSIAMモデルに適合させ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不要であると考えています。CIOは、標準フレームワークを選択し、そこから役割プロファイルをそのまま流用することを希望し、ベースラインインベントリは不要であると述べています。

誰が正しく、その理由は何ですか？

- A) CIO。コストの影響を監督するのにより適した立場にあり、ベースラインインベントリが本当に必要かどうかをより理解しているため。
 - B) CIO。標準のスキルフレームワークからそのまま取得した役割プロファイルから開始し、しばらくしてベースラインインベントリを実行する方が適切であるため。
 - C) SIAMRUSのコンサルタント。ベースラインインベントリを実行することで、利用可能なスキルの活用とスタッフの正しい配置が確実になるため。
 - D) SIAMRUSのコンサルタント。コンサルタントの役割で選ばれており、この問題に関して執行権限を与えられているため。
-
- A) 不正解。CIOがこれらの問題を監督するのにより適した立場にあっても、SIAMRUSのコンサルタントのアドバイスがより優れています。「自社にどのようなスキルがあるか？」という質問に答えるベースラインインベントリを実行しないと、組織にすでに存在しているが使用または維持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インベントリよりもコストが発生する可能性があります。
 - B) 不正解。役割プロファイルは、標準のスキルフレームワークからそのまま流用すべきではありません。代わりに、SIAMモデルに適合させるべきです。リソースの無駄を避けるために、最初にベースラインインベントリを実行することが推奨されます。
 - C) 正解。コンサルタントは、役割プロファイルを作成する前にベースラインインベントリを実行しなければならないことを正しく述べています。これは、ZYXが持つすべての既存スキルが新しいSIAMモデルで使用されるように組み込むのに役立ちます。また、標準のフレームワークを参照し、役割プロファイルを使用予定の具体的なSIAMモデルに適合させた後で作成するように、コンサルタントが推奨していることも適切です。（文献：A、2.4章）
 - D) 不正解。SIAMRUSのコンサルタントの意見は正しいですが、見解を正当化したり特定の行動方針を実装したりするために必要な責務や執行権限は持っていません。コンサルタントの役割はコンサルティングだけです。

11 / 40

ZYXの取締役会は、ZYXのSIAM戦略を確認したいと考えています。取締役会はSIAMRUSに、標準化されたSIAMモデルに関する詳細情報を提供するように依頼しました。

SIAMRUSは、ZYXが次のサービスプロバイダを使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
- エンドユーザコンピューティング : MOB\$CO
- サービスインテグレータ : SIAMRUS
- サービスデスク : SIAMRUS

ZYXの取締役会は、ZYXSが含まれていないことを懸念しています。SIAMモデルは、ZYXのコーポレート戦略とZYXのチェンジの使命をサポートする必要があります。

ZYXSについての**最善**のアプローチはどれですか？

- A) 内部サービスプロバイダとしてZYXSを追加する
 - B) SIAMモデルからZYXSのサービスを除外する
 - C) ZYXSをリテインド能力(ケイパビリティ)に入れる
 - D) サービスをZYXSからOUT\$COに移行する
- A) 正解。ZYXSを内部サービスプロバイダとすることにより、ZYXスタッフに投資をして育成をするという戦略が支援できます。SIAM戦略は決して孤立して存在することなく、コーポレート戦略を支援しなければいけません。SIAM戦略には、提案されたSIAMモデルで設定された将来の状態を含めるべきです。このアプローチによって、OUT\$COへのサービスとスタッフの移転を回避できます。OUT\$COへサービスとスタッフの移転をするとNEWBNKの展開や予想されるコスト削減に遅れが出る可能性があります。したがって、SIAMRUSは自社の標準SIAMモデルを変更してZYXの要件に適合させなければなりません。(文献A、2.6.3章)
- B) 不正解。ZYXSはNEWBNKに対する責任を担い、ZYXHとZYXGIにサービスを提供します。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作用するため、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、リテインドケイパビリティは、戦略的、アーキテクチャ的、およびビジネス上のエンゲージメントとコーポレートガバナンスの活動を担うためのケイパビリティです。ZYXSはITサービスを提供するため、サービスプロバイダであり、リテインドケイパビリティの一部ではありません。
- D) 不正解。これは1つの選択肢ですが、ZYXSのスタッフを分散させることになるため、NEWBNKのアプリケーション展開が遅れる可能性が生じます。また、主要スタッフが離職する可能性もあるため、NEWBNKから期待されるベネフィットにリスクをもたらします。

ZYX Corporationは5つの異なる会社（ZYXA、ZYXG、ZYXH、ZYXUK、ZYXS）から成るグループです。

現在は、NEWGENプロジェクトが確立されています。SIAM戦略ガバナンス委員会が設置されています。ZYXのSIAM戦略の策定にとりかかろうとしています。

6か月前、ZYXUKのディレクタはコンサルタント会社のSIAMRUSに対し、ZYXUKのITサービスプロビジョン戦略のレビューと、今後の新たな戦略の提案を依頼しました。SIAMRUSによるレポートは4週間前に届きました。SIAMRUSからは、ZYXUKはSIAMベースのモデルに移行すべきと提案され、SIAM戦略のアウトラインも提供されました。

ZYXUKのシニアスタッフとディレクタは、戦略とオペレーションについてZYXHとZYXSから干渉されることを好まず、これまで、自分たちの意向に整合しない作業プラクティスの変更には常に反対してきました。ZYXUKは、ZYXのITステアリンググループの最近2回の会議に出席していません。

CEOは、ZYXのSIAM戦略がZYXの全ての会社に適切であることを確実にしたいと考えています。CEOはまた、ZYXUKが戦略を受け入れ、その実装を積極的に支援することを望んでいます。

これらの目的の達成が最も成功すると予想されるアプローチはどれですか？

- A) SIAMRUSがZYXUKのために作成した報告書のSIAM戦略をZYXのSIAM戦略として採用する
- B) ZYXのSIAM 戦略を所有するSIAMガバナンスリードとしてZYXUKのオペレーションディレクタを任命する
- C) ZYXUKのITスタッフは直近2回のITステアリンググループの会議に参加していないため、ITステアリンググループに参加させるようにする
- D) ZYXUKのマネジメント委員会にSIAM戦略の写しを送り、同社スタッフに送るよう依頼する
 - A) 不正解。この戦略はZYXUKからの賛同を得るかもしれませんが、ZYXUKのみを考慮しているためグループ全体には適切にはなり得ません。
 - 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、支持を得ることで克服できます。ZYXUKのオペレーションディレクタは、重要なシニアステークホルダです。SIAMガバナンスリードとして、ZYXUKはSIAM戦略を所有しています。このアプローチを取ることによって、提案されたアプローチに対する反応や移行計画に対する効果を含め、ZYXUKの観点が戦略で考慮されることを確実にします。オペレーションディレクタは戦略でZYXUKを考慮した上で、プログラムの期間とロードマップのステージの全体を通じてZYXUK内で戦略を支持します。このシナリオで、ZYXのその他の会社からの抵抗はありません。（参考文献：A、2.6.5章および2.3.6章）
 - C) 不正解。SIAM戦略のITステアリンググループとの関わりは不明です。もしステアリンググループが戦略策定または実装に関与していれば、賛同に役立つ可能性があります。しかしながら、ZYXUKのITスタッフを関与させることは、戦略策定をリードするZYXUKのシニアステークホルダがいるのに比べて賛同に役立つ可能性は高くありません。
 - D) 不正解。ZYXUKには彼らの戦略に対するあらゆる変更を腹立たしく思ってきた経緯があります。ZYXUKに彼らの戦略を再検討するように求めても、ZYXUKが作成に関与していない戦略に対する賛同を得られる見込みはほとんどありません。彼らに戦略を送ることは直接対面するコミュニケーションほどは効果的ではありません。

13 / 40

CEOが米国への進出を早めたいと望んでいるため、ZYXはできるだけ早くSIAM環境を確立したいと考えています。

NEWGENプロジェクトを開始する最も適切な方法はどれですか？

- A) 実装のためのSIAMモデルのアウトラインとともに、SIAM戦略とビジネスケースを作成する
 - B) 重要成功要因 (CSF) とプロジェクトの進捗状況をコミュニケーションする計画を定義する
 - C) 実用最小限の製品 (MVP) と共に一連のアジャイルプロジェクトを定義するウォーターフォールプログラムを確立する
 - D) 要求されるコンポーネントを迅速かつ優先順位を付けて実装する責務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アウトラインの最初のコンポーネントです。資金投入を開始するには、コスト、ベネフィット、戦略及びハイレベルのアウトラインをガバナンス構造が理解することが必要です。（文献A、2.2.1章及び2.7章）
- B) 不正解。重要成功要因 (CSF) はビジネス計画のアウトラインの一部であり、コミュニケーションは通常それらの要素の1つですが、どちらも戦略、アウトラインモデル、概算コスト、さらに（特に）期待されるベネフィットに依存します。
- C) 不正解。これはプロジェクトにとって適切な構造かもしれませんが、この活動はビジネスケースのアウトライン作成後に実施するものです。
- D) 不正解。これはプロジェクトにとって適切な構造かもしれませんが、この活動はビジネスケースのアウトライン作成後に実施するものです。

14 / 40

SIAMプロジェクト委員会は選ばれたSIAM構造が、リードサプライヤサービスインテグレータになることを決定しました。

- OUT\$COはサービスインテグレーション契約を与えられました。同社はLANのサービスグループイングの設計をすることになります。
- ZYXSはSIAMエコシステムに中央サービスデスクを提供します。

ZYXAのLANサポートの**最適な**プロバイダとなりうるのはどれですか？

- A) DESK\$CO
- B) DLAN\$CO
- C) NET\$CO
- D) OUT\$CO

- A) 不正解。DESK\$COはこのサービスを提供しません。
- B) 不正解。DLAN\$COはドイツだけでサービスを提供しており、この場所ではサービスを提供できません。
- C) 不正解。NET\$COはこの場所でサービスを提供できますが、他のサービスプロバイダよりも高い費用がかかります。また、同社はOUT\$COとZYXSのツールセットとのインテグレーションを必要とするため、OUT\$COの方が優れた選択肢です。
- D) 正解。OUT\$COはISO 20000認証を持つグローバルなプロバイダで、個別サービスとしてLANサポートを提供しているため、この場所でもサービス提供が可能です。選ばれたSIAM構造がリードサプライヤサービスインテグレータになるため、OUT\$COはサービスインテグレーションと同様にLANサポートも提供できます。OUT\$COのツールとZYXSサービスデスクが使っているツールは既に統合されているため、インテグレーションは容易になります。(参考文献: A, Chapter 3.1.1.1)

15 / 40

ZYXHはSIAMエコシステムを委託しました。SIAMRUSは、サービスインテグレータに提案されます。次のサービスグループとサービスプロバイダが選ばれています。

- アプリケーションサービス : ZYXS
- デスクトップサポート : DESK\$CO
- ホスティング : ZYXD
- ローカルエリアネットワーク (LAN) : OUT\$CO
- ワイドエリアネットワーク (WAN) : NET\$CO

WANは、LANとホスティングサービスを接続することで、ZYX全体でユーザがアプリケーションサービスにアクセスできます。

NET\$COは他にどの組織とオペレーション上および機能上の関係を持ちますか？

- A) すべての他の選ばれたサービスプロバイダとSIAMRUS
 - B) すべての他の選ばれたサービスプロバイダ、SIAMRUS、ZYXH
 - C) OUT\$CO、ZYXD、ZYXS、SIAMRUS
 - D) OUT\$CO、ZYXS、DESK\$CO、SIAMRUS
- A) 正解。サービスプロバイダは、すべての他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の間にオペレーションと機能について関係性を持ちます。(参考文献: A, Chapter 3.1.2, figure 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性を持ちますが、オペレーションと機能についての関係性はありません。
- C) 不正解。NET\$COはデスクトップサポートのプロバイダであるDESK\$COともオペレーションと機能について関係性を持ちます。
- D) 不正解。ZYXDは、SIAMモデルではサービスプロバイダとなり、現時点ではZYXSの下請け会社ではないので、NET\$COとのオペレーションと機能について関係性もあります。

16 / 40

ZYXの取締役会はSIAM戦略を決定しました。取締役会はSIAMRUSの専門知識を使いたいと考えていますが、アーキテクチャ、戦略、事業関係管理のコントロールをZYXに保持したいと思っています。

ZYXはどのSIAM構造を選択すべきですか？

- A) ZYXHとSIAMRUSでのハイブリッドサービスインテグレータで特定の責任を分ける
 - B) SIAMRUSを外部サービスインテグレータにして、ZYXHがリテインド能力(ケイパビリティ)を提供する
 - C) SIAMRUSをリードサプライヤサービスインテグレータにして、追加のアプリケーションサポートの役割を与える
 - D) ZYXHを内部サービスインテグレータにして、SIAMRUSをリソースオーグメンテーションに使う
-
- A) 不正解。ZYXHにはハイブリッドサービスインテグレータに参加するのに必要なサービスインテグレーションの能力がありません。アーキテクチャ、戦略、事業関係管理は顧客組織のリテインド能力に属しているため、ZYXHが引き受けるのが適切な役割です。
 - B) 正解。このモデルはサービスインテグレーションにおけるSIAMRUSの専門知識と能力を使います。アーキテクチャ、戦略、事業関係管理は顧客組織のリテインド能力に属しているため、ZYXHが引き受けるのが適切な役割です。(文献A、1.6章)
 - C) 不正解。SIAMRUSはアプリケーションサポートのスペシャリストではないため、同社が下請け会社を使う可能性が高くなります。これはSIAMの原則に反しています。
 - D) 不正解。ZYXHには必要なサービスインテグレーションの能力がありません。

17 / 40

SIAMへの移行が完了しました。

- SIAMRUSが外部サービスインテグレータに任命されました。
- ZYXHIは、ZYXのリテインド能力(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を適用したいと考えています。

クレジットはどのように適用されるべきですか？

- A) SIAMRUSは支払われるべきサービスクレジットを計算し、データをZYXHIに渡し、ZYXHIは徴収を処理する。
 - B) SIAMRUSはOUT\$COにクレジットが支払われるべきであると通知し、ZYXHの調達部門に連絡するようOUT\$COに伝える。
 - C) SIAMRUSはサービス障害についてZYXHIに通知する。ZYXHIは支払われる金額について検証、計算、徴収を行う。
 - D) SIAMRUSは代理権を使ってサービスクレジットを起こし、支払われるべき総額を徴収してZYXHIに渡す。
-
- 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識別して計算します。契約上の関係性はサービスプロバイダとZYXHの間にあるため、ZYXHだけが合計金額を徴収できます。(参考文献: A, Chapter 3.1.5と5.3.2.2)
 - B) 不正解。支払われるべきサービスクレジットを識別して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。合計金額を徴収するのはZYXHですが、支払われるべきクレジットのレベルを識別して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との間に契約関係を持たないため、クレジットの支払いを要求することはできません。

ZYXはサービスインテグレータを任命しました。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSは、開発、サポート、サービスデスクサービスを提供する内部サービスプロバイダです。
- その他すべての現在のサービスプロバイダは、引き続きサービスを提供します。

ZYXSのサービスマネジメントは、ZYXSがZYXSの現在の測定および目標（以下のもの）における報告を今後も継続できるかどうかOUT\$COに尋ねました。

- サービスデスクが受け取り、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

ZYXHとZYXGは、あらゆるサービスプロバイダによってこれら3つの目標の達成度を示すレポートをOUT\$COが毎月提供できるかどうかをOUT\$COに尋ねました。

OUT\$COが取るべき最初のステップはどれですか？

- A) すべてのプロバイダからデータを収集して分析するためのパフォーマンス測定計画を開発する
 - B) すべてのサービスプロバイダが使うための測定と目標の共通計算式のセットを識別する
 - C) すべてのサービスプロバイダに各社の内部モデルを調整して測定と目標について報告するよう指示する
 - D) これらの測定と目標の導入が与えるインパクトについて、すべてのサービスプロバイダと行う話し合いをリードする
- A) 不正解。サービスインテグレータはまず、これらの測定はすべてのサービスプロバイダによって採用が可能であり、すべきなのか、さらに、フレームワークの一部であることを確認する必要があります。この確認後に、測定とそれに関連する目標をパフォーマンス測定計画に含めることができます。
- B) 不正解。測定の実現可能性が確認されるまでは、共通の計算式に取り組むべきではありません。ZYXGは、ZYXSがサービス目標を満たせないことがよくあると報告しているので、目標の適切性について調査をする必要があります。
- C) 不正解。インパクト分析をせずに採用を強制すると、例えば、コモディティや小規模なサービスプロバイダなど、測定を提供できないプロバイダがある可能性が生まれます。また、コスト増加やエコシステムから一部のサービスプロバイダの撤退につながる可能性があります。
- D) 正解。ZYXSのITディレクタの意見が最も正しいです。サービスプロバイダのタイプの根本的な違いが考慮され、またOUT\$COがサービスインテグレータとして持つ責任が考慮されているためです。サービスインテグレーションのケイパビリティ（能力）も提供するプロバイダには、他のサービスプロバイダとは異なる構造が必要になります。クラウドプロバイダやコモディティプロバイダについても同様です。サービスプロバイダのタイプが多様な場合には、タイプの違いに対応するために複数の構造を用意することが推奨されます。（参考文献：A、3.1章）

19 / 40

ZYXのSIAMモデルは2か月間運用されています。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSは、異なるチームによりサービスデスク、アプリケーション開発、サポートサービスを提供しています。
- ZYXDはZYXSアプリケーションをホストしています。

ZYXSとZYXDは、どちらも個別のサービスレベルを満たしています。しかしながら、OUT\$COは、ZYXSとZYXDの異なるチーム間に緊張と対立が発生することが多いことを認識しています。

これらのチームがより効果的に一緒に働くための**最善**の方法は何ですか？

- A) ZYXSとZYXDのチームを集めてこの 이슈ーについて話し合い、適切に前向きに合意してもらう
 - B) SIAMオペレーショナルリードにエスカレーションして、ZYXSとZYXDに正式な警告を与えるよう依頼する
 - C) ZYXにすべてのプロバイダが参加するコラボレーションフォーラムを確立し、最初の会合でこの例を挙げる
 - D) すべてのプロバイダがどの程度一緒に作業しているかを測定するKPIの全体セットに具体的な目標を導入する
-
- A) 正解。 이슈ーがもっと深刻になって根深くなる前に、SIAMライフサイクルの初期段階で正面から対処するのが常に良い方法です。特にこの場合は、すべてのチームがZYXで働いているので、チームを集めて話し合いをさせ、お互いの視点を理解し合うことはもっとも適切である可能性が高いアプローチです。(参考文献: A, Chapter 3.1.7)
 - B) 不正解。最初の穏やかなアプローチが失敗した場合にこの方法が必要になるかもしれませんが、この初期段階でエスカレーションするとチーム間に反感が生まれる可能性が高いので、意図したコラボレーションのビヘイビアにはつながらないかもしれません。
 - C) 不正解。この方法で 이슈ーがオープンになるかもしれませんが、この 이슈ーを他のサービスプロバイダの前で持ち出すことは、ZYXSとZYXDにとっては対立をあおることになりかねず、逆効果の結果をもたらしかねません。
 - D) 不正解。コラボレーションのKPIについて定義と測定をすることは困難であり、この機械的なアプローチでは 이슈ーの根本にはたどりつきません。

20 / 40

ZYXは、OUT\$CO以外のすべての既存サービスプロバイダを引き続き使用することを決定しました。

サービスインテグレーションの要件や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の間で締結されました。SIAMRUSは、これらの契約の内容についてアドバイスを提供しました。

しかしながら、SIAMRUSから受け取ったコストが高すぎるため、OUT\$COをサービスインテグレータに任命することが決定されました。ZYXは現在、OUT\$COと契約を交渉しています。

契約でサービスインテグレータとしてのOUT\$COのパフォーマンスにインセンティブを提供するための**最善の方法**はどれですか？

- A) サービスプロバイダがサービスレベルの目標を達成できなかった場合、サービスクレジットがOUT\$COに適用され、OUT\$COはサービスプロバイダに償還を要求できる。
 - B) あらゆるサービスプロバイダのあらゆるサービスレベル目標が達成できなかった場合は、サービスクレジットがサービスプロバイダとOUT\$COの両方に等しく適用される。
 - 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、改善における目標達成について褒賞される。
 - D) OUT\$COは、あらゆるサービスプロバイダが個別のサービスレベルを達成した各期間ごとにボーナスを受ける。
-
- 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で測定されるべきです。個別のサービスレベルの障害について、サービスインテグレータに責任を負わせるべきではありません（特に、プロバイダの選択に関与しなかった場合）。
 - 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で測定されるべきです。個別のサービスレベルの障害について、サービスインテグレータに責任を負わせるべきではありません（特に、プロバイダの選択に関与しなかった場合）。
 - C) 正解。サービスインテグレータの契約の目標は、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、改善を重視すべきです。（文献A、3.1.2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するために支援を提供することがありますが、このアプローチではサービスインテグレータ自体のパフォーマンスは考慮されません。また、エンドツーエンドのサービスではなく個別のサービスプロバイダに焦点を当てているため、何もしていないOUT\$COが報酬を受ける可能性があります。

21 / 40

ZYX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、デスクトップサポート、およびネットワークに異なるサービスプロバイダを使用することを決定しました。可能な限り、クラウドサービスとコモディティサービスが使用されます。OUT\$COはホスティングプロバイダとして選ばれ、またサービスインテグレータにもなります。

サービスプロバイダとサービスインテグレータ向けの新しい契約の設計に関する議論で、ZYXのCEO、ZYXのCFO、ZYXのCIO、およびZYXSのITディレクタの意見が分かれました。

- ZYXのCEOは、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使用し、ルールとガバナンスの共通セットを確実に順守するようにしたいと考えています。
- ZYXのCFOは、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使用することを望んでいます。これにより、複雑さとコストを可能な限り抑制できるためです。
- ZYXのCIOは、OUT\$COに1つの契約構造を使用し、その他すべてのプロバイダに別の契約構造を使用することを望んでいます。これにより、サービスプロビジョニングのコストを最小限に抑えることができるためです。
- ZYXSのITディレクタは、複数の異なる契約と構造を希望しています。これにより、柔軟性が最も高まるためです。

誰が最も正しいですか？

- A) ZYXHのCEO
 - B) ZYXのCFO
 - C) ZYXのCIO
 - D) ZYXSのITディレクタ
- A) 不正解。サービスプロバイダがルールとガバナンスの共通セットを順守することは重要であり、これが契約の一部となることがあります。そのような場合でも、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使用することは推奨されません。サービスインテグレータは根本的に異なる責任を担い、またクラウドプロバイダとコモディティプロバイダは標準の契約に同意する可能性が低いからです。
- B) 不正解。契約のタイプが少数であれば複雑さを抑えられるように思えるかもしれませんが、基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ことによって、契約が非常に複雑で判読困難なものになったり、サービスインテグレータが持つ根本的に異なる責任が契約で考慮されなくなったりします。また、クラウドプロバイダとコモディティプロバイダは標準の契約に同意する可能性が低いと考えられます。
- C) 不正解。OUT\$COはサービスインテグレータとサービスプロバイダを兼任するので、OUT\$COに異なる構造を使用することは良い考えです。しかし、契約構造自体が異なるからといってコストが最小限に抑えられるわけではありません。
- D) 正解。ZYXSのITディレクタの意見が最も正しいです。サービスプロバイダのタイプの根本的な違いが考慮され、またOUT\$COがサービスインテグレータとして持つ責任が考慮されているためです。サービスインテグレーションのケイパビリティ(能力)も提供するプロバイダには、他のサービスプロバイダとは異なる構造が必要になります。クラウドプロバイダやコモディティプロバイダについても同様です。サービスプロバイダのタイプが多様な場合には、タイプの違いに対応するために複数の構造を用意することが推奨されます。(参考文献: A、3.1章)

SIAMへの移行が開始されました。

- SIAMRUSがサービスインテグレータに選ばれました。
- OUT\$COとの契約が更新されました。

SIAMへの移行に関与するZYXプロジェクトチームは、組織的なチェンジマネジメント（OCM）の方法によって移行の成功が左右されることを認識しています。チームは、OCMの専門家を採用することを決定しました。選定プロセスの一環として、ZYXプロジェクトチームは、各候補者に、OCMが4つの領域、つまりZYXH、SIAMRUS、OUT\$CO、ZYXSに与える影響を検討するよう依頼します。

SIAMへの移行における課題の克服方法を理解していることを最もよく表しているのはどの回答ですか？

- A) SIAMモデルの実装期間中は、主に関与しているプロジェクトメンバからのコミットメントを得ることが必要である。組織的な抵抗を減らすために、ZYXHの熱意が維持され実証されなければならない。SIAMRUSは、ZYXSとOUT\$COの全てのスタッフとのコミュニケーションを同じチャネルを使って引き受けられるべきである。
- B) OCMは大変重要である。プロジェクト開始時点でそのアプローチが確立されるべきです。ZYXH、SIAMRUS、OUT\$CO、ZYXSのスタッフにチェンジの必要性を気づかせることが鍵となる。現在の社員が持っているチェンジへの意欲を分析することで、包括的なコミュニケーション計画とアプローチを各領域ごとにテーラリングされることが可能になる。
- C) 人々の姿勢は、組織がSIAMに移行する能力に影響を与える。したがって、OCMはプログラムの初期に計画されるべきである。OUT\$COの全てのスタッフがこのイニシアティブを支援することが必要不可欠である。SIAMRUSは、ZYXSとZYXHに進捗を報告するEメールを毎週送ることによって、プロジェクトの勢いを維持すべきである。
- D) SIAM移行プログラムは、計画&構築ステージ期間に新しいスタッフ構造が受けるインパクトを検討すべきである。SIAMRUSは、ZYXSとZYXHからのスタッフに信任を構築することによって提案されたチェンジを支持しなければいけない。コミュニケーションは、すべての組織のシニアスタッフに宛てた動画とEメールを使って毎週実施すべきである。
- A) 不正解。プロジェクトスタッフは、OCMで検討する必要があるグループの1つにすぎません。SIAMモデルはそのオペレーションに関与するすべてに影響するため、すべてのサポートが必要となります。顧客の熱意がサービスインテグレータやプロバイダの姿勢を変えることはまずありません。内部および外部のスタッフは、異なるチャネルの使用を要求する可能性があります。さらに、OCMの活動は、サービスインテグレータだけでなく、すべての関係者によって行われるべきです。
- B) 正解。OCMはできるだけ早く確立されるべきです。ADKARモデルの一部として、顧客組織のスタッフ、サービスインテグレータ、サービスプロバイダにチェンジの必要性を認識させることは、成功にとって不可欠です。コミュニケーションの重要性は、姿勢、役割、ニーズの分析に基づいて、特定のステークホルダグループ向けに適切に計画およびテーラリングされべきであることを意味しています。
(参考文献：A、3.2章)
- C) 不正解。スタッフの関与のタイミングが具体的にされていません。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。E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使用されていますが、OCMも適用すべきです。
- D) 不正解。1点目は、タイミングが遅すぎます。これらの活動は、ディスカバリ&戦略ステージでできるだけ早く開始すべきです。2点目は有用ですが、OUT\$COが含まれていません。コミュニケーションチャネルが一方に限定されており、理解を確認し、スタッフの懸念について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。シニアスタッフへのコミュニケーションを制限することで、すべてのスタッフのチェンジをうまくサポートできる可能性は低いと考えられます。

23 / 40

サービスインテグレータは、移行期間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。ZYXは、セッションの主催を依頼されました。

ZYXがワークショップでオンボーディングを手助けできる**最適な**方法はどれですか？

- A) 新しいアプローチとワーキングモデルに貢献する
 - B) サービスごとに低レベルのオペレーショナルインタフェースを定義する
 - C) 実装のオペレーションの詳細の解決を手引きする
 - D) 整合性を確実にするというビジネス目標を強調する
-
- A) 不正解。ZYXは貢献すべきですが、このような議論は主にサービスインテグレータによってサービスプロバイダとともに取り扱われます。
 - B) 不正解。サービスインテグレータは、低レベルのオペレーショナルインタフェースについて、サービスプロバイダと行う議論をリードします。
 - C) 不正解。サービスインテグレータはオペレーションの詳細の解決を手引きします。
 - D) 正解。移行を成功させるには、オンボーディングがビジネスゴールと整合していること、ビジネスにとってどういうことかが重要です。ZYXがこの関係性を所有しているため、この情報を提供できるのはZYXだけです。(参考文献: A, Chapter 3.3.1)

24 / 40

ある重要な銀行は、BNKと銀行カウンタ用端末（BCT）の使用をやめることを決定しました。この決定はZYXの収益性に深刻な影響を及ぼします。

CEOは、現在ZYXSとZYXDが提供しているすべてのサービスをOUT\$COに移行することを検討するようにCIOに依頼しました。

この戦略を採用する場合の**最大**のリスクはどれですか？

- A) BANK\$COとのホスティング契約の期間を改正すること
 - B) ZYXSとZYXDのチームスタッフのカルチャを変えること
 - C) ZYXSとZYXDの現行スタッフのサポートを維持すること
 - D) OUT\$COがサービスオペレーションに必要なナレッジを獲得すること
- A) 不正解。これはリスクですが、プロバイダが変更されるときに契約を更改するのは標準的なプラクティスであるため、リスクは低いものです。
- B) 不正解。これはリスクですが、優れた組織的なチェンジマネジメントによって軽減することができるため、最大のリスクではありません。
- C) 正解。OUT\$COが全面的に責任を引き受けられるようになるまでは、スタッフはサポートとナレッジの移行を提供するのに必要不可欠です。しかしながら、自分たちの仕事を失う可能性はモチベーションや業務上の信用に影響を与え、移行が行われる前にスタッフは他の役割へと離れ始めます。これは、現行サービスの可用性と、さらに、期待されるコスト節減に直接的な効果を及ぼすであろうNEWBNKの展開に影響を及ぼす可能性があるため、最大のリスクとなります。(参考文献: A, Chapter 3.3.3.4)
- D) 不正解。9年前にZYXUKのITスタッフは大規模なグローバルサービス組織であるOUT\$COにアウトソースされたという経緯があるため、OUT\$COにはこのためのプロセスがあります。これはリスクではあるが、確立されたアウトソーシング企業であるOUT\$COにはサービス引き受けのための実証された手順があります。また、現行スタッフの多くはナレッジを持ってOUT\$COへ移転する可能性があるため、このリスクは軽減されることになり、したがってこれは最大のリスクではありません。

25 / 40

ZYXは、SIAMRUSをサービスインテグレータに任命することも含めて、SIAMRUSによって提案されたサービス分離を使うことを検討しています。ZYXは現行サービスプロバイダと新しいサービスプロバイダを混在させたい考えです。

ZYXは、新しいサービスモデルを支援するのはどのようなツール戦略とインテグレーション方法論なのかを理解したいと考えています。ソリューションは、シームレスでコスト効率が高く、できるだけ単純なものであるべきです。

ZYXの要件に**最適な**ツール戦略とインテグレーション方法論のアプローチはどれですか？

- A) 計画&構築ステージ期間中に、ZYXはSIAMエコシステム内のすべてのプロバイダにSIAMRUSのツールセットの使用を命じるべきである。このツールは、サービスプロバイダからのデータの自動化されたバルクアップデートを実施し、そのデータをSIAMRUSがサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスについて報告するのに使えるフォーマットに変換する。
 - B) 実装ステージ期間中に、ZYXはインテグレーションサービスの外部プロバイダを見つけて任命すべきである。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プロバイダからのデータ送信を、プロバイダには何も変更させることなく、ファシリテーションするものであるべきである。ツールセットは、リアルタイムのステータス追跡と監査証跡も提供すべきである。
 - C) ディスカバリ&戦略ステージ期間中に、マーケットを調査して使える可能性のあるツールセットを探すべきである。計画&構築ステージ期間中には、インテグレーションのためのデータ要件が分析されるべきである。この分析は、使用可能なツール、サービスプロバイダのケイパビリティ(能力)、SIAMモデルを考慮し、ツール戦略へのインプットとして使われるべきである。
 - D) 計画&構築ステージの前に、ZYXは単一のツールセットを選択して実装すべきである。ツール戦略は、このツールセットにインタフェースすることを、すべてのサービスプロバイダに対してその要件を命じるべきである。ツールセットは、データインテグレーションに伴うタスクを削減し、最小限のオーバーヘッドでシームレスな報告を達成しなければならない。
- A) 不正解。この選択肢は、サービスインテグレータが代わってプロセスを考案し、さらにツールセットの指示もするため、サービスインテグレータ上で多くの不要な制約を課します。この選択肢では、利用可能なオプションを関係者を関与させて共に分析したことは示されていません。また、サービスプロバイダはまだ知られておらず、したがって特定のツールセットの選択肢を選ぶことはあり得ません。
 - B) 不正解。実装ステージは、ツールセット戦略を決定するには遅すぎます。サービスプロバイダが各自のツールに対する必要な変更を受け入れるかどうかを決められるように、SIAMエコシステムの一部としてサービスプロバイダを招く前に決定をする必要があります。また、ケーススタディでは、サービスプロバイダの展望は十分知られていないため、最適なツールセットの選択肢を識別するのは早すぎます。
 - C) 正解。他の選択肢よりも一般的ですが、これが最適な回答です。決定のベースとなる詳細に関連する多くの側面は、アセスメントの実際の所見や、SIAMモデルのプロフィール、選択されたサービスプロバイダのケイパビリティに依存します。ツールセット戦略決定の前に、サービスプロバイダのケイパビリティとツールセットを変更されることに快諾してくれることを確立することが非常に重要です。(参考文献: A, Chapter 3.1.8)
 - D) 不正解。ツールに関する決定が早すぎるため、ツールとのインタフェースに対応できないことが原因となって、最適なサービスプロバイダの選択に制約を与える可能性があります。また、ケーススタディでは、サービスプロバイダの展望は十分知られていないため、最適なツールセットの選択肢を識別するのは早すぎます。

26 / 40

ZYXの各社にサービスを提供するプロバイダとの契約合意には、内部のオペレーティングアグリーメントなど、さまざまなものがあります。比較的急な通告により終了できる契約や、今後1年以内に終了する契約もあれば、より長い期間続く契約もあります。OUT\$COがZYXUKにすべてのITサービスを提供する契約は12か月以内に終了し、延長されません。

SIAMRUSが外部サービスインテグレータに任命されました。OUT\$COを除くすべての現行サービスプロバイダは、新しいSIAMモデルに参加する意思を表明していますが、現時点では既存の契約に変更はありません。

ZYXの取締役会は、ZYXとその個別の会社が負うリスクとコストを最小限に抑えてSIAMの責務を最善の形で達成する、ZYX全体でのSIAMの実装アプローチを推奨するようCIOに依頼しました。

最も適切な実装アプローチはどれですか？

- A) OUT\$COとの契約が終了する時点で、全てのZYXグループ会社の全てのサービスとサービスプロバイダを同時にSIAMモデルに移行する
 - B) 全ZYX会社のすべてのサービスとサービスプロバイダを6か月以内にSIAMモデルに移行し、現在のインテグレーションの問題に対処する
 - C) 最初に、ZYXUKの新しいサービスプロバイダを新しいSIAMモデルに移行し、3か月間パイロットを実施した後に、ZYXのその他すべてのサービスプロバイダを移行する
 - D) ZYXDを新しいSIAMモデルに移行し、3か月のパイロットを実施してから、ZYXS を移行し、3か月のパイロットを実施して、それから全ての他のサービスプロバイダを移行する
-
- A) 不正解。この段階では、ビッグバンの実装に伴う高いリスクを軽減するための計画は行われていません。SIAMの責務にはタイムスケールに関する情報がなく、すべてのサービスを一度に移行することは、複数の国にまたがるこの組織で達成するには非常に複雑です。したがって、これは取締役会の希望を満たしていません。
 - B) 不正解。この段階では、ビッグバンの実装に伴う高いリスクを軽減するための計画は行われていません。SIAMの責務にはタイムスケールに関する情報がなく、すべてのサービスを一度に移行することは、複数の国にまたがるこの組織で達成するには非常に複雑です。したがって、これは取締役会の希望を満たしていません。この規模と複雑さのエコシステムを6か月以内に移行できる可能性は非常に低いと考えられます。
 - C) 正解。OUT\$COの契約の終了は、実装ステージのタイミングを決定するための典型的なイベントです。ZYXUKの現在のサービスとプロバイダは、OUT\$COの契約終了に伴い12か月以内に置き換えなければなりません。これらのプロバイダがSIAMモデルに含まれていない場合、サービス継続性と可用性に高いリスクが生じます。新しいプロバイダとの新しい契約には、SIAMモデルの要件を含めることができます。ZYXUKを使用したパイロットでは、サービスインテグレータは1つのZYX組織のみに集中できます。すべてのZYX組織とすべてのプロバイダが関与するビッグバンは、プロジェクトリソースとサービスインテグレータが集中する対象がZYXUKだけではないため、ZYXUKのビジネスに対するリスクが高くなります。（参考文献：A、4.1.1.1章）
 - D) 不正解。ケーススタディでは、内部的に提供されるサービスの問題がサービスインテグレーションの欠如によるものであることを示すものは何もないため、ZYXSへの移行を急ぐ必要はありません。ただし、OUT\$COの契約は12か月内で終了するため、ZYXUKの置き換えサービスの移行を急ぐ必要があります。もしSIAMプロジェクトがZYXDおよびZYXSの移行にも焦点を合わせる必要がある場合、このオプションによって移行がリスクにさらされることになります。

27 / 40

ZYXのCIOは、段階的実装について話し合うITステアリングコミッティに参加するよう依頼されました。

この種類のアプローチに対して事業部門から出される**主要な懸念**はどれですか？

- A) ZYXは事業部門の予算に対するインパクトについて不確かである。
 - B) ZYXは関与する事業部門の数について不確かである。
 - C) ZYXは新旧両方の業務慣行を統合する必要がある。
 - D) ZYXは段階的に実施することでリスクレベルを高めることになる。
-
- A) 不正解。段階的アプローチは費用が高くなる可能性があります、可能であれば、実装活動は財務サイクルや予算をまたいで段階的に実施することが可能です。
 - B) 不正解。複数の部門が関連する場合は、段階的実装が望ましいアプローチです。各部門のリスクを減らすことが目的です。
 - C) 正解。業務慣行の統合は、段階的移行のもっとも問題の多い領域の一つです。新しい作業方式がばらばらなやり方で実装される場合、古い方式と新しい方式をどのように、また、どのくらいの期間ですり合わせるかについて検討する必要があります。（文献A、4.1.3章）
 - D) 不正解。ZYXにとっては、段階的実装が最も安全なアプローチです。サービスへのインパクトは最小に抑えられ、契約終了にも整合し、サービスインテグレータを最初にオンボードしてSIAMモデルをテストすることができます。

ZYXは現在、ZYX組織をSIAMモデルに移行することを目指すNEWGENプロジェクトに取り掛かっています。

ZYXのマネジメントチームは、新しいサービスインテグレータとサービスプロバイダの移行のアプローチとして提案された多くの選択肢を検討しているところです。

ZYXにとって**最適**な移行アプローチとなるのはどれですか？

- A) – サービスインテグレータを任命してオンボードし、共に詳細なSIAMモデルを定義する作業を行う。
 – 特定のZYX組織に関連するサービスプロバイダを段階的にオンボードする。
 – 最初は各サービスプロバイダが変更なしに自社のプロセスを使うことを認め、すべてのプロバイダがオンボードしたらプロセスのインテグレーションを実施する。
- B) – 詳細なSIAMモデルを定義して合意する。
 – 異なるサービスプロバイダのオンボード期間中に移行活動を支援してもらえるようにサービスインテグレータを雇用する。
 – 新しいSIAMエコシステム全体にわたるサービスプロバイダのプロセスのインテグレーションの妥当性確認をするために、すべての関係者とユーザーシナリオテストに着手する。
- C) – ZYXが必要とするサービスに基づいて、適切なサービスプロバイダを識別してオンボードする。
 – 各社のパフォーマンスを注意深く監視し、パフォーマンスが最も高いプロバイダをサービスインテグレータに選択する。
 – 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によって定義されたプロセスに合うように移行する。
- D) – 新しいSIAMエコシステムに入らない既存のサービスプロバイダを契約解除する論理的順序を識別する。
 – 古いプロバイダから新しいプロバイダへ合意された順序でサービスの移行をマネジメントするサービスインテグレータを雇用する。
 – 新しいサービスプロバイダのオンボーディングには、各社が詳細なSIAMモデルに整合していることが含まれていることを確実にする。
- A) 不正解。サービスプロバイダ各社がオンボードしたら、すぐにインテグレーションを実施しなければなりません。
- B) 正解。理想的には、詳細なSIAMモデルが定義され、サービスプロバイダのオンボードよりも先にサービスインテグレータを最初に雇用すべきです。(参考文献: A, Chapter 4.2)
- C) 不正解。可能な限り、サービスインテグレータはサービスプロバイダのオンボードよりも先に最初に雇用すべきです。また、ある組織がサービスプロバイダとして良いパフォーマンスをしたとしても、必ずしも成功するサービスインテグレータになるスキルやケイパビリティ(能力)を持っているとは限りません。
- D) 不正解。このアプローチは保持されている既存のプロバイダを考慮に入れていません。

29 / 40

MOB\$COは、ZYXGおよびZYXUKに対してフィールドユーザおよび在宅ユーザ向けのデスクトップサポートを提供します。

ZYXは、新しいSIAMモデルではMOB\$COにサービスの提供を継続させないことを決定しました。OUT\$COは、すべてのZYX組織に対するデスクトップサポートの新しいサービスプロバイダになりません。

MOB\$COはこのニュースを否定的に受け止め、OUT\$COに対して協力的ではあません。

デスクトップサポートサービスのSIAMモデルへの移行を成功させるために、OUT\$COは何ができますか？

- A) MOB\$COが使っている現在のプロセス間の全ての相互作用を示すプロセスモデルを開発する
 - B) ZYX組織のユーザがデスクトップサポートに対してどのような期待と需要を持っているか見出す
 - C) ZYXSに、全てのクローズしたインシデント、問題、変更、及びリリースの全履歴をMOB\$COから取得させる
 - D) プロセスフォーラムの構造要素を使ってMOB\$COからもっとコラボレーションを得られるよう奨励する
-
- A) 不正解。新しいサービスプロバイダは、業務範囲の全てのプロセスについて新しい文書を開発し、重要な引き渡しを理解する必要があります。しかしながら、MOB\$COは新しいSIAMモデルには入らないため、MOB\$COのプロセスの相互作用を理解することにはベネフィットはありません。
 - B) 正解。オペレーショナルな引き渡しでは、新しいサービスプロバイダがビジネスと需要のプロファイルについて知識を得る必要があります。ユーザの期待を理解することで、OUT\$COはサービスを提供する準備を整えることができます。MOB\$COの協力を得ることができない場合は、これが最善の方法となります。（参考文献：A、4.2.1.1章）
 - C) 不正解。MOB\$COがZYXGとZYXUKに提供していたサービスはデスクトップサポートのみであるため、この情報は用途が限られます。ZYXの全組織に何が必要かを理解することの方が大きなベネフィットがあります。過去の情報も用途が限られる可能性が高いと考えられます。
 - D) 不正解。プロセスフォーラムは、主に新しいサービスプロバイダ向けです。さらに、状況を考えると、MOB\$COが他のサービスプロバイダとの会議に前向きである可能性は低いと考えられます。

ZYXのSIAMモデルにはアプリケーション開発の内部サービスプロバイダが含まれます。このサービスプロバイダのスタッフは、ZYXSとZYXUKの現在の開発チームから招集される予定です。

外部コンサルタント会社は、ZYXSとZYXUKの影響を受けるスタッフに向けて、新しいSIAMモデルについての認知度向上キャンペーンを策定するよう依頼されました。このキャンペーンによって、業務慣行やカルチャに必要な変更をさせるようにスタッフを促さなければなりません。このキャンペーンはEメールによるコミュニケーションとワークショップの組み合わせを使って配信する予定です。

この認知度向上キャンペーンの有効性を判定するのに使うべき**最適な**アプローチはどれですか？

- A) スタッフの姿勢や成果の達成における変化を継続して測定する
 - B) アプリケーション開発チームによるリーン及びアジャイルアプローチの採用を測定する
 - C) ITステアリンググループのミーティングにおけるZYXUKの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Eメールの返信の数の統計をレビューする
-
- A) 正解。成功させるため、態度の変化を測定し、プロセスの成果をレビューするモニタリングシステムを構築すべきです。（文献A、4.3.3章）
 - B) 不正解。これはZYX全体でリーン及びアジャイルアプローチの使用を広げる目標の成功についてモニタリングを行いますが、このアプローチは、SIAMでサービスプロバイダとしてオペレーションをするのに必要となるビヘイビア上の変化や新しい構造についての理解をまったく含んでいません。
 - C) 不正解。この測定によってITステアリンググループに対するZYXUKの主要なステークホルダの態度の変化についての指標が得られますが、ITステアリンググループがSIAMエコシステムで役割を持っているという記述はケーススタディにも設問にもありません。さらに、新しい組織構造や、影響を受けるスタッフがその中で果たす役割についての意識の変化は、会合への出席では測定できません。
 - 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しません。

NEWGENプロジェクトが開始されました。

- ZYXの取締役会は、ZYXUKがOUT\$COとの契約を終了すべきであると確信しました。
- 新しいSIAMモデルの外部サービスプロバイダとサービスインテグレータは、入札後に選択されなければなりません。

ZYXUKとの現在の契約が終了するまで質の高いサービスを提供するように、OUT\$COを動機付けるための**最善**のアプローチはどれですか？

- A) SIAM移行のためのエグゼクティブステアリング委員会でOUT\$COをリードサプライヤになるように手配する
 - B) OUT\$COと全ての他の現行サービスプロバイダに定期的なコミュニケーションが提供されていることを確実にする
 - C) OUT\$COとサービスレビューミーティングを毎月開催するようZYXUKのサービスデリバリマネージャに指示する
 - D) 契約が終了することをOUT\$COにアナウンスするのをできるだけ遅らせる
-
- A) 不正解。これは他の潜在的なサービスプロバイダに対する不公平な優位性をOUT\$COに与えることになるため、ガバナンスの要件には適合しそうにありません。
 - B) 正解。OUT\$COは、重要な現在のステークホルダで新しいSIAMモデルに参加するための入札に関心がある可能性が高いです。定期的なコミュニケーションは、肯定的なステークホルダとの関係を構築し、維持することを支援します。これは、現在の契約が終了するまでOUT\$COが良質のサービスを提供するよう奨励するのに役立ちます。（文献A、4.3.1章）
 - C) 不正解。アウトゴーイングプロバイダとサービスレビューミーティングを開催し続けるのは普通のことですが、このアプローチにはOUT\$COの態度への対処が含まれていません。
 - D) 不正解。契約終了に必要な通告日よりもかなり前に、ZYXがSIAMモデルに移行していることをOUT\$COが発見する可能性が非常に高いと考えられます。期待された契約終了の通告が遅れると、新しいSIAMモデルでサービスを提供する入札が期待されていないとOUT\$COが解釈する可能性があります。これによってOUT\$COの意欲が削がれ、サービスが低下するリスクが生じます。

32 / 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。
- ZYXHIは、ZYXにリテインド能力(ケイパビリティ)を提供します。
- ZYXSはアプリケーション、サポート、サービスデスクサービスを提供します。
- ネットワーク供給、アプリケーション開発、アプリケーションサポートのサービスは、移行前と同じサービスプロバイダに残りました。

先週、NEWBNKの一部として開発された新しいモバイルアプリケーションのローンチに関するEメールがBNKとNEWBNKの全てのユーザに回覧されました。昨日は、これによって過度の需要が起り、オンラインバンキングシステムに4時間にわたる停止を招きました。その原因は、ネットワークサービスの高負荷であると確信されています。

停止期間中、ZYXSはサービスインテグレータが関与することなくサービス回復の活動をリードしました。ZYXSは、ユーザによって報告されたインシデントの記録とアセスメントを行い、原因を診断してサービスを回復するためにネットワークサービスプロバイダを関与させました。

次にとるべきアプローチは何ですか？

- A) - エンドツーエンドのサービスのデリバリについて説明責任を負うため、SIAMRUSは中断の調査を全面的にコントロールする必要がある。
 - ZYXSとNET\$COの戦術ガバナンス委員会は、中断の原因を独自に調査し、SIAMRUSに報告すべきである。
 - SIAMRUSはこれらに基づいて、戦略ガバナンス委員会に提示するレポートを形成する。
- B) - 何が起きたかを知るためのさらなる調査は、インシデント管理プロセスフォーラムがリードすべきである。
 - フォーラムは、ZYXSのスクラムチームや他のプロバイダの専門知識を活用して、良かったことや改善が必要なことをレビューすべきです。
 - 改善を実装するために必要な追加の資金調達の要求は、最初にオペレーショナルガバナンス委員会に対して行われます。
- C) - インシデントは、調査のために臨時の問題管理ワーキンググループにエスカレーションすべきです。
 - SIAMRUSがグループの委員長を務め、NET\$CO、DLAN\$CO、BANK\$COおよびZYXSの代表がグループに参加すべきです。
 - さらにエスカレーションが必要な場合には、適切なオペレーション委員会、戦術委員会、または戦略委員会に送られます。ZYXHIはすべてのガバナンス委員会で主要な役割を果たします。
- D) - これは重大な中断だったため、ZYXSは即座にZYXのシニアマネジメントに情報を提供すべきです。
 - ZYXHの代表者は、関連するサービスプロバイダと共に調査すべきである。
 - ソリューションが見つかったら、ZYXSが詳細を収集して使用し、関連するプロセスフォーラムとオペレーショナル委員会に情報を提供すべきである。
 - これにより、SIAMRUSは戦略ガバナンス委員会のレポートを準備できるようになるべきである。

この問題は次のページに続きます。

- A) 不正解。戦術ガバナンス委員会の役割には、サービスの 이슈に関する調査は含まれません。これはサービスインテグレータによってファシリテーションされるワーキンググループの役割です。
- B) 正解。プロセスフォーラムは、複数の関係者が関連する箇所でのプロセス改善を識別するのに使われます。プロセスフォーラムは、サービスインテグレータとZYXSを含むサービスプロバイダから代表者が参加します。ZYXS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のエキスパートが存在し、プロセスフォーラムはそれを使って改善が必要な領域を識別します。オペレーショナルの 이슈に対処するための資金のリクエストは、最初にオペレーショナルガバナンス委員会に出されます。(参考文献: A, Chapter 5.1)
- C) 不正解。複数のプロバイダが関連するプロセス改善は、プロセスフォーラムの責任であり、ワーキンググループの責任ではありません。戦術委員会は、サービスインテグレータとサービスプロバイダ間で顧客の参加なしに開催されるため、ZYXHIここではどんな役割も担いません。
- D) 不正解。これはSIAM導入前に、ZYXがどのようにオペレーションしていたかに関連します。ZYXSは現在サービスプロバイダであり、直接顧客にエスカレーションすべきではありません。ZYXHIは顧客であり、サービスプロバイダと直接作業すべきではありません。どちらもサービスインテグレータの役割です。

33 / 40

ZYXのSIAMエグゼクティブステアリング委員会は、最初の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を受け取ることは、すでに議題として取り上げられています。

他に何を含める必要がありますか？

- A) ZYXAと日本の競合他社の合併がもたらす潜在的な影響
 - B) ZYXDデータセンタの追加キャパシティに関する 이슈の紹介
 - C) ZYXS変更フォーラムとのエンゲージメントが欠如していること
 - D) ZYXUKのITチームによって社内で開発されたアプリケーションの取り扱い
- A) 正解。これは高レベルな戦略的 이슈であり、プロジェクトの全体的な範囲に影響を与えます。(参考文献: A, Chapter 5.1.1)
 - B) 不正解。このような低レベルなアクションはエグゼクティブステアリング委員会の範囲には含まれません。
 - C) 不正解。これは対処が必要な問題ですが、低レベルで対処すべき現行のオペレーショナルな問題であり、SIAMプロジェクトに特有のものではありません。
 - D) 不正解。これは低レベルで対処すべきオペレーショナルな問題です。

BNKはNEWBNKに現在置き換えられています。

- OUT\$COはサービスインテグレータです。
- ZYXSはアプリケーションサポートを提供します。
- ZYXDはホスティングを提供します。
- NET\$COはワイドエリアネットワーク (WAN) を提供します。

ZYXSは、NEWBNKの可用性サービスレベルの目標を99.9%に設定しています。

4週間前、NEWBNKのすべてのユーザが6時間アクセスできなくなりました。ZYXSが調査しましたが、アプリケーションの障害は検出されず、ZYXSがアクションを実行することなくサービスは復元されました。

ZYXSは、NET\$COからのサービスレポートで、NET\$COの機器の障害が原因でZYXDへの広域ネットワーク接続が6時間失われたことが示されていることに気がきました。これは、同時にNEWBNKユーザが中断を経験したときでもありました。ZYXDからのサービスレポートによると、NEWBNKのホストの可用性は100%です。

OUT\$COはZYXSに、この期間中のサービスレポートを提出するように依頼しています。

ZYXSは何をすべきですか？

- A) NET\$COとZYXDと共にサービス停止原因を調査するワーキンググループを招集する
 - B) NET\$COに正式な苦情を出して、サービス停止の補償をユーザにするよう依頼する
 - C) OUT\$COにサービス停止についての全面的な情報を提供して、サービス報告書の提出時期を後ろにずらす
 - D) 6時間のサービス停止に関するコメント付きでNEWBNKの可用性を100%として報告する
-
- A) 不正解。特定のイシューを調査する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。ユーザに補償するのは良い考えですが、NET\$COとサービスのユーザ間には契約がないため、NET\$COがNEWBNKのユーザに直接補償する仕組みはありません。ユーザは、ZYXと契約している銀行のために働いています。SIAMでは、サービスプロバイダに関する苦情を受け取って調査するのはサービスインテグレータの役割です。この例では、ZYXSはOUT\$COに苦情を出すべきであり、直接NET\$COにはありません。
 - C) 正解。この出来事においては、目標を満たせなかったのは当該サービスプロバイダのコントロール外の周囲の状況が原因です。影響を受けたサービスプロバイダZYXSは、サービスインテグレータOUT\$COと共に、NET\$COと一緒に調査ができるよう全面的な情報を提供すべきである。もしサービス停止の原因がNET\$COの責任の範疇にあり、ZYXSの責任の範疇ではないと確認された場合、OUT\$COはZYXSが同社のサービス報告書からこの障害を削除するのを認めることができます。このような出来事においては、サービスインテグレータは、エンドツーエンドのサービスの停止と可用性をエンドツーエンドサービス報告書に含めるべきです。(参考文献: A, Chapter 5.3.1.2)
 - D) 不正解。サービスインテグレータによって原因の弁明の要求を受入れられるまでは、誰が停止を起こしたかとは無関係に、サービスプロバイダは100%に満たない真実のサービス可用性を報告しなければなりません。ZYXSは、報告書で停止に言及するだけでなく、正式な原因の弁明の要求を出す必要があります。

新しいSIAMモデルは6か月間使用されています。

- SIAMRUSはサービスインテグレータとして選ばれています。
- OUT\$COは現在ZYXの全ての会社にサービスを提供しています。
- ZYXDはOUT\$COサービスをホストしています。
- ZYXSはアプリケーション開発とサポートの内部プロバイダです
- ZYXDはZYXSの完全所有子会社です
- ZYXDのスタッフ全員はZYXSのオペレーションおよびサポートマネージャに直属しています。

最近、OUT\$COは可用性99.5%のサービスレベルを達成していません。OUT\$COは中断の原因がZYXDにあると非難していますが、ZYXDは原因の調査に協力することを拒否しています。ZYXDは、アップタイム90%という自社のサービスレベルを達成していると述べています。先週、ZYXDとOUT\$COのスタッフ2人が話し合いましたが、相手を無能であると主張するなど、激しい意見の相違が見られました。

調査を依頼されたSIAMRUSは、OUT\$COとZYXDが互いを信頼せず一緒にうまく働いていないと結論付けています。

SIAMRUSがコオペレーションの欠如に対処するための最善の方法はどれですか？

- A) OUT\$COのCEOとZYXSのオペレーションおよびサポートマネージャとのミーティングを開催する
 - B) 今後の口げんかを避けるため、OUT\$COとZYXDのスタッフが会わないようにする
 - C) OUT\$COとZYXDの契約上の責任の概要を提供し、それぞれに期待されることを明確化する
 - D) エンドツーエンドでの測定を策定するため、OUT\$COとZYXDのスタッフが参加する作業グループを設置する
- A) 不正解。プロバイダ間の戦略レベルではなく、オペレーショナルレベルで関係を構築する必要があります。オペレーショナルレベルで問題を解決する前にシニアレベルにエスカレーションすると、状況が悪化する可能性が高くなります。しかし、問題が今後も解消されない場合にはエスカレーションが必要になることもあります。
- B) 不正解。対面の機会を増やすことで、サービスプロバイダ間の信頼が高まる可能性があります。顔を合わせないことでコオペレーションは改善されません。
- C) 不正解。契約上の責任を伝えても、プロバイダがコラボレーションして活動する役には立ちません。
- D) 正解。サービスインテグレータによってスタッフが一緒に働くのを促進されることは、スタッフ同士の信頼構築に役立ち、これが組織間の信頼の向上につながります。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に移行することで、競合している感覚が取り除かれ、信頼とコオペレーションを確立できます。（参考文献：A、5.3章）

SIAMRUSは、サービスインテグレータに任命されました。

同社は最近、必要な監査とコンプライアンスのプロセスが理解されているかを確認するために、BANK\$CO、NET\$CO、OUT\$CO、ZYXS各社の代表と相談しました。予想通り、各サービスプロバイダの経験によって反応は異なるものでした。SIAMRUSは、各サービスプロバイダが取ったアプローチの概要を作成しました。

SIAMエコシステム監査に向けたSIAMRUSのアプローチを開発するための最適な開始点を提供する概要はどれですか？

- A) BANK\$COでは監査は資格保持者が行う。監査は、重大な 이슈の発生後、改善できる箇所を決定するために実施する。ZYXが罰金を科される可能性がある規制標準のコンプライアンスを満たしていない領域のみに重点が置かれる。ZYXSは、プロセスと手順に関して疑われる 이슈の詳細と証拠を監査人に提供する。BANK\$COは通知されたすべての監査所見を2か月以内には是正しなければならない。
 - B) NET\$COの監査は年1回、または重大な 이슈の発生後に実施される。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、エンドツーエンドデリバリ、コンプライアンスについての証拠を検討する。監査所見は、ZYXSに正式に報告される。詳細には各不適合の記述とそれを支援する証拠、改善のための推奨事項が含まれる。アクション計画が作成され、全ての項目が対処されるまでZYXSによって監視される。
 - C) 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遂行される。独立したアセッサが遂行するアセスメントのベースとしてISO/IEC 20000を使用する。すべての不適合は文書化されて、ZYXUKの品質マネージャに正式に報告される。OUT\$COは、あらゆるアクション計画の作成とマネジメントを担い、必要性が識別された箇所には追加のトレーニングを提供する。
 - D) ZYXSは、ZYXSとZYXDの両社の毎年の内部監査を実施する。監査では文書化されたプロセス、手順、職務記述書の順守を検討する。特定の内部または外部の規制コンプライアンス要件を満たすことが存在するならば、レビューするための追加目標があることもある。監査人は、不適合が見つかった場合のみ監査報告書を作成する。ZYXHが監査報告書をレビューする。
-
- A) 不正解。監査は重大な 이슈の後に遂行することができますが、予定された定期的なベースでも実施すべきである。監査の一部では、規制に対する不適合を注視しますが、SIAMではコラボレーションとエンドツーエンドのサービス供給というエコシステム面も重点を追加する必要があります。
 - B) 正解。この監査アプローチには、コラボレーションの証拠、エンドツーエンドのデリバリ、不適合などの正式な報告、アクション計画のマネジメントなど、SIAMエコシステムの監査に推奨されている項目の多くが含まれています。ZYXHは以前からずっと報告を受領してアクション計画を監視してきましたが、この役割を顧客の代わりにサービスインテグレータとして行動するSIAMRUSに変更されることは容易です。(参考文献: A, Chapter 5.4.1, 3.1.4, 2.3.12)
 - C) 不正解。このアプローチの主な 이슈は、ISO/IEC 20000は実施されているSIAMのコラボレーションとインテグレーションの重要要件を網羅しておらず、そのため、SIAM監査を開発するための最適な基礎を提供しないことです。
 - D) 不正解。このアプローチの範囲には、SIAM特有の目的は含まれておらず、また、不適合が見つかった場合にのみ報告書が作成されます。

37 / 40

SIAMRUSのコンサルタントは、SIAMのビジネスケースのアウトラインを説明するためのSIAM戦略レポートを作成しました。

レポートでは、ビジネス、プロセス、およびテクノロジーのプラクティスが詳細に検討されています。

ZYXが雇用するスタッフについてはどのような人的側面を含めなければなりませんか？

- A) あらゆるZYX各社の全てのスタッフの正確な職務記述書
 - B) ITスタッフとそのロケーションに関する雇用法
 - C) ZYXグループ会社のITスタッフの性別分割
 - D) リスクとインセンティブパフォーマンスに使う褒賞アプローチ
-
- A) 不正解。これらは計画&構築ステージで対処する必要がありますが、ビジネスケースのアウトラインでは必要ありません。
 - B) 正解。その国特有の雇用法は、SIAM実装によって起きるスタッフの人員削減のコストに影響を及ぼします。ビジネスケースのアウトラインには、概算コストが含まれる必要があります。SIAMモデルの設計にインパクトを与えるかもしれません。(参考文献: A, Chapter 2.8.1)
 - C) 不正解。これは人事の観点からは重要かもしれませんが、ビジネスケースのアウトラインには全く関連がありません。
 - D) 不正解。これらは計画&構築ステージで検討される必要がありますが、ビジネスケースのアウトラインには関連しません。

NEWGENプロジェクトの計画&構築ステージで、ZYX社はNEWBNKの展開が遅れることを特定しました。

NEWBNKへの移行は、SIAMが運営&改善ステージに入った後に行われます。これは、ZYXSが新しいSIAMモデルでBNKをサポートするために、かなりの期間にわたってBANK\$COを保持する必要があることを意味します。

NEWBNKへの移行で他の関係者に対するオペレーショナルリスクとコストを削減するのに最も貢献する戦略はどれですか？

- A) エンタープライズプロセスフレームワーク (EPF)を適用し、契約、プロセス、ツールをフレームワークに整合する
 - B) すべての契約にエグジット条項があることを確実にし、オペレーショナルデータに対するデータ記録ガバナンスを確立する
 - C) 共通のツールセットを実装して、すべてのサービスプロバイダに共有させ、エンドツーエンドのプロセスに整合する
 - D) すべてのサービスプロバイダが社内で運用するプロセスを標準化し、エンドツーエンドのプロセスに整合する
- A) 正解。EPFは、サービスプロバイダ1社における変更回避が他社に影響を及ぼす一因となる要素を整合することに使うことができます。EPFには、オペレーショナルリスクに関連するリスクを許容する、プロセス内のインタフェースと相互作用の標準化が含まれ、1つの関係者（または下請会社）から他の関係者への移行のコストが軽減されます。（参考文献：A, Chapter 3.5 and figure 22）
- B) 不正解。これらのアプローチは、リスク軽減に貢献しますが、これだけでは不完全です。これらはEPFの完全実装の一部です。
- C) 不正解。共通のツールセットだけでは移行リスクを軽減するのに不十分です。これは自動化プロセスの相互作用を実装するアプローチの1つですが、すべての相互作用ではありません。
- D) 不正解。サービスプロバイダが運用するプロセスは、SIAMの範囲外です。SIAMは、エンドツーエンドのプロセスが導入され、サービスプロバイダプロセスと他の関係者間の相互作用が文書化され、理想的には標準化されていることを確実にします。

SIAMRUSはサービスインテグレータです。

SIAMの実装の準備で、サービスインテグレータのSIAMRUSは、実装前の「カンファレンスルームパイロット」の実行をサポートするためのシナリオを作成しました。シナリオは、ZYXS、ZYXD、ZYX\$DESK、NET\$CO、OUT\$CO、およびPAY\$COによって提供されるサービスと、追加で要求されるサポートサービスに基づきます。個別のサービスごとに約20件のシナリオが作成されました。

しかし、あらゆるプロセスについてすべてのシナリオを実行する十分な時間はありません。

許された時間内にテストから最大のベネフィットを得るためにテストのアプローチを調整する**最善**の方法はどれですか？

- A) OUT\$COは、同社がサポートする他の契約でSIAMを使った経験があるため、計画からOUT\$COのシナリオを除外する。また、PAY\$COのサービスは銀行の基幹オペレーションを直接支援するものではないため、PAY\$COを省略する。
 - B) 全ての識別されたサービスインテグレーションを少なくとも1回は取扱うことを確実にするため、ZYXS、ZYXD、ZYX\$DESK、NET\$CO、OUT\$CO及びPAY\$COのシナリオを優先する。次に残りのテストをビジネスへのインパクトに基づいて再度優先度付けする。
 - C) 各シナリオを、サービス形態に関連された個別のサービスコンポーネントに分解して減らす。テストが全ての重要なサービスを適切に網羅することを確実にするため、これらコンポーネントを別々にテストする。
 - D) エンドツーエンドサービスに集中するため、インシデント記録からサービス回復までの全てのZYX\$DESKの活動を除外してシナリオを再設計する。同時にZYX\$DESKを独立にテストする。
-
- A) 不正解。カンファレンスルームパイロットの本質は、プロセスフローが正しいこと、サービスが適切に統合されることを確実にすることです。サービスの一部やサービスプロバイダをシナリオから排除すると、この達成目標は失敗します。
 - B) 正解。カンファレンスルームパイロットの重要な達成目標は、サービスのコンポーネントとプロセス間のインテグレーションをテストして、準備状況についてエンドツーエンドの完全な全体像を提供することです。この回答により、すべてのインテグレーションが少なくとも1回テストされることが保証されます。次に、残りのテストに焦点を移して、最も影響が大きいものが優先的にテストされるようにします。（参考文献：A、4.4.1.1章）
 - C) 不正解。これらは、サービスの各コンポーネント部分の正当性を実証するための基本的なテストです。このアプローチは、プロセスを介したコンポーネントのインテグレーションをテストすることには対応していません。
 - D) 不正解。ユーザとサービスプロバイダの間の主要な相互作用であるサービスデスクは、サービスプロビジョニングの重要な部分です。サービスデスクのプロセスは、ライブサービスのサポートに不可欠な役割を果たすため、エンドツーエンドのテストの一部に含めなければなりません。

40 / 40

ZYXでの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マネージャは、問題管理プロセスが期待していたほどうまく回っていないことを確信しました。

問題管理プロセスを改善するのに**最適な**アプローチとなるのはどれですか？

- A) 必要な変更を決定し、各サービスプロバイダにメモを回してコミュニケーションする
 - B) プロセスをレビューし、改善に向けた推奨をしてもらうためにリーンのコンサルタントを雇用する
 - C) 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してもらうためにITSMのコンサルタントを雇用する
 - D) 改善点を特定するためにプロセスをウォークスルーするクロスサービスプロバイダのワークショップをセットアップする
- A) 不正解。このアプローチは、そのプロセスの他のユーザのインプットが欠けており、そのため全ての可能性のある改善を網羅しないかもしれない。また、変更を強いることによって、問題マネージャはサービスプロバイダから抵抗を受けるかもしれません。
- B) 不正解。リーン技法は役に立つかもしれないが、このアプローチは現行のサービスプロバイダがまったく関与していないため、変更のための必要な賛同を得られない可能性があります。
- C) 不正解。このアプローチでは、プロセスの実際のユーザ経験からのベネフィットはなく、現行のプロセスよりもさらに多くの 이슈を生み出すかもしれません。
- D) 正解。プロセスを運用している人たちが現在の欠陥について最良の洞察を持っていることが多いため、改善を提案するのに最適です。サービスプロバイダ全社を関わることで提案された変更への賛同を確実にすべきである。(参考文献: A, Chapter 5.7.1.5)

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



Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com