



模擬試験

2025年01月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2025. All rights reserved.
EXIN® 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	15
評価	34

はじめに

これは EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMF18.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

継続的改善を管理するためのインプットではないのは何ですか？

- A) 他の関係者が運営するプロセスのガバナンス
- B) 最適化されたリソースの利用またはリスク低減
- C) 問題の記録
- D) トップマネジメントからの関連する指示

2 / 40

事業関係管理以外に、サービスパフォーマンスを顧客と共にレビューするプロセスは何ですか？

- A) サービスの予算業務及び会計業務
- B) サービス可用性管理
- C) サービスレベル管理
- D) サービスの報告

3 / 40

トップマネジメントは、組織の事業および顧客の要求に合わせて、サービスマネジメントシステム（SMS）を計画、確立、実装、運用、および改善することへのコミットメントの証拠を提供しなければなりません。

トップマネジメントがコミットメントの証拠を示すための**最良の方法**は何ですか？

- A) 変更管理をアウトソーシングする
- B) SMSの継続的改善を促進する
- C) リーダーシップを示し行動を起こす
- D) 実績の低い従業員に対して懲戒処分を実施する

4 / 40

「適応と適用」の原則とは何ですか？

- A) 「適応」とは、組織のニーズに合わせてISO/IEC 20000-1標準を変更することを意味する。
「適用」とは、ISO/IEC 20000-1標準をこのように変更して実装することを意味する。
- B) 「適応」とは、ISO/IEC 20000-1標準を組織のニーズに合わせて調整することを意味する。
「適用」とは、何らかのサービスマネジメントのガイダンスを使用することを意味する。
- C) 「適応」とはITILガイダンスを適用することを意味する。
「適用」とは、ISO/IEC 20000-1標準の要件を準拠するためにそのガイダンスを使用することを意味する。
- D) 「適応」とは何らかのサービスマネジメントガイダンスを使用および調整することを意味する。
「適用」とは、ガイダンスを利用してサービスマネジメントプラクティスを作成することを意味する。

5 / 40

ISO/IEC 20000-1では、サービス要求をどのように処理するように規定していますか？

- A) 優先順位付け、段階的取扱い、解決、終了
- B) 記録、分類、段階的取扱い、終了
- C) 記録、優先順位付け、実現、終了
- D) 記録、優先順位付け、解決、終了

6 / 40

サービス可用性管理プロセスの目的は何ですか？

- A) 顧客に対して合意した効果的なコミュニケーションを確実に実現すること
- B) 顧客に対してコミットし合意されたサービスレベルをあらゆる状況で確実に満たすことができるようにすること
- C) 合意された目標の範囲内で、顧客に対してコミットし合意されたサービス可用性を確実に満たすことができるようにすること
- D) 提供者に対してコミットし合意されたサービスの可用性をあらゆる状況で確実に満たすことができるようにすること

7 / 40

サービスの設計及び移行に最も関連しているプロセスはどれですか？

- A) 資産管理
- B) 変更管理
- C) 継続的改善
- D) インシデント管理

8 / 40

要求された変更を効果的に計画、調整、および評価するために必要な活動の1つは、影響と必要なリソースを評価することです。

この活動を担うプロセスまたは機能はどれですか？

- A) 変更管理
- B) 構成管理
- C) リリース及び展開管理
- D) サービスデスク

9 / 40

構成アイテム (CI) の構成情報の例ではないのはどれですか？

- A) サービスの特徴
- B) 他のCIとの関係
- C) ステータス
- D) 一意な識別

10 / 40

組織がISO/IEC 20000-1を適用する正当な理由とは何ですか？

- A) 自社製品を認証すること
- B) サービスを認証すること
- C) すべてのITILガイドラインが実装されていることを確認すること
- D) サービスマネジメントシステム (SMS) をレビューすること

11 / 40

サービス要求として適切なのはどのような要求ですか？

- A) 請求の問い合わせ
- B) 設計変更の要求
- C) 情報の要求
- D) サブスクリプションを終了する要求

12 / 40

サービスマネジメント目標の要件の例は何ですか？

- A) サービスマネジメント方針と一致している必要がある。
- B) 簡単に理解できるようにする必要がある。
- C) サービスが変わっても、それらは変更されないままにする必要がある。
- D) 顧客と共有する必要がある。

13 / 40

ある運送会社が1500台のラップトップを所有しています。これらのラップトップのメモリのサイズが不十分であることが証明されており、メモリ容量を拡張したいという多くの要求を受けています。

どのようなプロセスがあれば、このような状況を防止できていたでしょうか？

- A) 容量・能力管理
- B) 構成管理
- C) サービス可用性管理
- D) サービスレベル管理

14 / 40

ISO/IEC 20000-1とISO/IEC 27001の情報セキュリティ要件はどのように関連しますか？

- A) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも簡易である。
- B) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも複雑である。
- C) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件と同じである。

15 / 40

ISO/IEC 20000-1で定義されている供給者管理に関する組織の責任とは何ですか？

- A) 供給者の調達にプロセスが存在することを確認すること
- B) 外部供給者との契約が顧客のSLAに対して整合が取れていることを確実に評価できるようにすること
- C) 再請負契約先供給者があらゆる状況で契約上の要件を確実に満たすようにすること
- D) サプライヤのプロセスと手順が定義されていることを確認すること

16 / 40

リリースは、展開する前にテストされます。受け入れ条件を満たしていないため、リリースがテストで不合格になりました。

この規格に従う場合、何が発生する必要がありますか？

- A) 変更諮問委員会（CAB）を開いて、展開するかどうかを決定する。
- B) 運用チームは、稼働環境を保護することを決定する必要がある。
- C) 組織は必要な行動と展開について決定する必要がある。
- D) 他のチームが修正できるように、リリースは停止および拒否される必要がある。

17 / 40

優れたサービスマネジメントはどのような価値をもたらしますか？

- A) 文書化した情報を使用して、サービスレベルアグリーメント（SLA）を順守するように保証する。
- B) 組織の認証を可能にし、常にビジネスの価値を高める。
- C) 組織が効率的なプロセスを構築することを可能にする規範的なガイダンスを提供する。
- D) 組織の文化に適応させることができるサービス提供のための構造を提供する。

18 / 40

大規模なインシデントを管理するときに実行する必要がある活動の1つは何ですか？

- A) インシデントを段階的に取り扱う
- B) 問題管理の活動を開始する
- C) 顧客を参加させる
- D) トップマネジメントに情報を継続的に提供する

19 / 40

需要管理と容量・能力管理は何をするものですか？

- A) 需要管理はサービスの需要を決定する。
容量・能力管理は、需要を満たすのに十分なキャパシティを提供する。
- B) 需要管理は、顧客が必要とするキャパシティを決定する。
容量・能力管理は、組織が必要とするキャパシティを決定する。
- C) 需要管理は将来的なキャパシティニーズを決定する。
容量・能力管理は現在のキャパシティを監視する。
- D) 需要管理はサービスの消費について報告する。
容量・能力管理はサービスの消費で必要となる改善について報告する。

20 / 40

組織はサービスレベル管理のプロセスの有効性をどのように判断することができますか？

- A) 供給者との契約を確認する
- B) サービスレベルを定義する
- C) サービスレベル目標を監視する
- D) すべてのインシデントについて報告する

21 / 40

ISO/IEC 20000-1標準では、外部供給者との問題に対処するためのプロセスを確立しておくことが重要であると定義されています。

この活動が属するプロセスはどれですか？

- A) 事業関係管理
- B) 契約管理
- C) サービスレベル管理
- D) 供給者管理

22 / 40

情報セキュリティ管理策の目的は何ですか？

- A) 特定された情報セキュリティリスクを解決する
- B) サービスへのアクセスを監理（コントロール）する
- C) 情報セキュリティ方針を徹底する
- D) 情報セキュリティインシデントを監視する

23 / 40

ISO/IEC 20000-1標準では継続的改善についてどのように記載していますか？

- A) その改善は測定可能である必要はない
- B) 是正処置を講じることと同じ
- C) サービスレベルアグリーメント（SLA）との整合性を確保する必要がある
- D) さまざまな手法を使用できる

24 / 40

インシデント管理の目的は何ですか？

- A) 将来のサービス中断について顧客とコミュニケーションすること
- B) 新しいインシデントを既知のエラーと一致させること
- C) できる限り迅速にサービスを復旧すること
- D) 問題を既知のエラーのデータベースで追跡すること

25 / 40

変更が、サービスの設計及び移行プロセスを経由しなければならないのはどのタイミングですか？

- A) 追加の承認が不要な場合
- B) 最初の実装に失敗したとき
- C) サービスや顧客に重大な影響がある場合
- D) トップマネジメントが必要と判断した場合

26 / 40

新しいバージョンのアプリケーションを実装するときには、変更管理とリリース及び展開管理の両方が関係します。

この段階で変更管理プロセスは何を担いますか？

- A) 変更管理は変更要求 (RFC) を作成する。
- B) 変更管理は実装とインストールのタスクを行う。
- C) 変更管理は、新しいアプリケーションが正しく機能するかどうかを確認する必要がある。
- D) 変更管理は調整的な役割を果たす。

27 / 40

顧客の要求と組織の方針に合わせながら、優れた成果を達成するために必要な目的、プロセス、および手順を確立するには、ITサービスマネジメントを計画する必要があります。

サービスマネジメント計画に常に含める必要があるのは何ですか？

- A) ビジネスプロセス間のインターフェイス
- B) 緊急リリースを扱うための手順
- C) サービス継続の手順
- D) サービスマネジメントシステム (SMS) を支援するテクノロジー

28 / 40

サービスの中断などの障害が報告された場合、プロセスはどのような順序で実行されますか？

- A) 構成管理、インシデント管理、変更管理、リリース及び展開管理
- B) インシデント管理、変更管理、問題管理、リリース及び展開管理
- C) インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース及び展開管理
- D) 問題管理、構成管理、リリース及び展開管理、変更管理

29 / 40

サービスマネジメントシステム (SMS) にプロセスが必要な理由は何ですか？

- A) 体系化された方法でサービスマネジメント目標を定義できるようにするため
- B) サービスの課題が発生しないようにするため
- C) 活動から予測可能で意図されたアウトプットを提供するため
- D) 主要な供給者のニーズを満たすため

30 / 40

リリース計画に含まれるのは何ですか？

- A) 実装のためのリソースの割り当て
- B) 変更管理との調整
- C) サービスの設計
- D) ユーザー受け入れテスト

31 / 40

リスクに対処し、機会を活かすために何をすべきですか？

- A) 回避、低減、移転
- B) 行動を決定し、文書化し、計画する
- C) デミングサイクルを使用して計画、実行、点検、処置を行う
- D) 記録、分類、実行および終了

32 / 40

サービス継続管理の要件を特定するための**最良**の方法は何ですか？

- A) 実際の顧客のニーズを考慮できるように、顧客満足度調査に基づく。
- B) 重大なインシデントの履歴データと組織の事業に与える影響に基づく。
- C) ビジネスの優先順位、サービスレベルアグリーメント（SLA）、および評価されたリスクに基づく。
- D) トップマネジメントのビジョンを示すように、組織の戦略に基づく。

33 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）の適用範囲を決定するときに考慮すべき要素は何ですか？

- A) 組織の従業員、顧客、および供給者
- B) 組織の課題と関係者の要件
- C) 組織図と組織内のスタッフ数
- D) サービスマネジメントの方針、目的および手順

34 / 40

あるネットワーク会社のサービスカタログには、ローカルエリアネットワークの承認要求が3週間で完了すると記載されています。このネットワーク会社のクライアントのマネージャは、これが実現可能とは思えないため、カタログの記載内容を達成できることを実証するレポートを要求しています。

このレポートを提供するプロセスはどれですか？

- A) 変更管理
- B) 問題管理
- C) サービス可用性管理
- D) サービスレベル管理

35 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）において利害関係者の例に当てはまらないものはどれですか？

- A) 顧客
- B) 従業員
- C) 人事部
- D) 組織

36 / 40

顧客向けのITサービスはどこで定義しますか？

- A) ITフレームワーク
- B) サービスカタログ
- C) サービスレベルアグリーメント（SLA）
- D) サービスレポート

37 / 40

問題管理から変更要求が発生する理由は何ですか？

- A) インシデントの根本原因を修正するため
- B) 稼働環境でリリースを実装するため
- C) 既知のエラーを記録するため
- D) インシデントを解決するため

38 / 40

スタッフは適切な教育を受け経験を培うことで、力量を持つ必要があります。

ISO/IEC 20000-1標準において、力量に関する要件とは何ですか？

- A) 適切に文書化した情報を、力量の証拠として保持する必要がある。
- B) 各役割について少なくとも2名の従業員を適切に訓練する必要がある。
- C) 少なくとも関連する学士号を取得する必要がある。
- D) 組織のスタッフは、ISO/IEC 27000に関して、適切なセキュリティトレーニングを受講する必要がある。

39 / 40

ITインフラストラクチャのさまざまなコンポーネント間の論理的および物理的な関係を記録するプロセスはどれですか？

- A) 構成管理
- B) インシデント管理
- C) リリース及び展開管理
- D) サービス可用性管理

40 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）とサービスを監視、測定、分析、評価する目的は何ですか？

- A) 結果を顧客や他の関係者と共有できるようにする
- B) サーマネジメントの目的に対するパフォーマンスを評価する
- C) SMSとサービスを改善する継続的な改善の機会を生み出す
- D) 内部監査に測定可能で信頼できるインプットを提供する

解答集

1 / 40

継続的改善を管理するためのインプットではないのは何ですか？

- A) 他の関係者が運営するプロセスのガバナンス
- B) 最適化されたリソースの利用またはリスク低減
- C) 問題の記録
- D) トップマネジメントからの関連する指示

- A) 正解。これはサービス設計と移行の一部です。（参考文献：A、10.2章）
- B) 不正解。これはインプットの1つです。改善のための次の活動を管理する必要があります。改善のための目標の設定、改善の優先順位付け、計画および実施の確認、サービスマネジメントシステム（SMS）の変更、設定された目標に対して実施された改善の測定および実施された改善に関する報告。
- C) 不正解。これは改善点を特定するために必要であるため、インプットの1つです。
- D) 不正解。これは改善点を特定するために必要であるため、インプットの1つです。

2 / 40

事業関係管理以外に、サービスパフォーマンスを顧客と共にレビューするプロセスは何ですか？

- A) サービスの予算業務及び会計業務
- B) サービス可用性管理
- C) サービスレベル管理
- D) サービスの報告

- A) 不正解。サービスの予算業務及び会計業務により、各サービス、顧客、または場所に関するサービスコストの情報が提供されます。この情報は通常、サービスレベル管理によって顧客に提供されます。サービスレベル管理では、顧客と一緒にサービスパフォーマンス（サービスレベル目標の達成）をレビューします。
- B) 不正解。サービス可用性管理は、レビューするための情報を提供します。サービスレベル管理では、顧客と一緒にサービスパフォーマンス（サービスレベル目標の達成）をレビューします。
- C) 正解。サービスレベル管理では、顧客と一緒にサービスパフォーマンス（サービスレベル目標の達成）をレビューします。（参考文献：A、8.3.3章）
- D) 不正解。サービスの報告により、サービスレポートが作成されます。このレポートは、顧客に提供される場合があります。サービスレベル管理では、顧客と一緒にサービスパフォーマンス（サービスレベル目標の達成）をレビューします。

3 / 40

トップマネジメントは、組織の事業および顧客の要求に合わせて、サービスマネジメントシステム（SMS）を計画、確立、実装、運用、および改善することへのコミットメントの証拠を提供しなければなりません。

トップマネジメントがコミットメントの証拠を示すための**最良の方法**は何ですか？

- A) 変更管理をアウトソーシングする
 - B) SMSの継続的改善を促進する
 - C) リーダーシップを示し行動を起こす
 - D) 実績の低い従業員に対して懲戒処分を実施する
- A) 不正解。変更管理のアウトソーシングは関係ありません。
- B) 正解。トップマネジメントは、特にSMSとサービスの継続的改善を促進することによって、SMSに関するリーダーシップとコミットメントを示す必要があります。（参考文献：A、5.1章）
- C) 不正解。これは、トップマネジメントのコミットメントを明確にする上で十分な活動ではありません。
- D) 不正解。これは、トップマネジメントのコミットメントを明確にする上で十分な活動ではありません。

4 / 40

「適応と適用」の原則とは何ですか？

- A) 「適応」とは、組織のニーズに合わせてISO/IEC 20000-1標準を変更することを意味する。
「適用」とは、ISO/IEC 20000-1標準をこのように変更して実装することを意味する。
 - B) 「適応」とは、ISO/IEC 20000-1標準を組織のニーズに合わせて調整することを意味する。
「適用」とは、何らかのサービスマネジメントのガイダンスを使用することを意味する。
 - C) 「適応」とはITILガイダンスを適用することを意味する。
「適用」とは、ISO/IEC 20000-1標準の要件を準拠するためにそのガイダンスを使用することを意味する。
 - D) 「適応」とは何らかのサービスマネジメントガイダンスを使用および調整することを意味する。
「適用」とは、ガイダンスを利用してサービスマネジメントプラクティスを作成することを意味する。
- A) 不正解。ISO/IEC 20000-1標準の要件を、組織のニーズに合わせて調整することはできません。サービスマネジメントのプラクティスは、「適応と適用」の原則を使用して調整できます。
- B) 不正解。ISO/IEC 20000-1標準の要件を、組織のニーズに合わせて調整することはできません。サービスマネジメントのプラクティスは、「適応と適用」の原則を使用して調整できます。
- C) 不正解。ITILは使用できますが、「適応と適用」の原則に従う必要はありません。
- D) 正解。「適応と適用」とは、組織のニーズに基づいて要件を実装することです。（参考文献：B、2章）

5 / 40

ISO/IEC 20000-1では、サービス要求をどのように処理するように規定していますか？

- A) 優先順位付け、段階的取扱い、解決、終了
 - B) 記録、分類、段階的取扱い、終了
 - C) 記録、優先順位付け、実現、終了
 - D) 記録、優先順位付け、解決、終了
-
- A) 不正解。サービス要求は、ITサービスマネジメントの他の重要な要素として記録する必要があります。また、サービス要求は段階的に取り扱うべきではありません。
 - B) 不正解。このフローには、要求に応えるために重要である優先順位付けおよび 実現のためのアクションが欠落しています。
 - C) 正解。サービス要求は記録され、優先順位が付けられ、実現され、そして終了される必要があります。（参考文献：A、8.6.2章）
 - D) 不正解。サービス要求は解決する必要はありませんが、実現する必要があります。

6 / 40

サービス可用性管理プロセスの目的は何ですか？

- A) 顧客に対して合意した効果的なコミュニケーションを確実に実現すること
 - B) 顧客に対してコミットし合意されたサービスレベルをあらゆる状況で確実に満たすことができるようにすること
 - C) 合意された目標の範囲内で、顧客に対してコミットし合意されたサービス可用性を確実に満たすことができるようにすること
 - D) 提供者に対してコミットし合意されたサービスの可用性をあらゆる状況で確実に満たすことができるようにすること
-
- A) 不正解。効果的なコミュニケーションは、プロセスサービス可用性管理の目的ではありません。これは、サービスの報告により関連しています。
 - B) 不正解。サービスレベルの管理は、サービスレベル管理プロセスの目的です。
 - C) 正解。これがサービス可用性管理プロセスの目的です。（参考文献：B、3章、第8節）
 - D) 不正解。サービス可用性管理は、供給者と提供者間ではなく、供給者と組織間のプロセスです。

7 / 40

サービスの設計及び移行に最も関連しているプロセスはどれですか？

- A) 資産管理
- B) 変更管理
- C) 継続的改善
- D) インシデント管理

- A) 不正解。資産管理は、サービスの設計及び移行とあまり関係はありません。
- B) 正解。変更管理は、サービスの設計及び移行に関係する可能性がある変更に対する変更要求を処理します。（参考文献：B、3章）
- C) 不正解。継続的改善は、サービスの設計及び移行が関わる変更を発生させる可能性がありますが、密接には関連していません。
- D) 不正解。インシデント管理は解決及び実現の一部です。

8 / 40

要求された変更を効果的に計画、調整、および評価するために必要な活動の1つは、影響と必要なリソースを評価することです。

この活動を担うプロセスまたは機能はどれですか？

- A) 変更管理
- B) 構成管理
- C) リリース及び展開管理
- D) サービスデスク

- A) 正解。これは変更管理の活動です。（参考文献：A、8.5.1章）
- B) 不正解。構成管理は構成情報の管理を担います。
- C) 不正解。これは変更が稼働環境に展開されるプロセスです。
- D) 不正解。これはサービスデスクのアクティビティではなく、変更管理のアクティビティです。

9 / 40

構成アイテム（CI）の構成情報の例ではないのはどれですか？

- A) サービスの特徴
- B) 他のCIとの関係
- C) ステータス
- D) 一意な識別

- A) 正解。これはCIです。（参考文献：A、3.2.2章）
- B) 不正解。各CIについて記録される構成情報には、a) 一意の識別情報、b) CIのタイプ、c) CIの説明、d) 他のCIとの関係、およびe) ステータスが含まれます。
- C) 不正解。各CIについて記録される構成情報には、a) 一意の識別情報、b) CIのタイプ、c) CIの説明、d) 他のCIとの関係、およびe) ステータスが含まれます。
- D) 不正解。各CIについて記録される構成情報には、a) 一意の識別情報、b) CIのタイプ、c) CIの説明、d) 他のCIとの関係、およびe) ステータスが含まれます。

10 / 40

組織がISO/IEC 20000-1を適用する正当な理由とは何ですか？

- A) 自社製品を認証すること
- B) サービスを認証すること
- C) すべてのITILガイドラインが実装されていることを確認すること
- D) サービスマネジメントシステム（SMS）をレビューすること

- A) 不正解。認証されるのは製品ではなくSMSです。
- B) 不正解。認証されるのはサービスではなくSMSです。
- C) 不正解。ITILは広範なガイダンスを提供し、ISO/IEC 20000-1は要件を規定します。
- D) 正解。これはこの標準の範囲に含まれます。（参考文献：A、1.1章）

11 / 40

サービス要求として適切なのはどのような要求ですか？

- A) 請求の問い合わせ
- B) 設計変更の要求
- C) 情報の要求
- D) サブスクリプションを終了する要求

- A) 不正解。請求の問い合わせは、サービス要求管理の一部ではなく、実際にこの標準では定義されていません。
- B) 不正解。設計変更は、変更管理と、場合によってはサービスの設計及び移行プロセスを通過する必要があります。
- C) 正解。情報の要求は、一般的なサービス要求です。（参考文献：B、3章、第8節）
- D) 不正解。サービスの設計及び移行を介して、サービスを終了する必要があります。

12 / 40

サービスマネジメント目標の要件の例は何ですか？

- A) サービスマネジメント方針と一致している必要がある。
 - B) 簡単に理解できるようにする必要がある。
 - C) サービスが変わっても、それらは変更されないままにする必要がある。
 - D) 顧客と共有する必要がある。
- A) 正解。サービスマネジメント方針はサービスマネジメントの目的を示します。（参考文献：A、6.2.1章）
- B) 不正解。サービスマネジメントの目的は、サービスマネジメントシステム（SMS）に関連している必要がありますが、必ずしも簡単に理解できるようにする必要はありません。
- C) 不正解。サービスマネジメントの目的は定期的にレビューする必要があります。
- D) 不正解。組織がこれが必要であると考える場合、顧客と共有することもできますが、これは要件ではありません。

13 / 40

ある運送会社が1500台のラップトップを所有しています。これらのラップトップのメモリのサイズが不十分であることが証明されており、メモリ容量を拡張したいという多くの要求を受けています。

どのようなプロセスがあれば、このような状況を防止できていたでしょうか？

- A) 容量・能力管理
 - B) 構成管理
 - C) サービス可用性管理
 - D) サービスレベル管理
- A) 正解。容量・能力管理は、現在合意されているキャパシティとパフォーマンスの要件を満たすために、十分なキャパシティが確実に提供されるようにします。（参考文献：A、8.4.3章）
- B) 不正解。構成管理は、構成アイテム（CI）およびCIに関する情報を維持する作業を担います。
- C) 不正解。サービス可用性管理では、通常の業務運営のためのすべてのITサービスの設計について扱い、PCのキャパシティの管理は行いません。
- D) 不正解。サービスレベル管理では、合意されたサービスが提供され、サービスの目標が達成されていることを確認する必要があります。このプロセスにより、合意されたサービスとサービスの目標が、顧客にとって分かりやすい方法で文書化されます。

14 / 40

ISO/IEC 20000-1とISO/IEC 27001の情報セキュリティ要件はどのように関連しますか？

- A) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも簡易である。
 - B) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも複雑である。
 - C) ISO/IEC 20000-1の要件は、ISO/IEC 27001の要件と同じである。
- A) 正解。ISO/IEC 20000-1の情報セキュリティ要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも簡易です。（参考文献：B、3章）
- B) 不正解。ISO/IEC 20000-1の情報セキュリティ要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも簡易です。
- C) 不正解。ISO/IEC 20000-1の情報セキュリティ要件は、ISO/IEC 27001の要件よりも簡易です。

15 / 40

ISO/IEC 20000-1で定義されている供給者管理に関する組織の責任とは何ですか？

- A) 供給者の調達にプロセスが存在することを確認すること
 - B) 外部供給者との契約が顧客のSLAに対して整合が取れていることを確実に評価できるようにすること
 - C) 再請負契約先供給者があらゆる状況で契約上の要件を確実に満たすようにすること
 - D) サプライヤのプロセスと手順が定義されていることを確認すること
- A) 不正解。選択と調達はこの標準の範囲外です。
- B) 正解。エンドツーエンドのサービスマネジメントに重点を置くことが不可欠です。（参考文献：A、8.3.4.1章）
- C) 不正解。これは統括供給者の責任です。
- D) 不正解。組織は供給者のプロセスと手順は定義しません。

16 / 40

リリースは、展開する前にテストされます。受け入れ条件を満たしていないため、リリースがテストで不合格になりました。

この規格に従う場合、何が発生する必要がありますか？

- A) 変更諮問委員会（CAB）を開いて、展開するかどうかを決定する。
 - B) 運用チームは、稼働環境を保護することを決定する必要がある。
 - C) 組織は必要な行動と展開について決定する必要がある。
 - D) 他のチームが修正できるように、リリースは停止および拒否される必要がある。
- A) 不正解。この委員会は変更管理プロセスのみを監督するため、この決定はCABの責任ではありません。受け入れ基準を満たさない場合、組織は実行すべきことを決定するために関与する必要があります。
- B) 不正解。この決定は、運用チームの責任ではありません。組織の適切なレベルによって決定される必要があるビジネス上の意思決定です。
- C) 正解。この標準では以下のように記載されています。「受け入れ基準を満たさない場合、組織と関係者は必要な処置と展開についての決定を下す必要がある」。（参考文献：A、8.5.3章）
- D) 不正解。受け入れ基準を満たさないリリースの処理について、決まったルールはありません。対応について決定するのは組織と関係者です。

17 / 40

優れたサービスマネジメントはどのような価値をもたらしますか？

- A) 文書化した情報を使用して、サービスレベルアグリーメント（SLA）を順守するように保証する。
 - B) 組織の認証を可能にし、常にビジネスの価値を高める。
 - C) 組織が効率的なプロセスを構築することを可能にする規範的なガイダンスを提供する。
 - D) 組織の文化に適応させることができるサービス提供のための構造を提供する。
- A) 不正解。文書化した情報を追加することは、サービスマネジメントの目的でも価値でもありません。サービスマネジメントはSLAとの連携させるために役立ちますが、SLAは単なるサービスマネジメントの一部であり、サービスマネジメントによりもたらされる価値ではありません。
- B) 不正解。サービスマネジメントの価値は、いかなるタイプの認証やサービス提供の適応可能な構造を達成することではありません。認証は組織の印象を向上させる可能性があり、サービスマネジメントのプラクティスを適用することで認証を取得することは可能ですが、それはサービスマネジメントの目的ではありません。
- C) 不正解。ISO/IEC 20000-1はガイダンスを規定していません。価値を発揮させるためには、これらの要件を適用するだけでなく、ISO/IEC 20000-1の要件を適合させる必要があります。
- D) 正解。これは優れたサービスマネジメントの価値であり、その価値を説明する正しい方法です。（参考文献：B、2章）

18 / 40

大規模なインシデントを管理するときに実行する必要がある活動の1つは何ですか？

- A) インシデントを段階的に取り扱う
 - B) 問題管理の活動を開始する
 - C) 顧客を参加させる
 - D) トップマネジメントに情報を継続的に提供する
- A) 不正解。段階的取り扱いは、必ずしも重大インシデントの対応手順の一部ではありません。
- B) 不正解。問題管理は重大なインシデント管理の一部ではありませんが、重大インシデントの解決策に従うことがあります。
- C) 不正解。適切な可能性がある場合でも、重大インシデントについて顧客に継続的に通知する必要はありません。
- D) 正解。重大インシデントでの進捗状況については、トップマネジメントに常に通知する必要があります。（参考文献：A、8.6.1章）

19 / 40

需要管理と容量・能力管理は何をするものですか？

- A) 需要管理はサービスの需要を決定する。
容量・能力管理は、需要を満たすのに十分なキャパシティを提供する。
 - B) 需要管理は、顧客が必要とするキャパシティを決定する。
容量・能力管理は、組織が必要とするキャパシティを決定する。
 - C) 需要管理は将来的なキャパシティニーズを決定する。
容量・能力管理は現在のキャパシティを監視する。
 - D) 需要管理はサービスの消費について報告する。
容量・能力管理はサービスの消費で必要となる改善について報告する。
- A) 正解。容量・能力管理は、需要を満たすための十分なキャパシティを計画および提供するために、需要管理と連携します。（参考文献：A、8.4.2章）
- B) 不正解。需要管理と容量・能力管理の両方は、サービスキャパシティのニーズに関する管理であり、顧客のニーズと社内のニーズは区別されません。
- C) 不正解。需要管理では、現在と将来の両方の需要を監視します。容量・能力管理では、需要に基づいて現在および将来のキャパシティを計画します。
- D) 不正解。需要管理と容量・能力管理の両方の結果として、改善がみられる可能性があります。

20 / 40

組織はサービスレベル管理のプロセスの有効性をどのように判断することができますか？

- A) 供給者との契約を確認する
 - B) サービスレベルを定義する
 - C) サービスレベル目標を監視する
 - D) すべてのインシデントについて報告する
-
- A) 不正解。供給者との契約はサービスレベル管理プロセスの一部ですが、プロセスの有効性は契約を確認しても判断できません。
 - B) 不正解。サービスレベルを定義することはITサービスを提供するために重要ですが、それらの定義は、サービスレベル管理プロセスの有効性についての情報は提供しません。
 - C) 正解。顧客満足度は、サービスレベル管理プロセスの有効性（望ましい結果を達成する能力）を決定するための最も重要な要素です。（参考文献：A、8.3.3章）
 - D) 不正解。すべてのインシデントについて報告することで、インシデント管理の有効性を判断できますが、サービスレベル管理プロセスの有効性は判断できません。

21 / 40

ISO/IEC 20000-1標準では、外部供給者との問題に対処するためのプロセスを確立しておくことが重要であると定義されています。

この活動が属するプロセスはどれですか？

- A) 事業関係管理
 - B) 契約管理
 - C) サービスレベル管理
 - D) 供給者管理
-
- A) 不正解。事業関係管理は、苦情プロセスを定義します。外部供給者との問題を扱うプロセスではありません。
 - B) 不正解。供給者管理は、契約上の問題に対処するためのプロセスを定義する作業を担います。
 - C) 不正解。サービスレベル管理では、サービスを定義し、サービスレベルを合意し、文書化し、そして管理します。
 - D) 正解。供給者管理は、契約上の問題に対処するためのプロセスを定義する作業を担います。（参考文献：A、8.3.4.1章）

22 / 40

情報セキュリティ管理策の目的は何ですか？

- A) 特定された情報セキュリティリスクを解決する
 - B) サービスへのアクセスを監理（コントロール）する
 - C) 情報セキュリティ方針を徹底する
 - D) 情報セキュリティインシデントを監視する
- A) 正解。特定された情報セキュリティリスクを軽減するための対策が講じられています。（参考文献：A、8.7.3.2章）
- B) 不正解。アクセス管理は情報セキュリティ管理策のごく一部分であるかもしれませんが。そのため、最も正しい解答ではありません。
- C) 不正解。情報セキュリティ方針によって、組織の情報セキュリティの活動が規定されますが、情報セキュリティ管理が方針を強制するわけではありません。
- D) 不正解。情報セキュリティインシデントは、情報セキュリティのインシデント管理プロセスによって監視されます。

23 / 40

ISO/IEC 20000-1標準では継続的改善についてどのように記載していますか？

- A) その改善は測定可能である必要はない
 - B) 是正処置を講じることと同じ
 - C) サービスレベルアグリーメント（SLA）との整合性を確保する必要がある
 - D) さまざまな手法を使用できる
- A) 不正解。改善を測定することは重要である。
- B) 不正解。継続的改善は、是正処置を講ずるだけではありません。予防処置、機能強化、およびイノベーションも含まれます。
- C) 不正解。継続的改善は、SLAではなくサービスマネジメントの目的に合わせる必要があります。
- D) 正解。この標準では継続的改善のための特定の手法が必要とされません。つまり、リーン生産方式、シックスシグマ、PDCAサイクルなどのようなさまざまな標準を使用できます。（参考文献：B、3章、第10節）

24 / 40

インシデント管理の目的は何ですか？

- A) 将来のサービス中断について顧客とコミュニケーションすること
 - B) 新しいインシデントを既知のエラーと一致させること
 - C) できる限り迅速にサービスを復旧すること
 - D) 問題を既知のエラーのデータベースで追跡すること
- A) 不正解。コミュニケーションは、インシデント管理を支援するためにサービスデスクによって実行される重要な活動ですが、計画されている目的ではありません。
- B) 不正解。インシデントのマッチングはインシデント管理の目的ではありません。これはインシデント管理の活動の一部です。
- C) 正解。これがインシデント管理の目的です。（参考文献：B、3章、第8節）
- D) 不正解。これは問題管理の責任です。

25 / 40

変更が、サービスの設計及び移行プロセスを経由しなければならないのはどのタイミングですか？

- A) 追加の承認が不要な場合
 - B) 最初の実装に失敗したとき
 - C) サービスや顧客に重大な影響がある場合
 - D) トップマネジメントが必要と判断した場合
- A) 不正解。これらは、サービス要求管理プロセスを使用して処理できる変更です。
- B) 不正解。実装に失敗する場合でも、変更がサービスの設計及び移行プロセスを必ずしも通過する必要があるわけではありません。
- C) 正解。これは、変更がサービスの設計及び移行プロセスを通過する必要がある理由の1つです。（参考文献：A、8.5.1.2章）
- D) 不正解。トップマネジメントは、変更の処理方法は決定しません。

26 / 40

新しいバージョンのアプリケーションを実装するときには、変更管理とリリース及び展開管理の両方が関係します。

この段階で変更管理プロセスは何を担いますか？

- A) 変更管理は変更要求 (RFC) を作成する。
 - B) 変更管理は実装とインストールのタスクを行う。
 - C) 変更管理は、新しいアプリケーションが正しく機能するかどうかを確認する必要がある。
 - D) 変更管理は調整的な役割を果たす。
-
- A) 不正解。実装段階に達するためには、RFCはすでにアプリケーションに展開されています。
 - B) 不正解。この活動はリリース及び展開管理のプロセスに属します。
 - C) 不正解。これはリリース及び展開管理のタスクです。
 - D) 正解。変更管理プロセスは、この段階ですべての活動を計画、調整、および承認します。(参考文献：A、8.5.1.3章)

27 / 40

顧客の要求と組織の方針に合わせながら、優れた成果を達成するために必要な目的、プロセス、および手順を確立するには、ITサービスマネジメントを計画する必要があります。

サービスマネジメント計画に常に含める必要があるのは何ですか？

- A) ビジネスプロセス間のインターフェイス
 - B) 緊急リリースを扱うための手順
 - C) サービス継続の手順
 - D) サービスマネジメントシステム (SMS) を支援するテクノロジー
-
- A) 不正解。ビジネスプロセス間のインターフェイスは、サービスマネジメント計画に含めるべきではありません。
 - B) 不正解。手順はプロセスの一部であり、サービスマネジメント計画に含める必要はありません。
 - C) 不正解。手順はプロセスの一部であり、サービスマネジメント計画に含める必要はありません。
 - D) 正解。プロセスに適するテクノロジーは、サービスマネジメント計画に記載する必要があります。(参考文献：A、6.3章)

28 / 40

サービスの中断などの障害が報告された場合、プロセスはどのような順序で実行されますか？

- A) 構成管理、インシデント管理、変更管理、リリース及び展開管理
- B) インシデント管理、変更管理、問題管理、リリース及び展開管理
- C) インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース及び展開管理
- D) 問題管理、構成管理、リリース及び展開管理、変更管理

- A) 不正解。サービス障害の入力は構成管理からは開始されませんが、インシデント管理プロセスで正式に記録されます。
- B) 不正解。問題管理による根本原因の特定は、通常、変更を提出する前に実施されます。
- C) 正解。これが正しい順番です。（参考文献：A、8.2.6章、8.5.3章、8.6.1章、8.6.3章）
- D) 不正解。変更管理は、リリース及び展開管理を介して、実装前に変更を評価および承認します。

29 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）にプロセスが必要な理由は何ですか？

- A) 体系化された方法でサービスマネジメント目標を定義できるようにするため
- B) サービスの課題が発生しないようにするため
- C) 活動から予測可能で意図されたアウトプットを提供するため
- D) 主要な供給者のニーズを満たすため

- A) 不正解。プロセスはサービスマネジメントの目的を支援する必要があります。
- B) 不正解。サービスの課題は、日常生活の一部です。プロセスはそれらの影響を防止し最小化するのに役立ちます。
- C) 正解。プロセスではインプットを使用して、目的とする成果を達成します。（参考文献：A、3.1.18章）
- D) 不正解。エンドツーエンドの品質管理を実証するには、供給者との接点が必要です。

30 / 40

リリース計画に含まれるのは何ですか？

- A) 実装のためのリソースの割り当て
- B) 変更管理との調整
- C) サービスの設計
- D) ユーザー受け入れテスト

- A) 不正解。リソースはサービス設計及び移行の計画の一部です。
- B) 正解。変更管理では、変更要求を承認することで、リリースを展開できるかどうかが決まります。（参考文献：A、8.5.3章）
- C) 不正解。サービスの設計は、サービスの設計及び移行の一部です。
- D) 不正解。ユーザー受け入れテストは計画の一部ではなく、展開後の検証の一部です。

31 / 40

リスクに対処し、機会を活かすために何をすべきですか？

- A) 回避、低減、移転
 - B) 行動を決定し、文書化し、計画する
 - C) デミングサイクルを使用して計画、実行、点検、処置を行う
 - D) 記録、分類、実行および終了
- A) 不正解。これらはリスクの対応ためのオプションであり、リスクを解決し機会を捉えるための計画の一部です。
- B) 正解。これらの手順は、リスクを処理するために実行すべき活動として示されています。（参考文献：A、6章）
- C) 不正解。これらは継続的改善のためのデミングサイクルの手順です。
- D) 不正解。これらはサービス要求を処理するためのアクションです。

32 / 40

サービス継続管理の要件を特定するための**最良**の方法は何ですか？

- A) 実際の顧客のニーズを考慮できるように、顧客満足度調査に基づく。
 - B) 重大なインシデントの履歴データと組織の事業に与える影響に基づく。
 - C) ビジネスの優先順位、サービスレベルアグリーメント（SLA）、および評価されたリスクに基づく。
 - D) トップマネジメントのビジョンを示すように、組織の戦略に基づく。
- A) 不正解。顧客満足度の結果は、必ずしもビジネスの優先度とリスクを示すものではない。
- B) 不正解。過去のデータには、常にビジネスの優先順位やリスクが含まれるわけではありません。
- C) 正解。ビジネスの優先順位は主な検討事項です。SLAとリスク評価によって要件が具体的になります。（参考文献：A、8.7.2章）
- D) 不正解。これはあまりにも広義です。サービス継続管理の要件は、SLAやリスクなど、より具体的な内容に基づいて特定する必要があります。

33 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）の適用範囲を決定するときに考慮すべき要素は何ですか？

- A) 組織の従業員、顧客、および供給者
 - B) 組織の課題と関係者の要件
 - C) 組織図と組織内のスタッフ数
 - D) サービスマネジメントの方針、目的および手順
- A) 不正解。これらは関係者ですが、適用範囲を決定しません。
- B) 正解。これらの要素は、適用範囲ステートメントを決定するためのインプットとして必要です。（参考文献：A、4.3章）
- C) 不正解。これらは適用範囲ステートメントの一部ではありません
- D) 不正解。方針と目的は、適用範囲が決定された後にのみ、決定されます。

34 / 40

あるネットワーク会社のサービスカタログには、ローカルエリアネットワークの承認要求が3週間で完了すると記載されています。このネットワーク会社のクライアントのマネージャは、これが実現可能とは思えないため、カタログの記載内容を達成できることを実証するレポートを要求しています。

このレポートを提供するプロセスはどれですか？

- A) 変更管理
 - B) 問題管理
 - C) サービス可用性管理
 - D) サービスレベル管理
- A) 不正解。サービスレベル管理は顧客の要求を満たす必要があり、このレポートを発行する必要がある。
- B) 不正解。サービスレベル管理とは、顧客の要求を満たすためのプロセスであり、このレポートを発行する必要はありません。
- C) 不正解。顧客の要求を満たすことは、サービスレベル管理の責任です。
- D) 正解。サービスレベル管理は顧客の要求を満たし、関連レポートを発行する必要があります。サービス報告プロセスでは、サービスレベル管理の要求に基づいてレポートを作成することが多くあります。（参考文献：A、8.3.3章）

35 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）において利害関係者の例に当てはまらないものはどれですか？

- A) 顧客
 - B) 従業員
 - C) 人事部
 - D) 組織
- A) 不正解。これは利害関係者の例です。顧客は提供されるサービスの恩恵を受けるため、サービスマネジメントシステム（SMS）に関係します。
- B) 不正解。これは利害関係者の例です。従業員はSMSのプロセスの中で稼働することから、SMSに関係します。
- C) 不正解。これは利害関係者の例です。人事部は、従業員の力量と動機という観点でSMSに関係します。
- D) 正解。組織自体は、利害関係者ではありません。（参考文献：B、3章）

36 / 40

顧客向けのITサービスはどこで定義しますか？

- A) ITフレームワーク
- B) サービスカタログ
- C) サービスレベルアグリーメント (SLA)
- D) サービスレポート

- A) 不正解。ITフレームワークはサービスマネジメントのための構造を提供し、サービス自体は定義しません。
- B) 正解。サービスカタログには、提供者が提供できる可能性のあるすべてのサービスが表示されます。
(参考文献：A、3.2.17章)
- C) 不正解。サービスレベルアグリーメントは顧客のためのサービスレベルの目標を定義します。
- D) 不正解。サービスレポートは、サービスパフォーマンスの詳細を提供し、サービスは定義しません。

37 / 40

問題管理から変更要求が発生する理由は何ですか？

- A) インシデントの根本原因を修正するため
- B) 稼働環境でリリースを実装するため
- C) 既知のエラーを記録するため
- D) インシデントを解決するため

- A) 正解。根本原因の修正がサービスに影響を与える場合、問題管理により変更要求が提起される必要がある場合があります。(参考文献：B、3章)
- B) 不正解。リリースの実装はリリース管理の一部です。
- C) 不正解。既知のエラーは単に既知のエラーのデータベースに記録されます。
- D) 不正解。インシデントの解決はインシデント管理によって行われ、通常は変更記録を必要としません。

38 / 40

スタッフは適切な教育を受け経験を培うことで、力量を持つ必要があります。

ISO/IEC 20000-1標準において、力量に関する要件とは何ですか？

- A) 適切に文書化した情報を、力量の証拠として保持する必要がある。
 - B) 各役割について少なくとも2名の従業員を適切に訓練する必要がある。
 - C) 少なくとも関連する学士号を取得する必要がある。
 - D) 組織のスタッフは、ISO/IEC 27000に関して、適切なセキュリティトレーニングを受講する必要がある。
- A) 正解。これが、この標準における要件です。（参考文献：A、7.2章）
- B) 不正解。これはリソースの可用性に関連していますが、コンピテンシーに関するベストプラクティスではありません。
- C) 不正解。これはリソースの可用性に関連していますが、必須ではありません。
- D) 不正解。これは情報セキュリティのための特別なトレーニングであり、一般的なコンピテンシーのベストプラクティスではありません。

39 / 40

ITインフラストラクチャのさまざまなコンポーネント間の論理的および物理的な関係を記録するプロセスはどれですか？

- A) 構成管理
 - B) インシデント管理
 - C) リリース及び展開管理
 - D) サービス可用性管理
- A) 正解。これは構成管理の主な目的です。（参考文献：A、8.2.6章）
- B) 不正解。インシデント管理は、ITインフラストラクチャのコンポーネントの記録については責任はありません。
- C) 不正解。リリース及び展開管理は、ITインフラストラクチャのコンポーネントの記録については責任はありません。
- D) 不正解。構成管理では、インフラストラクチャのコンポーネントとそれらの関係を記録する必要があります。

40 / 40

サービスマネジメントシステム（SMS）とサービスを監視、測定、分析、評価する目的は何ですか？

- A) 結果を顧客や他の関係者と共有できるようにする
 - B) サーマネジメントの目的に対するパフォーマンスを評価する
 - C) SMSとサービスを改善する継続的な改善の機会を生み出す
 - D) 内部監査に測定可能で信頼できるインプットを提供する
-
- A) 不正解。監視と測定の結果は、顧客向けのレポートではなく、組織による内部的な評価に使用されません。
 - B) 正解。監視と測定は、サービスマネジメントの目的に対するSMSのパフォーマンスを測定するために使用されます。（参考文献：A、9.1章）
 - C) 不正解。これは監視と測定の結果である可能性がありますが、これを実施する主な理由ではありません。
 - D) 不正解。内部監査では、これらの測定結果が確認される場合がありますが、必ずしもインプットとして使用されるわけではありません。

評価

次の表に、本模擬試験問題の正解を示します。

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





Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com