



模擬試験

2019年8月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. 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	10
評価	20



はじめに

これは EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMFB18. JP) 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

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 / 20

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

3 / 20

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

4 / 20

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。

5 / 20

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

6 / 20

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。

7 / 20

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。

8 / 20

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

9 / 20

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

10 / 20

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

11 / 20

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

12 / 20

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

13 / 20

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

14 / 20

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

15 / 20

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

16 / 20

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

17 / 20

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

18 / 20

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。

19 / 20

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

20 / 20

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 / 20

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：Ch. 10.2）
- 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 / 20

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) 不正解。新しいサービスの計画に参加することは、トップマネジメントのコミットメントを示すための行動としては十分ではありません。
- C) 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：Ch. 5.1）
- 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。

3 / 20

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：Ch. 1.1）

4 / 20

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：Ch. 6.2.1）
- 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、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。

5 / 20

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：Ch. 8.4.3）

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。

6 / 20

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：Ch. 3）

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。

7 / 20

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：Ch. 2）

8 / 20

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：Ch. 3、第10節）

9 / 20

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：Ch. 8.5.1.2）
- 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。

10 / 20

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：Ch. 6.3）

11 / 20

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、日常の業務の一部です。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：Ch. 3.1.18）
- 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。

12 / 20

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：Ch. 8.5.3）
- 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。

13 / 20

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：Ch. 6）
- 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。

14 / 20

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：Ch. 4.3）
- 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。

15 / 20

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がありません。
- 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：Ch. 8.3.3）

16 / 20

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：Ch. 3）

17 / 20

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：Ch. 3）
- 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せん。
- 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。

18 / 20

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：Ch. 7.2）
 - 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。

19 / 20

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：Ch. 8.2.6）
 - 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。

20 / 20

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：Ch. 9.1）
 - 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	11	C
2	C	12	B
3	D	13	B
4	A	14	B
5	A	15	D
6	A	16	D
7	D	17	A
8	D	18	A
9	C	19	A
10	D	20	B



EXIN の連絡先

www.exin.com

