



EXIN Lean IT

KAIZEN

Certified by


模擬試験

2021 年 11 月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. 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	32

はじめに

これは EXIN Lean IT Kaizen (LEANITK. JP) 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。

ご健闘をお祈りいたします。

模擬試験

1 / 40

次の記述のうち、優れたA3問題解決レポートを表しているのはどれですか？

- A) 冗長性を防ぐために1ページだけに収まっている
- B) チームが体系的な問題解決手法に従うのに役立つ
- C) 背景情報とフォローアップ項目が入っており、完全なものである
- D) 残っている問題と今後の行動が記述されている

2 / 40

全国的な不動産業者のITサービスマネジメント部門で、お客様レコードを扱うアプリケーションの失敗が多数発生しています。システムアーキテクチャチームは、品質の問題を解決するだけではなく、お客様レコードの管理について組織をwebベースソリューションに移行する一連の変更をITディレクターに提案しました。

DMEDI問題解決手法を使う決定を支持する要素はどれですか？

- A) 簡単に理解して取り入れられる
- B) 段階的な方法で変更を実装する
- C) 現在存在しない新しいサービスを提供することで競争上の優位性を生み出す
- D) ほとんどのIT変更に使うことができる

3 / 40

IT用語でのカイカクとはどんな意味ですか？

- A) 組織内の役割の消失には関連しないアプリケーションに対する変更
- B) アプリケーション全体を、異なる方法でプロセスを支援する別のアプリケーションに取り換えること
- C) 関連するプロセスには影響しないアプリケーションの変更
- D) 現在使われているアプリケーションをリリースレベルから新しいリリースレベルに更新すること

4 / 40

DMAICの測定段階の6ステップの正しい順序はどれですか？

- A) 1. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 2. 測定システムを検証する, 3. データ収集計画を作成して実行する, 4. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 5. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 6. クイックウィンを識別する
- B) 1. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 2. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 3. データ収集計画を作成して実行する, 4. 測定システムを検証する, 5. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 6. クイックウィンを識別する
- C) 1. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 2. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 3. 測定システムを検証する, 4. データ収集計画を作成して実行する, 5. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 6. クイックウィンを識別する
- D) 1. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 2. データ収集計画を作成して実行する, 3. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 4. 測定システムを検証する, 5. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 6. クイックウィンを識別する

5 / 40

不安定なプロセスに対処する場合、把握して最終的にコントロールしなければならない変動はどれですか？

- A) 共通原因による変動
- B) 独立変動
- C) 特殊要因による変動
- D) 定量的変動

6 / 40

QC7つ道具はどれですか？

- A) ヒストグラム、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- B) 根本原因分析、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- C) ヒストグラム、パレート図、スパゲティ・ダイアグラム、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- D) ヒストグラム、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、ブレインストーミング

7 / 40

A3レポート作成で行う「要約」に必要なスキルはどれですか？

- A) 問題の複数の側面を一つのステートメントにまとめられること
- B) 問題を構成要素に分割できること
- C) 関連情報を短く正確に表現できること
- D) 画像や図形を使って問題とソリューションを説明できること

8 / 40

改善段階のステップ3はどれですか？

- A) ソリューションを選択して優先順位を決定する
- B) 最適で優れた実施例を適用する
- C) 可能性のあるソリューションを生み出す
- D) 「将来の状態」のバリューストリーム・マップを作成する

9 / 40

発生は定期的ですが、その都度異なるレベルと労力が必要になるインパクトの大きいITインシデントはどの作業区分単位ですか？

- A) ジョガー
- B) スプリンター
- C) ランナー
- D) リピーター

10 / 40

標準化とは何を意味しますか？

- A) 成功しているソリューションを使って同じ組織の他の場所で起きた類似の問題を解決する
- B) 成功しているプロジェクトから抽出した例を使って標準的な教育モジュールを開発する
- C) 以前に成功を収めたカイゼンイベントのチームメンバーを採用して教育とトレーニングを提供してもらう
- D) 優れたアイデアや学んだ教訓を同じ組織の他の問題に適用する

11 / 40

カイゼンチームのメンバーとして適任であるのはどのような人ですか？

- A) 問題に影響される領域またはバリューストリームで経験を持っている人
- B) 外部のお客様の視点から問題の知識を持つ人
- C) 偏見がなく、カイゼンチームで仕事をした経験のある人
- D) 外部のサプライヤの視点から問題の知識を持つ人

12 / 40

あなたは、サービスデスク業務の生産性と効率性を高めることを重視したカイゼンプロジェクトを指揮しています。チームは問題のステートメントを作成し、バリューストリーム・マップを含めた現状を分析し、SMARTな将来の状態の目標を設定しました。あなたはチームの進捗や知り得た内容を把握するためにA3を使い続けています。分析段階を終了してA3の分析欄に記入する際、あなたはQC7つ道具を使って各種の症状、原因、効果や対策についてさらに理解を深めることを検討しています。あなたのチームは、問題、症状、原因や見込みのある対策をさらに理解するために管理図、パレート図、集計シート、魚の骨図を使います。スペースは限られており、分析は大量にありません。

A3の分析欄に記入するのに最も適した情報はどれですか？

- A) 「補足」シートを参照してすべての分析結果を記入する
- B) パレート分析
- C) 原因と結果について検証された理解を示す分析
- D) 管理図は共通要因による変動と特殊要因による変動を対比させるため、チームが使っているならば分析欄に記入するべきである

13 / 40

改善段階の最初のステップは、DMAIC問題解決手法の前の段階で識別された問題への可能性のあるソリューションについてアイデアを出すことです。カイゼンチームは現在、選択肢を選んで優先順位をつける段階に進み、ソリューションをそれぞれのインパクトと実現可能性に従ってカテゴリーに分けました。

問題のステートメントを理解して検証するための主要なソースとして使われる可能性の高い視点はどれですか？

- A) 各種規制の声 (VOR), お客様の声 (VOC)
- B) プロセスの声 (VOP), お客様の声 (VOC)
- C) お客様の声 (VOC), ビジネス(事業)の声 (VOB)
- D) プロセスの声 (VOP), ビジネス(事業)の声 (VOB)

14 / 40

カイゼンチームリーダーはコミュニケーション計画を準備しています。この計画に含まれる情報は、内容、オーディエンス、タイミング、形式、インプット、行動、キャパシティです。

レポートに足りない情報はどれですか？

- A) ステータス
- B) 課題
- C) 目的
- D) 作成者

15 / 40

ある問題を記述するのに基本的なA3問題解決レポートが必要です。レポートに現在記入されている情報は、背景、現在の状態、分析、提案された選択肢、計画／改善、フォローアップです。

レポートに足りない情報はどれですか？

- A) 測定
- B) インシデント
- C) 既知の誤り
- D) 将来の状態の目標

16 / 40

毎日のカイゼンの特性はどれですか？

- A) インシデントや失敗、他の品質問題のような日々発生する事象に対応すること
- B) ある特定の問題を解決することに関心を持つ人々を集めること
- C) かなりの時間を充てる必要があり、常に期待通りの成果を達成できるとは限らないこと
- D) 適切な人材の関与を組織と経営陣によって確保しなければならないこと

17 / 40

独立変数の定義として最適なのはどれですか？

- A) 外部からの支配に影響されず、他の権限に依存しないこと
- B) 解決しなければならない問題
- C) 問題の一因である可能性を持つ、または持たないインプット
- D) 独立性を判定するために一定に保たれるインプット

18 / 40

あなたの会社ではお客様からの返品が大幅に増えているため、ITの代表者であるあなたがカイゼンチームに参加するように求められました。データを一見したところ、返品が発生原因はさまざまで、商品の間違いや不足、サイズ、色、スタイル、パッケージ、ラベル、書類などです。

プロセスの変動が共通要因によるものか、または特殊要因によるものかを識別するために使うQCツールはどれですか？

- A) パレート図
- B) 散布図
- C) 管理図
- D) どの選択肢も使えない

19 / 40

クネビンモデルによると、原因と結果を判別するのに専門家の知識が必要となるIT問題は何と呼ばれますか？

- A) 複合的な問題
- B) 込み入った問題
- C) 規則的な問題
- D) カオス的な問題

20 / 40

ビジネスケース展開手法で、カイゼンソリューションが有効な成果を出さなければならない最大期間はどれですか？

- A) 3か月以内
- B) 6か月以内
- C) 9か月以内
- D) 12か月以内

21 / 40

標準作業手順（SOP）の代替となるのはどれですか？

- A) チェックリスト
- B) アレンジメント
- C) ディレクトリ
- D) カタログ

22 / 40

ITサービスマネジメント部門のマネージャは、月間ダッシュボードレポートに新しいKPIを追加するよう依頼されました。そのKPIは、12か月以内にキャパシティ関連の問題の件数を50%削減するという目標に対する実績です。ITサービスマネジメント部門のマネージャは、関係する部門が目標をどの程度達成しているか十分にわかるように毎月測定することを提案しました。

測定を有意義にするために、キャパシティ関連の問題に関する以下の情報のうち、月間ダッシュボードレポートに表示しなければならないものはどれですか？

- A) 今月発生した問題の目標件数および今月発生した問題の実際件数
- B) 現在までに発生した問題の件数に対する削減目標割合および現在までに発生した問題の件数に対する実際の削減割合
- C) 現在までに発生した問題の目標件数および現在までに発生した問題の実際件数
- D) 今月発生した問題の件数に対する削減目標割合および今月発生した問題の件数に対する実際の削減割合

23 / 40

お客様と組織にとって最も重要なカイゼンイニシアティブを決定した後、そのイニシアティブについて次に決めなければならないことはどれですか？

- A) タイミング
- B) 実現可能性
- C) コスト
- D) 費用を負担できるかどうか

24 / 40

DMAIC手法の定義ステップで使われるSIPOC図の目的はどれですか？

- A) データ収集計画を作成する
- B) 測定システムを検証する
- C) 可能性のあるソリューションを考案する
- D) 範囲を定義する

25 / 40

次のステップのうち、分析段階で**実施されない**ものはどれですか？

- A) 根本原因を判定する
- B) 根本原因の優先度を決定する
- C) 重要な独立変数を決定する
- D) データを監査する

26 / 40

ITの見地における測定の目的は何ですか？

- A) 重要成功要因を設定すること
- B) プロセスとサービスの力学とパフォーマンスを理解すること
- C) 問題の件数を記録すること
- D) ダッシュボードにインプットを提供すること

27 / 40

IT部門は最近、ヘルプデスクにサポートを依頼する人たちがサービスレベルに不満を持ち始めているという噂を聞きました。あなたの会社の副社長はCIOを呼び、この問題に対して何をしているかを尋ね、CIOはあなたを呼んで「対応してくれ」と言いました。

あなたの最初のステップは問題のステートメントを作成することです。

問題のステートメントの作成準備にあたり、あなたがしなければならない2つのことはどれですか？

- A) エンドユーザと話して自分で確認し、事実を把握する
- B) バリューストリーム・マップのドラフトを作成し、問題についてお客様と話し合う
- C) 中心となるカイゼンチームのスポンサーとメンバーを識別する
- D) この問題をクネビンモデルでカテゴリ分けする

28 / 40

コントロール計画のコンポーネントは、文書化と対応以外には何がありますか？

- A) メンテナンスと教育
- B) モニタリングと教育
- C) モニタリングとコミュニケーション
- D) メンテナンスとコミュニケーション

29 / 40

コントロールの定義はどれですか？

- A) 適用された変更が維持されていることを確認する手段
- B) スポンサーが承認した変更の記録
- C) カイゼンイニシアティブを支持するA3レポート
- D) 仕事が正しい方法で行われているかを識別する方法

30 / 40

あなたの会社は過去3年にわたり何度か買収に関わり、今後もさらに行う予定です。IT部門は、連結財務諸表を発行する状態をできるだけ早く整えるため、買収した会社の財政システムを合併して統合することに責任を負っています。あなたはこのプロセス改善の任務を課されたカイゼンチームを指揮しています。直近の3回のシステム合併には平均210日間かかりました。取締役会は、すべての買収の締結から30日以内に連結財務表が必要であることをCIOに伝えました。買収で財政システムを統合する作業には以下が含まれます：オンサイト調査、システム一覧、データベース分析、セキュリティ分析、移行プロジェクト計画作成、システム構成、データ移行、ユニットテスト、統合テスト、正式サービス開始、トライアル版連結財務表作成、監査、デバッグ、有効な連結財務表ができるまで繰り返し、正式サービス開始。新たに買収した会社のシステム統合にかかった時間のうち、取得した会社からの情報を入手し、ITリソースが利用可能になり、買収した会社の人員と連携し、時には機器が届くまでの待機時間に147日かかりました。新規の買収でITチームが作業開始できるまでのバックログは今のところ常に60日です。買収後の統合に作業を行うチームは1つで、他の課題があるため、一度に1件の統合作業しか行うことはできません。チームメンバーはIT組織のさまざまな部門に分散して所属しています（PMO、インフラ、アプリケーションサポート、データベース、ネットワーク、セキュリティ、ガバナンス部門など）。

次の記述のうち正しいものはどれですか？

- A) タクトタイムは210日間である
- B) 待ち時間は60日間である
- C) タクトタイムは147日間である
- D) 待ち時間は30日間である

31 / 40

カイゼンチームは分析段階を完了し、問題を起こしている要素について理解を深めました。改善段階の最初のステップは、問題に対して可能なソリューションのためのアイデアを出すことです。

改善段階の次のステップを進めるためにカイゼンチームが使える手法はどれですか？

- A) バリューストリーム・マップ（価値の流れ図）
- B) 故障モード影響解析（FMEA）
- C) 複数投票
- D) ステークホルダー分析

32 / 40

込み入った問題（クネビンモデル）に対するソリューションテストはどれですか？

- A) 市場のベストプラクティス手法を使ってパイロットを実施する
- B) ソリューションを実験し、実際にどのように機能するかを判定する
- C) 小規模なパイロットを実施し、ソリューションが本番環境でどのように機能するかをテストする
- D) 各行動にリスク分析手法を使い、どの行動をとるべきかを識別する

33 / 40

カイゼンの考え方を示すのはどれですか？

- A) 問題が発生した時点で、迅速な解決に向けて目標を設定する
- B) マネージャと従業員は、問題は失敗した人を判別する機会であるとみなす
- C) マネージャと従業員は、問題の根本原因を理解し、解決することに重点を置く
- D) マネージャは、従業員に学んだ教訓を共有する場に参加するよう奨励する

34 / 40

カイゼンチームは、変更実施を管理するプロセスの改善に取り組んでいます。変更をレビューして実装可能かどうかを判定する会議が2週間に1回あります。チームはこの会議がプロセスのボトルネックであると決定しました。

排除されるのはどのような種類の問題ですか？

- A) ムダ
- B) 変動性
- C) 負荷過重
- D) 待ち時間

35 / 40

主要データベースで起きる特定の問題に対処する方法を推奨するため、カイゼンイベントが予定されています。しかし、影響を受ける部門の人たちは問題を認識しているにもかかわらず、その問題を解決することの緊急度については曖昧な態度をとっています。その人たちは、解決しなければならない至急の問題は他にもっとあると考えています。カイゼンスポンサーは識別されており、できるだけ早くその問題を解決したいと切望しています。

提案された行動案に対して影響を受ける部門の賛同を確実に得るにはどのようなステップをとるべきですか？

- A) その問題について話し合うためのワークショップを開催し、影響を受ける部門のマネージャを招いて話してもらう
- B) 影響を受けるグループが次に開催する部門会議にカイゼンスポンサーを招いてその問題について話してもらう
- C) データベースをサポートしていて問題解決の必要性について納得していない人をもう一人のカイゼンイニシアティブとして選出する
- D) カイゼンイベントをそのまま進めて、影響を受ける部門の人たちも最終的には賛同してくれると仮定する

36 / 40

DMAICの定義段階の目的ではないものはどれですか？

- A) お客様の期待を理解する
- B) 対処しなければならない問題を明確にする
- C) SMARTな測定値を識別する
- D) 実装中に直面する可能性のある課題や障害を定義する

37 / 40

カイゼンチームはDMAICサイクルの最終段階を実施中です。改善段階での成功を本番環境でも維持するにはどのようにすればよいかを検討しています。カイゼンチームは、問題の規模を把握する必要があった時点で定義と測定の段階で選択した多数の測定基準を再利用することを決めました。

次のステートメントのうち、定量的測定と定性的測定の違いを最もよく記述しているのはどれですか？

- A) 定量的測定は常に測定可能で、定性的測定は意見によって分かれる
- B) 定量的測定はバイアスの対象ではないが、定性的測定は常にバイアスや人間の知覚を受け入れる
- C) 定量的測定はパフォーマンスに対する客観的な洞察を得るのに使用され、定性的測定はパフォーマンスの能力または成熟度を関わっている人々の視点から測定する
- D) 定量的測定はより主観的であり、定性的測定は直感的である

38 / 40

A3ステータスレポートの目的はどれですか？

- A) 比較的長期のプロジェクトまたは行動の実施についての進捗をすべてのステークホルダーに知らせること
- B) 現在のDMAICサイクルで完了したステップと予定のステップについてのレポートをスポンサーに提供すること
- C) 現在の状態、進行中の活動や問題についての定期的な更新をカイゼンチームに提供すること
- D) 問題と課題の現状についてユーザーコミュニティに知らせること

39 / 40

カイゼンチームは、カイゼンイベントの現在の状態についての情報をIT部門のメンバーに伝えるためのコミュニケーション計画を作成しています。

測定段階において、自動化されたデータ収集システムは何の例ですか？

- A) ビッグデータの力
- B) 注釈つき観測
- C) 定性的な測定法
- D) 定量的な測定法

40 / 40

カイゼンイニシアティブはどのように選択されますか？

- A) 調査しなければならない問題はスポンサーによって選択され、改善ボードに追加される
- B) 改善ボードに表示された順列に従ってITが問題を調査して解決する
- C) 問題はスポンサーによって改善ボードにリストアップされ、ITが問題に対処する
- D) 問題は、スポンサーとスポンサーを含む小さなチームのどちらか、または両方によって改善ボードから選択され、調査される

解答集

1 / 40

次の記述のうち、優れたA3問題解決レポートを表しているのはどれですか？

- A) 冗長性を防ぐために1ページだけに収まっている
- B) チームが体系的な問題解決手法に従うのに役立つ
- C) 背景情報とフォローアップ項目が入っており、完全なものである
- D) 残っている問題と今後の行動が記述されている

- A) 不正解。1ページに収めることは目標ですが、優れたレポートの判定基準ではありません。
- B) 正解。これは優れたA3問題解決レポートを判定する2つの要素のうちの1つです。
- C) 不正解。これは推奨される内容ですが、優れたA3問題解決レポートを構成するものではありません。
- D) 不正解。この内容はA3ステータスレポートに関連します。

2 / 40

全国的な不動産業者のITサービスマネジメント部門で、お客様レコードを扱うアプリケーションの失敗が多数発生しています。システムアーキテクチャチームは、品質の問題を解決するだけでなく、お客様レコードの管理について組織をwebベースソリューションに移行する一連の変更をITディレクターに提案しました。

DMEDI問題解決手法を使う決定を支持する要素はどれですか？

- A) 簡単に理解して取り入れられる
- B) 段階的な方法で変更を実装する
- C) 現在存在しない新しいサービスを提供することで競争上の優位性を生み出す
- D) ほとんどのIT変更を使うことができる

- A) 不正解。これはDMAICを使うことを支持する要素です。
- B) 不正解。これはDMAICを使うことを支持する要素です。
- C) 正解。これはDMEDIを使うことを支持する要素です。
- D) 不正解。これはDMAICを使うことを支持する要素です。

3 / 40

IT用語でのカイカクとはどんな意味ですか？

- A) 組織内の役割の消失には関連しないアプリケーションに対する変更
 - B) アプリケーション全体を、異なる方法でプロセスを支援する別のアプリケーションに取り換えること
 - C) 関連するプロセスには影響しないアプリケーションの変更
 - D) 現在使われているアプリケーションをリリースレベルから新しいリリースレベルに更新すること
- A) 不正解。これはカクシンの例とは逆です。カクシンとは、組織内の役割の消失に関連「する」アプリケーションに対する変更です。
- B) 正解。アプリケーション全体を、異なる方法でプロセスを支援する別のアプリケーションに取り換えるのはカクシンのITでの実例です。
- C) 不正解。これはカクシンの例とは逆です。カクシンとは、関連するプロセスに影響「する」アプリケーションに対する変更です。
- D) 不正解。現在使われているアプリケーションをリリースレベルから新しいリリースレベルに更新するのはカイカクのITでの実例です。

4 / 40

DMAICの測定段階の6ステップの正しい順序はどれですか？

- A) 1. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 2. 測定システムを検証する, 3. データ収集計画を作成して実行する, 4. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 5. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 6. クイックウインを識別する
 - B) 1. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 2. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 3. データ収集計画を作成して実行する, 4. 測定システムを検証する, 5. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 6. クイックウインを識別する
 - C) 1. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 2. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 3. 測定システムを検証する, 4. データ収集計画を作成して実行する, 5. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 6. クイックウインを識別する
 - D) 1. プロセスの能力とパフォーマンスを査定する, 2. データ収集計画を作成して実行する, 3. プロセスのアウトプットとインプットを識別する, 4. 測定システムを検証する, 5. プロセスのバリューストリーム・マップ作成, 6. クイックウインを識別する
- A) 不正解。バリューストリーム・マップ作成、データ収集計画の作成と実行、この2つを行う前に測定システムの検証はできません。
- B) 正解。これが正しい順序です。
- C) 不正解。プロセスの能力とパフォーマンスを査定するのは最後のステップであり、最初ではありません。
- D) 不正解。プロセスの能力とパフォーマンスを査定するのは最後のステップであり、最初ではありません。

5 / 40

不安定なプロセスに対処する場合、把握して最終的にコントロールしなければならない変動はどれですか？

- A) 共通原因による変動
- B) 独立変動
- C) 特殊要因による変動
- D) 定量的変動

- A) 不正解。この種類の変動は安定したプロセス固有のものです。
- B) 不正解。プロセス管理に関連する独立変動というものはありません。
- C) 正解。特殊要因による変動は予測できませんが、特殊要因はデータにパターンを生み出し、プロセスに潜む問題とその解決方法についてのシグナルを出します。
- D) 不正解。定量的変動は連続しているもの（例：サービス中断時間）について測定した変動です。個別の単位やカテゴリー（例：パスワードリセットの回数）についてはありません。

6 / 40

QC7つ道具はどれですか？

- A) ヒストグラム、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- B) 根本原因分析、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- C) ヒストグラム、パレート図、スパゲティ・ダイアグラム、フローチャート、管理図、魚の骨図、チェックシート
- D) ヒストグラム、パレート図、散布図、フローチャート、管理図、魚の骨図、ブレインストーミング

- A) 正解。これはQC7つ道具の正しいリストです。
- B) 不正解。根本原因分析はQC7つ道具には含まれません。
- C) 不正解。スパゲティ・ダイアグラムはQC7つ道具には含まれません。
- D) 不正解。ブレインストーミングはQC7つ道具には含まれません。

7 / 40

A3レポート作成で行う「要約」に必要なスキルはどれですか？

- A) 問題の複数の側面を一つのステートメントにまとめられること
- B) 問題を構成要素に分割できること
- C) 関連情報を短く正確に表現できること
- D) 画像や図形を使って問題とソリューションを説明できること

- A) 不正解。これは「合成」のスキルです。
- B) 不正解。これは「分析」のスキルです。
- C) 正解。これは「要約」のスキルです。
- D) 不正解。これは「視覚化」のスキルです。

8 / 40

改善段階のステップ3はどれですか？

- A) ソリューションを選択して優先順位を決定する
- B) 最適で優れた実施例を適用する
- C) 可能性のあるソリューションを生み出す
- D) 「将来の状態」のバリューストリーム・マップを作成する

- A) 不正解。これはステップ2です。
- B) 正解。これはステップ3です。
- C) 不正解。これはステップ1です。
- D) 不正解。これはステップ4です。

9 / 40

発生は定期的ですが、その都度異なるレベルと労力が必要になるインパクトの大きいITインシデントはどの作業区分単位ですか？

- A) ジョガー
- B) スプリンター
- C) ランナー
- D) リピーター

- A) 不正解。ジョガーは作業区分単位ではありません。
- B) 不正解。スプリンターは作業区分単位ではありません。
- C) 不正解。ITインシデントは定期的に発生するという点においてランナーと似ていますが、インパクトの大きいインシデントは解決に要する時間を判定するのが困難で予定に組み込みにくいという理由から、リピーター区分に属します。
- D) 正解。これはITにおけるリピーターの本質です。直接対応しなければならないインパクトの大きいインシデントはよりランナーに近い動力を持っています。そのインパクトはインシデント解決には定期的なインシデントとは異なる労力がかかる可能性であることを意味します。

10 / 40

標準化とは何を意味しますか？

- A) 成功しているソリューションを使って同じ組織の他の場所で起きた類似の問題を解決する
 - B) 成功しているプロジェクトから抽出した例を使って標準的な教育モジュールを開発する
 - C) 以前に成功を収めたカイゼンイベントのチームメンバーを採用して教育とトレーニングを提供してもらう
 - D) 優れたアイデアや学んだ教訓を同じ組織の他の問題に適用する
- A) 不正解。成功しているソリューションを使って同じ組織の他の場所で起きた類似の問題を解決するのは反復です。
 - B) 不正解。これは「学んだ教訓」という文脈における標準化の意味ではありません。
 - C) 不正解。これは「学んだ教訓」という文脈における標準化の意味ではありません。
 - D) 正解。優れたアイデアや学んだ教訓を同じ組織の他の問題に適用するのが標準化の意味です。

11 / 40

カイゼンチームのメンバーとして適任であるのはどのような人ですか？

- A) 問題に影響される領域またはバリューストリームで経験を持っている人
 - B) 外部のお客様の視点から問題の知識を持つ人
 - C) 偏見がなく、カイゼンチームで仕事をした経験のある人
 - D) 外部のサプライヤの視点から問題の知識を持つ人
- A) 正解。問題に影響されるプロセスの監査役は、そのプロセスを制御する統制規則を理解します。
 B) 不正解。組織の部外者は、内部のカイゼンチームのメンバーとしては不適切な候補者です。
 C) 不正解。カイゼンチームのメンバーの候補者は日常的にそのプロセスで作業をしており、その問題を直接経験していなければなりません。
 D) 不正解。組織の部外者は、内部のカイゼンチームのメンバーとしては不適切な候補者です。

12 / 40

あなたは、サービスデスク業務の生産性と効率性を高めることを重視したカイゼンプロジェクトを指揮しています。チームは問題のステートメントを作成し、バリューストリーム・マップを含めた現状を分析し、SMARTな将来の状態の目標を設定しました。あなたはチームの進捗や知り得た内容を把握するためにA3を使い続けています。分析段階を終了してA3の分析欄に記入する際、あなたはQC7つ道具を使って各種の症状、原因、効果や対策についてさらに理解を深めることを検討しています。あなたのチームは、問題、症状、原因や見込みのある対策をさらに理解するために管理図、パレート図、集計シート、魚の骨図を使います。スペースは限られており、分析は大量にあります。

A3の分析欄に記入するのに最も適した情報はどれですか？

- A) 「補足」シートを参照してすべての分析結果を記入する
 - B) パレート分析
 - C) 原因と結果について検証された理解を示す分析
 - D) 管理図は共通要因による変動と特殊要因による変動を対比させるため、チームが使っているならば分析欄に記入するべきである
- A) 不正解。チームの重要な発見を要約することがA3の目的の一つです。分析を全て記入することはA3の目的からはずれます。
 B) 不正解。パレート図は問題の根本原因の相対的な重要性を示し、A3に記入することもあります。必須ではありません。
 C) 正解。A3の分析欄の目的は、潜在的な原因と結果についてチームが得た理解を説明することです。この欄に記入しなければならない情報は、チームが理解した内容を検証するためにした作業を明確に示すものです。
 D) 不正解。管理図はプロセスに起きている変動が特殊な要因によるものか、共通の要因によるものか、またはその両方によるものかを示し、A3に記入することもあります。必須ではありません。

13 / 40

改善段階の最初のステップは、DMAIC問題解決手法の前の段階で識別された問題への可能性のあるソリューションについてアイデアを出すことです。カイゼンチームは現在、選択肢を選んで優先順位をつける段階に進み、ソリューションをそれぞれのインパクトと実現可能性に従ってカテゴリーに分けました。

問題のステートメントを理解して検証するための主要なソースとして使われる可能性の高い視点はどれですか？

- A) 各種規制の声 (VOR), お客様の声 (VOC)
 - B) プロセスの声 (VOP), お客様の声 (VOC)
 - C) お客様の声 (VOC), ビジネス(事業)の声 (VOB)
 - D) プロセスの声 (VOP), ビジネス(事業)の声 (VOB)
- A) 不正解。各種規制の声 (VOR) は問題定義の主要ソースではありません。
- B) 正解。お客様の声 (VOC) とプロセスの声 (VOP) は現在の問題を理解するソースとなる可能性が最も高いものです。
- C) 不正解。ビジネス(事業)の声 (VOB) はITの内部ビューを提示し、ITの視点から問題に光を当てる可能性があります。問題定義の主要ソースではありません。
- D) 不正解。プロセスの声 (VOP) は問題定義の主要ソースではありません。

14 / 40

カイゼンチームリーダーはコミュニケーション計画を準備しています。この計画に含まれる情報は、内容、オーディエンス、タイミング、形式、インプット、行動、キャパシティです。

レポートに足りない情報はどれですか？

- A) ステータス
 - B) 課題
 - C) 目的
 - D) 作成者
- A) 不正解。ステータスは必要な情報ではありません。
- B) 不正解。課題は必要な情報ではありません。
- C) 正解。目的は必要な情報です。
- D) 不正解。作成者は必要な情報ではありません。

15 / 40

ある問題を記述するのに基本的なA3問題解決レポートが必要です。レポートに現在記入されている情報は、背景、現在の状態、分析、提案された選択肢、計画／改善、フォローアップです。

レポートに足りない情報はどれですか？

- A) 測定
- B) インシデント
- C) 既知の誤り
- D) 将来の状態の目標

- A) 不正解。測定はレポートに足りない情報ではなく、DMAIC手法のステップの1つです。
- B) 不正解。インシデントはIT関連のA3問題解決レポートの最初の項目で、システム障害の影響を記述します。
- C) 不正解。既知の誤りはIT関連のA3問題解決レポートの一部で、根本原因とワークアラウンドが知られている問題を記述します。
- D) 正解。未完成のA3問題解決レポートという文脈では、これが足りない情報です。将来の情報の目標では、もし問題が起きていなかったら状況はどうなっていたかを記載する必要があります。

16 / 40

毎日のカイゼンの特性はどれですか？

- A) インシデントや失敗、他の品質問題のような日々発生する事象に対応すること
 - B) ある特定の問題を解決することに関心を持つ人々を集めること
 - C) かなりの時間を充てる必要があり、常に期待通りの成果を達成できるとは限らないこと
 - D) 適切な人材の関与を組織と経営陣によって確保しなければならないこと
- A) 正解。これは毎日のカイゼンの特性です。
 - B) 不正解。これは継続的カイゼンの特性です。
 - C) 不正解。これは継続的カイゼンの特性です。
 - D) 不正解。これは継続的カイゼンの特性です。

17 / 40

独立変数の定義として最適なのはどれですか？

- A) 外部からの支配に影響されず、他の権限に依存しないこと
 - B) 解決しなければならない問題
 - C) 問題の一因である可能性を持つ、または持たないインプット
 - D) 独立性を判定するために一定に保たれるインプット
- A) 不正解。これは「独立」という言葉の定義ですが、独立変数の性質には直接結びつきません。
 - B) 不正解。これは従属変数の記述です。
 - C) 正解。問題にもっとも大きく影響する独立変数を見つけることが目標です。
 - D) 不正解。これはコントロール変数と独立という概念を不正確に混同した記述です。

18 / 40

あなたの会社ではお客様からの返品が大幅に増えているため、ITの代表者であるあなたがカイゼンチームに参加するように求められました。データを一見したところ、返品が発生原因はさまざまで、商品の間違いや不足、サイズ、色、スタイル、パッケージ、ラベル、書類などです。

プロセスの変動が共通要因によるものか、または特殊要因によるものかを識別するために使うQCツールはどれですか？

- A) パレート図
 - B) 散布図
 - C) 管理図
 - D) どの選択肢も使えない
- A) 不正解。パレート図は問題の根本原因の相対的重要度を視覚化する方法です。
- B) 不正解。散布図は2種類のデータの相関を表すためのグラフです。
- C) 正解。管理図は、反復プロセスで起きる変動を把握し、そのプロセスがコントロールされているかどうか、また、特殊要因や共通要因によるものかどうかを理解するための時系列チャートです。
- D) 不正解。Cが正解です。

19 / 40

クネビンモデルによると、原因と結果を判別するのに専門家の知識が必要となるIT問題は何と呼ばれますか？

- A) 複合的な問題
 - B) 込み入った問題
 - C) 規則的な問題
 - D) カオス的な問題
- A) 不正解。これはクネビンモデルによる4種類の問題ではありません。
- B) 正解。込み入った問題では原因と結果を判別するのに専門家の知識が必要となります。
- C) 不正解。これはクネビンモデルによる4種類の問題ではありません。規則的な問題は、その本質により単純または複雑に分類されます。
- D) 不正解。これはクネビンモデルによる4種類の問題ではありません。

20 / 40

ビジネスケース展開手法で、カイゼンソリューションが有効な成果を出さなければならない最大期間はどれですか？

- A) 3か月以内
 - B) 6か月以内
 - C) 9か月以内
 - D) 12か月以内
- A) 不正解。投資に対する有効な成果を6か月以内に達成しなければなりません。
- B) 正解。投資に対する有効な成果を6か月以内に達成しなければなりません。
- C) 不正解。投資に対する有効な成果を6か月以内に達成しなければなりません。
- D) 不正解。投資に対する有効な成果を6か月以内に達成しなければなりません。

21 / 40

標準作業手順（SOP）の代替となるのはどれですか？

- A) チェックリスト
- B) アレンジメント
- C) ディレクトリ
- D) カタログ

- A) 正解。プロセスが標準的なものでない場合、チェックリストはSOPの代替として容認可能です。
- B) 不正解。これはSOPの代替とはなりません。
- C) 不正解。これはSOPの代替とはなりません。
- D) 不正解。これはSOPの代替とはなりません。

22 / 40

ITサービスマネジメント部門のマネージャは、月間ダッシュボードレポートに新しいKPIを追加するよう依頼されました。そのKPIは、12か月以内にキャパシティ関連の問題の件数を50%削減するという目標に対する実績です。ITサービスマネジメント部門のマネージャは、関係する部門が目標をどの程度達成しているか十分にわかるように毎月測定することを提案しました。

測定を有意義にするために、キャパシティ関連の問題に関する以下の情報のうち、月間ダッシュボードレポートに表示しなければならないものはどれですか？

- A) 今月発生した問題の目標件数および今月発生した問題の実際件数
 - B) 現在までに発生した問題の件数に対する削減目標割合および現在までに発生した問題の件数に対する実際の削減割合
 - C) 現在までに発生した問題の目標件数および現在までに発生した問題の実際件数
 - D) 今月発生した問題の件数に対する削減目標割合および今月発生した問題の件数に対する実際の削減割合
- A) 不正解。ダッシュボードレポートに今月の問題発生件数の予測と実績を表示しても、割合と現在までの実績を表示しないならば意味がありません。
 - B) 正解。現在までの問題発生件数に対する削減割合の予測と実績を示したダッシュボードレポートは有意義です。
 - C) 不正解。ダッシュボードレポートに現在までの問題発生件数の予測と実績を表示すると有益ですが、割合で示すとさらに意義のあるものになります。
 - D) 不正解。ダッシュボードレポートに今月の問題発生件数に対する削減割合の予測と実績を表示しても、現在までの実績を表示しないならば意味がありません。

23 / 40

お客様と組織にとって最も重要なカイゼンイニシアティブを決定した後、そのイニシアティブについて次に決めなければならないことはどれですか？

- A) タイミング
 - B) 実現可能性
 - C) コスト
 - D) 費用を負担できるかどうか
- A) 不正解。タイミングは、見込みのあるカイゼンイニシアティブに対して次に決定すべき事項ではありません。
- B) 正解。実現可能性は、カイゼンイニシアティブに対して次に決定すべき事項です。
- C) 不正解。コストは、見込みのあるカイゼンイニシアティブに対して次に決定すべき事項ではありません。
- D) 不正解。費用を負担できるかどうかは、見込みのあるカイゼンイニシアティブに対して次に決定すべき事項ではありません。

24 / 40

DMAIC手法の定義ステップで使われるSIPOC図の目的はどれですか？

- A) データ収集計画を作成する
 - B) 測定システムを検証する
 - C) 可能性のあるソリューションを考案する
 - D) 範囲を定義する
- A) 不正解。これは測定ステップの活動です。
- B) 不正解。これは分析ステップの活動です。
- C) 不正解。これは改善ステップの活動です。
- D) 正解。SIPOC図の目的は活動範囲の定義を助けることです。

25 / 40

次のステップのうち、分析段階で**実施されない**ものはどれですか？

- A) 根本原因を判定する
 - B) 根本原因の優先度を決定する
 - C) 重要な独立変数を決定する
 - D) データを監査する
- A) 不正解。これは分析段階の4番目のステップです。
- B) 不正解。これは分析段階の5番目のステップです。
- C) 不正解。これは分析段階の最初のステップです。
- D) 正解。データの監査は分析段階のステップではありません。

26 / 40

ITの見地における測定の目的は何ですか？

- A) 重要成功要因を設定すること
 - B) プロセスとサービスの力学とパフォーマンスを理解すること
 - C) 問題の件数を記録すること
 - D) ダッシュボードにインプットを提供すること
- A) 不正解。重要成功要因（GSF）は目標ですが、測定は事実の客観的な記録です。
- B) 正解。測定それ自体は何もしませんが、測定する際に行われる作業に意義があります。プロセスの実施状態がどの程度であるかを知ることは改善のために必要不可欠なステップです。
- C) 不正解。問題の件数を記録することは測定の一例ですが、目的ではありません。
- D) 不正解。測定結果の選択によりダッシュボードへのインプットが提供されることには疑いがありますが、測定の目的ではありません。

27 / 40

IT部門は最近、ヘルプデスクにサポートを依頼する人たちがサービスレベルに不満を持ち始めているという噂を聞きました。あなたの会社の副社長はCIOを呼び、この問題に対して何をしているかを尋ね、CIOはあなたを呼んで「対応してくれ」と言いました。

あなたの最初のステップは問題のステートメントを作成することです。

問題のステートメントの作成準備にあたり、あなたがしなければならない2つのことはどれですか？

- A) エンドユーザと話して自分で確認し、事実を把握する
 - B) バリューストリーム・マップのドラフトを作成し、問題についてお客様と話し合う
 - C) 中心となるカイゼンチームのスポンサーとメンバーを識別する
 - D) この問題をクネビンモデルでカテゴリ分けする
- A) 正解。問題のステートメントを作成する時は、現場に行って自分で確認し、深く問題を理解することが不可欠です。
- B) 不正解。問題のステートメントはSMART（具体的、測定可能、達成可能、現実的、期限がある）でなければならないため、事実を把握することが不可欠です。
- C) 不正解。これは、最初の問題のステートメント作成をした後すぐに行うことができますが、作成前に行う必要はありません。
- D) 不正解。このステップは問題のステートメント作成前に行う必要はありません。

28 / 40

コントロール計画のコンポーネントは、文書化と対応以外には何がありますか？

- A) メンテナンスと教育
- B) モニタリングと教育
- C) モニタリングとコミュニケーション
- D) メンテナンスとコミュニケーション

- A) 不正解。メンテナンスはコントロール計画のコンポーネントではありません。
- B) 正解。コントロール計画のコンポーネントは、文書化、モニタリング、対応、教育です。
- C) 不正解。コミュニケーションはコントロール計画のコンポーネントではありません。
- D) 不正解。メンテナンスとコミュニケーションはコントロール計画のコンポーネントではありません。

29 / 40

コントロールの定義はどれですか？

- A) 適用された変更が維持されていることを確認する手段
- B) スポンサーが承認した変更の記録
- C) カイゼンイニシアティブを支持するA3レポート
- D) 仕事が正しい方法で行われているかを識別する方法

- A) 不正解。これはコントロールの定義ではありません。
- B) 不正解。これはコントロールの定義ではありません。
- C) 不正解。これはコントロールの定義ではありません。
- D) 正解。これはコントロールの定義です。

30 / 40

あなたの会社は過去3年にわたり何度か買収に関わり、今後もさらに行う予定です。IT部門は、連結財務諸表を発行する状態をできるだけ早く整えるため、買収した会社の財政システムを合併して統合することに責任を負っています。あなたはこのプロセス改善の任務を課されたカイゼンチームを指揮しています。直近の3回のシステム合併には平均210日間かかりました。取締役会は、すべての買収の締結から30日以内に連結財務表が必要であることをCIOに伝えました。買収で財政システムを統合する作業には以下が含まれます：オンサイト調査、システム一覧、データベース分析、セキュリティ分析、移行プロジェクト計画作成、システム構成、データ移行、ユニットテスト、統合テスト、正式サービス開始、トライアル版連結財務表作成、監査、デバッグ、有効な連結財務表ができるまで繰り返し、正式サービス開始。新たに買収した会社のシステム統合にかかった時間のうち、取得した会社からの情報を入手し、ITリソースが利用可能になり、買収した会社の人員と連携し、時には機器が届くまでの待機時間に147日かかりました。新規の買収でITチームが作業開始できるまでのバックログは今のところ常に60日です。買収後の統合に作業を行うチームは1つで、他の課題があるため、一度に1件の統合作業しか行うことはできません。チームメンバーはIT組織のさまざまな部門に分散して所属しています（PMO、インフラ、アプリケーションサポート、データベース、ネットワーク、セキュリティ、ガバナンス部門など）。

次の記述のうち正しいものはどれですか？

- A) タクトタイムは210日間である
 - B) 待ち時間は60日間である
 - C) タクトタイムは147日間である
 - D) 待ち時間は30日間である
- A) 不正解。タクトタイムは差し引きすることができません。過去1年または3年間に買収が何回あったかはわからず、過去3回の買収にかかった日数だけがわかっています。
 - B) 正解。これが作業のバックログから判明した、次の買収時の統合作業が待たなければならない時間、つまり待ち時間となります。
 - C) 不正解。タクトタイムは差し引きすることができません。過去3年間に買収が何回あったかはわからず、過去3回の買収にかかった日数だけがわかっています。147日は待機時間の一種です。
 - D) 不正解。30日はお客様の声（VOC）です。

31 / 40

カイゼンチームは分析段階を完了し、問題を起こしている要素について理解を深めました。改善段階の最初のステップは、問題に対して可能なソリューションのためのアイデアを出すことです。

改善段階の次のステップを進めるためにカイゼンチームが使える手法はどれですか？

- A) バリューストリーム・マップ（価値の流れ図）
 - B) 故障モード影響解析（FMEA）
 - C) 複数投票
 - D) ステークホルダー分析
- A) 不正解。バリューストリーム・マップは分析段階で実行する手法です。
 - B) 不正解。FMEAは分析段階で実行する手法です。
 - C) 正解。複数投票は改善段階で使われる手法で、さまざまなソリューションに優先順位をつけることに重点を置きます。
 - D) 不正解。ステークホルダー分析の実行は定義段階で使われる手法です。

32 / 40

込み入った問題（クネビンモデル）に対するソリューションテストはどれですか？

- A) 市場のベストプラクティス手法を使ってパイロットを実施する
 - B) ソリューションを実験し、実際にどのように機能するかを判定する
 - C) 小規模なパイロットを実施し、ソリューションが本番環境でどのように機能するかをテストする
 - D) 各行動にリスク分析手法を使い、どの行動をとるべきかを識別する
- A) 不正解。これは明白な問題に対するソリューションテストです。
 - B) 不正解。これは複雑な問題に対するソリューションテストです。
 - C) 正解。これは込み入った問題に対するソリューションテストです。
 - D) 不正解。これはカオス的な問題に対するソリューションテストです。

33 / 40

カイゼンの考え方を示すのはどれですか？

- A) 問題が発生した時点で、迅速な解決に向けて目標を設定する
 - B) マネージャと従業員は、問題は失敗した人を判別する機会であるとみなす
 - C) マネージャと従業員は、問題の根本原因を理解し、解決することに重点を置く
 - D) マネージャは、従業員に学んだ教訓を共有する場に参加するよう奨励する
- A) 不正解。望ましい状態を想定せずに問題解決の目標を設定することはカイゼンの考え方を示すものではありません。
 - B) 不正解。問題を、非難を割り当てる機会であるとみなすことはカイゼンの考え方を示すものではありません。
 - C) 正解。問題の根本原因を理解し、解決することに重点を置くことはカイゼンの考え方を示すものです。
 - D) 不正解。IT組織で問題を解決した結果として学んだ教訓は、マネージャと従業員の双方が互いに共有する意欲を持たなければなりません。

34 / 40

カイゼンチームは、変更実施を管理するプロセスの改善に取り組んでいます。変更をレビューして実装可能かどうかを判定する会議が2週間に1回あります。チームはこの会議がプロセスのボトルネックであると決定しました。

排除されるのはどのような種類の問題ですか？

- A) ムダ
 - B) 変動性
 - C) 負荷過重
 - D) 待ち時間
- A) 不正解。会議の頻度は方針の決定（ムリ）です。ムリはムダにつながる可能性があります。
 - B) 不正解。会議の頻度は方針の決定（ムリ）です。ムリはムダにつながる可能性があります。
 - C) 正解。会議の頻度はムリなどの方針の決定です。
 - D) 不正解。会議の頻度は方針の決定（ムリ）です。ムリは待ち時間（ムダの一種）につながる可能性があります。

35 / 40

主要データベースで起きる特定の問題に対処する方法を推奨するため、カイゼンイベントが予定されています。しかし、影響を受ける部門の人たちは問題を認識しているにもかかわらず、その問題を解決することの緊急度については曖昧な態度をとっています。その人たちは、解決しなければならない至急の問題は他にもっとあると考えています。カイゼンスポンサーは識別されており、できるだけ早くその問題を解決したいと切望しています。

提案された行動案に対して影響を受ける部門の賛同を確実に得るにはどのようなステップをとるべきですか？

- A) その問題について話し合うためのワークショップを開催し、影響を受ける部門のマネージャを招いて話してもらう
 - B) 影響を受けるグループが次に開催する部門会議にカイゼンスポンサーを招いてその問題について話してもらう
 - C) データベースをサポートしていて問題解決の必要性について納得していない人をもう一人のカイゼンイニシアティブとして選出する
 - D) カイゼンイベントをそのまま進めて、影響を受ける部門の人たちも最終的には賛同してくれると仮定する
- A) 不正解。その問題について話し合うワークショップを開催しても現場で作業する人たちの賛同を確保できる可能性は低いです。
 - B) 不正解。影響を受けるグループが次に開催する部門会議にカイゼンスポンサーを招いてその問題について話してもらっても現場で作業する人たちの賛同を確保できる可能性は低いです。
 - C) 正解。解決すべき問題全部に対して最上位のステークホルダーである現場の人たちがその問題を解決する意味がないと思うのであれば、他の問題を選びます。
 - D) 不正解。現場の人たちの支持を得ずにカイゼンイベントをそのまま進めても実装の成功に結び付く可能性は低いです。

36 / 40

DMAICの定義段階の目的ではないものはどれですか？

- A) お客様の期待を理解する
 - B) 対処しなければならない問題を明確にする
 - C) SMARTな測定値を識別する
 - D) 実装中に直面する可能性のある課題や障害を定義する
- A) 不正解。お客様の選択を理解するのは定義段階の最初の目的です。
 - B) 不正解。問題のステートメントは定義段階の中心的な成果物です。
 - C) 不正解。いつ問題が解決したのかが取り組むチームにわかるように、問題のステートメントはSMART（具体的、測定可能、達成可能、現実的、期限がある）でなければなりません。
 - D) 正解。潜在的な障害を識別し、リスクを予測することは定義段階の一部です。

37 / 40

カイゼンチームはDMAICサイクルの最終段階を実施中です。改善段階での成功を本番環境でも維持するにはどのようにすればよいかを検討しています。カイゼンチームは、問題の規模を把握する必要があった時点で定義と測定の段階で選択した多数の測定基準を再利用することを決めました。

次のステートメントのうち、定量的測定と定性的測定の違いを最もよく記述しているのはどれですか？

- A) 定量的測定は常に測定可能で、定性的測定は意見によって分かれる
 - B) 定量的測定はバイアスの対象ではないが、定性的測定は常にバイアスや人間の知覚を受け入れる
 - C) 定量的測定はパフォーマンスに対する客観的な洞察を得るのに使用され、定性的測定はパフォーマンスの能力または成熟度を関わっている人々の視点から測定する
 - D) 定量的測定はより主観的であり、定性的測定は直感的である
- A) 不正解。定性的測定は意見によって分かれるものではありません。
 - B) 不正解。定量的測定と定性的測定は両方とも人間の知覚に基づいており、バイアスの対象です。
 - C) 正解。これは定量的測定と定性的測定の正しい対比です。
 - D) 不正解。このステートメントには根拠がありません。定量的測定はより客観的であり、定性的測定はより主観的であり、よりバイアスを受け入れます。

38 / 40

A3ステータスレポートの目的はどれですか？

- A) 比較的長期のプロジェクトまたは行動の実施についての進捗をすべてのステークホルダーに知らせること
 - B) 現在のDMAICサイクルで完了したステップと予定のステップについてのレポートをスポンサーに提供すること
 - C) 現在の状態、進行中の活動や問題についての定期的な更新をカイゼンチームに提供すること
 - D) 問題と課題の現状についてユーザーコミュニティに知らせること
- A) 正解。A3ステータスレポートの目的は、比較的長期のプロジェクトまたは行動の実施についての進捗をすべてのステークホルダーに知らせることです。
 - B) 不正解。これはA3ステータスレポートの目的ではありません。
 - C) 不正解。これはA3ステータスレポートの目的ではありません。
 - D) 不正解。これはA3ステータスレポートの目的ではありません。

39 / 40

カイゼンチームは、カイゼンイベントの現在の状態についての情報をIT部門のメンバーに伝えるためのコミュニケーション計画を作成しています。

測定段階において、自動化されたデータ収集システムは何の例ですか？

- A) ビッグデータの力
 - B) 注釈つき観測
 - C) 定性的な測定法
 - D) 定量的な測定法
- A) 不正解。ほとんどのシステムはオペレーション中にデータを登録します。場合によっては、データ量はかなり大きいものになります。このデータは通常ログファイルに保存されるため、何かが起きた時に精査することができます。ビッグデータは自動データ収集の主要な焦点ではありません。
- B) 不正解。注釈つき観測（観測と発生についての注記）は関連しますが、自動データ収集および定性的な測定法とは別のトピックです。
- C) 不正解。これは定量的な測定法の一例で、定性的な測定法ではありません。
- D) 正解。これは定量的な測定法の一例です。

40 / 40

カイゼンイニシアティブはどのように選択されますか？

- A) 調査しなければならない問題はスポンサーによって選択され、改善ボードに追加される
 - B) 改善ボードに表示された順列に従ってITが問題を調査して解決する
 - C) 問題はスポンサーによって改善ボードにリストアップされ、ITが問題に対処する
 - D) 問題は、スポンサーとスポンサーを含む小さなチームのどちらか、または両方によって改善ボードから選択され、調査される
- A) 不正解。ITが問題を改善ボードにリストアップし、スポンサーがその中からカイゼンイベントで調査すべき問題を選択します。
- B) 不正解。ITが問題を改善ボードにリストアップし、スポンサーがその中からカイゼンイベントで調査すべき問題を選択します。
- C) 不正解。ITが問題を改善ボードにリストアップし、スポンサーがその中からカイゼンイベントで調査すべき問題を選択します。
- D) 正解。ITが問題を改善ボードにリストアップし、スポンサーがその中からカイゼンイベントで調査すべき問題を選択します。

評価

次の表に、本模擬試験問題の正解を示します。

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





Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com