

0001

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：基礎

ITサービスマネジメントにおける「サービス」の説明として、最も適切なものはどれか。

- ア．サーバやネットワーク機器など物理資産だけを指す。
- イ．サービス提供者の内部組織図だけを指す。
- ウ．顧客が特定の成果を得ることを支援し、価値を実現できるようにする提供手段である。
- エ．利用者が存在しなくても、技術部門が所有する全資産を自動的にサービスと呼ぶ。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービスには人、プロセス、技術など複数の要素が関与し、物理資産だけではない。
イ：組織構造はサービス提供を支える要素の一つであり、サービスそのものではない。
ウ：サービスは単なる機器やソフトウェアではなく、顧客・利用者が必要な成果や価値を得るための仕組みとして捉える。
エ：資産保有だけでは顧客・利用者への価値提供というサービスの目的を満たさない。
総合解説：サービスは顧客や利用者にとっての成果・価値を中心に捉える。サービス提供者側の技術や資源は、その価値実現を支える手段である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0002

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：基礎

ある会社がSaaSを契約し、情報システム部門が契約条件を合意し、営業担当者が日常業務でSaaSを利用している。この場合の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．営業担当者だけが顧客であり、契約に関与する部門は利害関係者ではない。
- イ．情報システム部門は顧客側の役割を担い、営業担当者は利用者に当たる。
- ウ．顧客と利用者は常に同一人物でなければならない。
- エ．サービス提供者が顧客で、契約企業は供給者である。

答え・解説

正答：イ

ア：契約や要求事項に関与する部門も重要な利害関係者である。
イ：顧客はサービスの要求事項や提供条件に責任を持つ立場、利用者は実際にサービスを使用する立場として区別できる。
ウ：同一の場合もあるが、組織サービスでは別の役割であることが多い。
エ：サービスを受ける側と提供する側の関係が逆である。
総合解説：サービス要求を整理するときは、契約・予算を担う顧客と、実際に利用する利用者のニーズが異なる可能性を考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0003

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：基礎

サービス提供者の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．サービスとは無関係な第三者を必ずサービス提供者と呼ぶ。
- イ．サービスを利用する個々のエンドユーザだけを指す。
- ウ．契約書を保管する文書管理システムだけを指す。
- エ．顧客に対してサービスを管理し提供する組織または組織の一部である。

答え・解説

正答：エ

ア：サービス提供に関与しない主体を一律に提供者とはしない。

イ：利用者はサービスを使用する主体であり、提供者とは役割が異なる。

ウ：システム単体では組織としてのサービス提供責任を負わない。

エ：サービス提供者は内部組織の場合も外部事業者の場合もあり、サービスを管理・提供する責任を持つ。

総合解説：サービスマネジメントでは、顧客、利用者、サービス提供者、供給者などの役割を明確にし、責任と期待を整理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0004

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：基礎

新しい社内ITサービスの導入で、直接利用しない監査部門も統制要件を提示している。この監査部門の扱いとして適切なものはどれか。

- ア．利用者ではないので、要求事項の検討対象から必ず除外する。
- イ．サービスに影響を与える利害関係者としてニーズや期待を把握する。
- ウ．監査部門をサービス提供者と同一視し、全運用作業を任せる。
- エ．利害関係者は顧客1者だけなので、他部門は考慮しない。

答え・解説

正答：イ

ア：利用者でなくてもサービスへ重要な要求を持つ場合がある。

イ：利害関係者には直接の利用者だけでなく、規制、監査、供給、経営などサービスに影響する主体も含まれ得る。

ウ：監査要求を提示することとサービス運用責任は別である。

エ：サービスには複数の利害関係者が存在し得る。

総合解説：サービス要求を定義する際は、顧客・利用者だけでなく、サービス提供者自身やその他の利害関係者のニーズも考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0005

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

新サービスの機能は仕様どおりだが、利用部門が業務手順を変更せず教育も受けなかったため、期待した成果が出なかった。価値の考え方として最も適切なものはどれか。

ア．機能が仕様どおりなら利用成果に関係なく価値は必ず最大化される。

イ．利用者教育はサービス価値と無関係なので実施しない方がよい。

ウ．サービス提供者だけで価値が完成するとは限らず、顧客・利用者との相互作用を通じた価値共創が重要である。

エ．価値は導入費用の金額だけで決まり、利用方法には左右されない。

答え・解説

正答：ウ

ア：技術的完成だけで顧客成果が保証されるとは限らない。

イ：利用定着や適切な利用は価値実現に大きく影響する。

ウ：ITIL 4では、価値は提供者が一方的に渡すものではなく、サービス関係を通じて共創されるという考え方を重視する。

エ：価値は成果、便益、コスト、リスクなど複数要因に関係する。

総合解説：価値実現には、サービス機能だけでなく、利用者の採用、業務プロセス、情報、支援体制などの条件が関係する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0006

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

顧客は24時間利用を求め、利用者は操作性を重視し、サービス提供者は保守時間の確保を必要としている。要求事項の整理として最も適切なものはどれか。

ア．要求が異なる場合は何も文書化せず、運用開始後に決める。

イ．各主体のニーズを把握し、矛盾や制約を明確化した上で合意可能なサービス要求事項へ整理する。

ウ．サービス提供者の都合だけで要求事項を決め、顧客には知らせない。

エ．顧客の要求だけを採用し、保守制約や利用者ニーズは無視する。

答え・解説

正答：イ

ア：未合意のまま開始すると品質・責任の不一致につながる。

イ：IPAシラバスでは顧客・利用者だけでなくサービス提供者のニーズもサービス要求事項として明確にすることを求めている。

ウ：顧客との合意と価値提供を損なう。

エ：一方の要求だけでは実現可能性や利用価値を損なう可能性がある。

総合解説：要求管理ではニーズ、制約、優先順位、合意事項を明確にし、後続のSLAや設計・運用へつなげる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0007

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

メールサービスが、クラウド基盤、認証機能、ネットワーク、運用要員、手順で構成されている。この説明として適切なものはどれか。

ア．サービスコンポーネントは必ず物理機器だけに限定される。

イ．各要素はサービスコンポーネントであり、それらを組み合わせてサービス全体を実現する。

ウ．コンポーネント間の依存関係はサービス管理では考慮しない。

エ．クラウド基盤だけがサービスで、他の要素はサービス品質に影響しない。

答え・解説

正答：イ

ア：ソフトウェア、情報、プロセス、人なども構成要素になり得る。

イ：サービスは複数の技術・人・プロセス等の構成要素から実現されるため、一つのコンポーネントだけをサービス全体とみなさない。

ウ：依存関係は障害影響や変更管理で重要な情報である。

エ：認証、ネットワーク、運用要員などもサービス提供に影響する。

総合解説：サービスマネージャはサービスをエンドツーエンドで捉え、各コンポーネントの依存関係と責任分界を把握する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0008

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

利用者から「もっと快適に使いたい」という要望が出た。サービス要求事項へ落とし込む対応として適切なものはどれか。

ア．利用場面や問題点を確認し、応答時間や利用可能時間など測定・合意可能な要求へ具体化する。

イ．サービス提供者が独断で意味を決め、利用者には確認しない。

ウ．「快適」という言葉だけをSLAへ記載し、定義や測定方法は設けない。

エ．要望が定量値でないので、利用者への確認をせず破棄する。

答え・解説

正答：ア

ア：抽象的な期待をそのまま扱わず、サービス設計・評価に使える具体的な要求へ変換することが重要である。

イ：期待とのずれが生じる可能性が高い。

ウ：評価基準が曖昧で合意や管理が困難になる。

エ：対話によって真のニーズを明確化する必要がある。

総合解説：要求事項は、関係者が共通理解でき、必要に応じて測定・検証できる形に具体化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0009

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

予算制約のため全ての要求を同時に実現できない。最も適切な優先順位付けの方法はどれか。

ア．事業価値、サービス重要性、リスク、法令・契約上の必須性、実現コストなどを比較して合意する。

イ．コストだけを見て最も安い要求だけを採用する。

ウ．要求を全て同じ優先度にして、優先順位を決めない。

エ．最も声の大きい利用者の要求を常に最優先する。

答え・解説

正答：ア

ア：要求の優先順位は単一の担当者の好みではなく、価値・リスク・制約を踏まえて利害関係者と決める。

イ：価値やリスク、必須要件を反映できない。

ウ：資源制約下で実行順を判断できない。

エ：事業上の重要性や法的義務を見落とす可能性がある。

総合解説：優先順位付けでは、必須要求と改善要求を分け、サービス目的への寄与と制約を可視化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0010

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：標準

顧客のサービス要求事項が確定した後、サービスレベル管理へつなげる対応として適切なものはどれか。

ア．サービス要求事項が決まったらSLAは不要なので作成しない。

イ．SLAをサービス提供者内部だけで決め、顧客とは合意しない。

ウ．SLAにはサービス内容を記載せず、価格だけを記載する。

エ．測定可能なサービスレベル目標や条件を顧客と合意し、SLAとして管理する。

答え・解説

正答：エ

ア：サービスレベルの合意・測定・報告にはSLAが重要である。

イ：SLAは顧客との合意が前提となる。

ウ：サービスレベル目標や対象条件などの管理ができない。

エ：SLAはサービス要求事項を具体的なサービスレベル目標や条件へ落とし込み、顧客と合意するための重要な手段である。

総合解説：要求事項、SLA、監視指標を一貫させることで、期待と実績の差を管理しやすくなる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0011

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：応用

経営層はコスト削減、利用部門は高可用性、セキュリティ部門は追加認証を求めている。三つの要求は同時に満たすとコスト増となる。サービスマネージャの対応として最も適切なものはどれか。

ア．サービスマネージャが説明せず一つの要求を独断で採用する。

イ．各要求の目的・影響・リスク・コストを可視化し、代替案とトレードオフを示して利害関係者の合意を形成する。

ウ．要求衝突があることを記録せず、運用開始後まで放置する。

エ．全要求を無条件に実装し、予算超過は考慮しない。

答え・解説

正答：イ

ア：関係者の期待不一致と責任問題を招きやすい。

イ：競合する要求は一方的に切り捨てず、価値・リスク・コストを整理し、意思決定者が比較できる状態を作る。

ウ：設計・契約・予算への影響が後工程で顕在化する。

エ：資源制約を無視しており持続可能な計画にならない。

総合解説：サービスマネジメントでは、価値、コスト、リスク、制約のトレードオフを明確にし、説明可能な意思決定を支援する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0012

2-1 サービスマネジメント体系 > 価値・サービス要求・利害関係者 | 難易度：応用

新サービスは可用性目標を達成しているが、利用者が複雑な操作を避けて旧手作業を続けており、期待した業務時間短縮が実現していない。最も適切な改善方針はどれか。

ア．利用者に旧手作業を続けさせ、サービス利用率は測定しない。

イ．操作性の問題を無視してサーバ台数だけを増やす。

ウ．技術指標だけでなく利用者体験や業務成果も確認し、操作性、教育、業務プロセスを含めて価値実現を改善する。

エ．可用性目標を達成しているので改善は不要と判断する。

答え・解説

正答：ウ

ア：価値実現の阻害要因を把握できない。

イ：問題原因と対策が対応していない。

ウ：価値は技術的品質だけで決まらない。利用者が実際に成果を得られるかを確認し、サービス関係全体を改善する必要がある。

エ：技術指標が良くても期待した業務成果が出ていない。

総合解説：サービスの価値評価では、SLA指標に加えて利用状況、満足度、業務成果などを組み合わせると、改善の優先点を把握しやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0013

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：基礎

サービスマネジメントシステム（SMS）の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．サービスを計画、設計、移行、提供、改善するための方針、目的、プロセス、役割、資源などを一貫して管理する仕組みである。
- イ．インシデント管理ツール一つだけをSMSと呼ぶ。
- ウ．顧客に公開するサービスカタログだけがSMSである。
- エ．サービスデスクの担当者一覧だけをSMSと呼ぶ。

答え・解説

正答：ア

ア：SMSは単一ツールや単一プロセスではなく、サービスマネジメントを体系的に運営・改善するためのマネジメントシステムである。

イ：ツールはSMSを支援する要素であり、SMS全体ではない。

ウ：サービスカタログはSMSで管理される情報の一部である。

エ：人員情報だけでは方針・プロセス・改善を含むマネジメントシステムにならない。

総合解説：ISO/IEC 20000-1は、組織がSMSを確立、実施、維持し、継続的に改善するための要求事項を規定している。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0014

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：基礎

SMSを一度構築した後の運用として適切なものはどれか。

- ア．認証や導入が完了した時点で、以後のレビューや改善を停止する。
- イ．サービス品質に問題があってもSMSの評価対象外とする。
- ウ．運用実績に関係なく、最初の計画を永久に変更しない。
- エ．サービスや環境の変化を踏まえてSMSを維持し、評価結果に基づき継続的に改善する。

答え・解説

正答：エ

ア：SMSは継続的改善を含む。

イ：サービスのパフォーマンスとSMSの有効性は評価・改善対象である。

ウ：環境や要求の変化へ対応できない。

エ：SMSは一度文書を作れば終了ではなく、実施・監視・レビュー・改善を繰り返して有効性を維持する。

総合解説：継続的改善は、目標、実績、監査、レビュー、不適合などから改善機会を特定し、計画的に実施する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0015

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：基礎

SMSと個別のメールサービスの関係について最も適切な説明はどれか。

- ア．SMSはサービスを管理せず、会計処理だけを行う仕組みである。
- イ．SMSはメールサービスを含む対象サービスを管理する仕組みであり、個別サービスそのものとは区別される。
- ウ．SMSとメールサービスは必ず完全に同じ意味である。
- エ．メールサービスが一つでもあればSMSは自動的に適切に確立される。

答え・解説

正答：イ

ア：SMSはサービスマネジメント全般を対象とする。
イ：SMSは複数サービスを共通の方針・プロセス・役割で管理できるマネジメントの枠組みである。
ウ：SMSは管理の仕組み、メールサービスは提供対象であり概念が異なる。
エ：方針、役割、プロセス、資源などを整備・運用する必要がある。
総合解説：SMSの適用範囲と対象サービスを明確にし、どの組織・サービス・プロセスを管理するかを理解することが重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0016

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：標準

大企業の一部門だけがISO/IEC 20000-1に基づくSMSを運用する場合、適切な考え方はどれか。

- ア．会社全体でなければSMSを構築できない。
- イ．範囲は曖昧なままにし、どのサービスが対象が決めない。
- ウ．対象組織と管理・提供するサービスの範囲を明確にし、その範囲内で要求事項を満たす。
- エ．対象範囲外のサービスだけを監視し、対象サービスは評価しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：組織の一部でも対象範囲としてSMSを確立できる。
イ：責任・評価・要求適用が不明確になる。
ウ：ISOの説明でも、SMSの組織は大組織の一部である場合がある。重要なのは適用範囲を明確にすることである。
エ：SMSの有効性を確認できない。
総合解説：SMSの範囲は、組織境界、対象サービス、責任などが理解できるよう明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0017

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：標準

インシデント管理、変更管理、構成管理がそれぞれ個別最適され、情報連携がない。SMSの観点で望ましい改善はどれか。

ア．各プロセスの目的と入出力、責任、連携を定義し、サービス要求を満たす一体的な運用へ整える。

イ．プロセス間の責任境界を定めず、誰でも自由に処理する。

ウ．同じ事象を各プロセスで別IDとして管理し、関連付けを禁止する。

エ．各プロセスが互いの情報を参照できない状態を維持する。

答え・解説

正答：ア

ア：SMSは必要なプロセスを個別に存在させるだけでなく、サービス全体の目的に向けて統合的に管理する。

イ：重複や漏れ、責任不明確化を招く。

ウ：追跡性が低下し、全体最適が困難になる。

エ：変更影響や原因分析などで連携不足が問題になる。

総合解説：SMSでは、サービスライフサイクルを通じて活動・資源・情報を統合し、目的達成へ結び付ける。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0018

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：標準

SMSが有効に機能しているかを確認するための対応として適切なものはどれか。

ア．サービスとSMSのパフォーマンスを監視・測定し、結果を分析・レビューして改善へつなげる。

イ．導入時の文書だけを確認し、運用実績は測定しない。

ウ．KPIが悪化した場合は測定自体を停止する。

エ．顧客影響に関係なく、ツールの稼働台数だけでSMSの有効性を判断する。

答え・解説

正答：ア

ア：ISO/IEC 20000-1はSMSとサービスを監視、測定、レビューし改善する用途を明確にしている。

イ：実際の有効性や目標達成状況を把握できない。

ウ：問題を隠すだけで改善につながらない。

エ：サービス成果や目標達成を十分に評価できない。

総合解説：評価では、サービスレベル、プロセス性能、顧客満足、監査結果、改善状況など複数の情報を用いる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0019

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：標準

SMS方針では顧客満足向上を掲げているが、KPIは内部作業件数だけで、顧客満足を測る指標がない。最も適切な改善はどれか。

- ア．方針は測定と無関係なので、現在のKPIだけでよい。
- イ．顧客満足向上の方針を削除し、測定しやすい作業件数だけを目的にする。
- ウ．方針と目的に対応する測定可能な指標を設定し、プロセス運用と評価を整合させる。
- エ．KPIを全て廃止し、担当者の感覚だけで評価する。

答え・解説

正答：ウ

- ア：目的達成を客観的に確認できない。
- イ：本来のサービス価値を失う可能性がある。
- ウ：マネジメントシステムでは、方針、目的、計画、指標、実施、評価を一貫させる必要がある。
- エ：客観的な評価と改善が困難になる。
- 総合解説：SMSの有効性を高めるには、方針から目的、計画、指標まで一貫した管理体系を構築する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0020

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：標準

組織再編でサービス提供部門と責任者が変更された。SMSの対応として最も適切なものはどれか。

- ア．責任者が変わったらSMSを全て廃止する。
- イ．組織図だけ変更し、SMSの役割や責任は旧組織のまま放置する。
- ウ．変更内容を関係者へ知らせず、各自の判断に任せる。
- エ．影響する役割、責任、プロセス、文書化情報を特定し、変更後もSMSが有効に機能するように計画的に更新する。

答え・解説

正答：エ

- ア：変更に適応して維持することが必要である。
- イ：実態と文書・責任が不一致になる。
- ウ：役割混乱や統制不備につながる。
- エ：組織変更はSMSの責任分担やプロセスへ影響するため、変更を評価して必要な更新を行う。
- 総合解説：SMSは組織や技術環境の変化に追従し、責任・資源・文書・プロセスの整合性を維持する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0021

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：応用

監査前には手順書が整備されるが、日常運用では担当者が手順を使わず、障害対応の記録も残っていない。SMSの問題として最も適切なものはどれか。

- ア．日常運用はSMSの対象外なので各担当者が自由に行えばよい。
- イ．記録を残すと監査で問題が見つかるので、記録しない方がよい。
- ウ．文書の存在だけでなく、プロセスが実施・管理され有効に機能しているかを確認する必要がある。
- エ．手順書が存在するのでSMSは完全に有効であり、運用実態は評価不要である。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービス運用はSMSの主要な管理対象である。

イ：証跡を失い、評価・改善ができなくなる。

ウ：SMSは文書体系ではなく、実際のサービス運用を管理する仕組みである。記録や実績によって実施状況を確認する。

エ：文書と実態が乖離していればマネジメントシステムは機能していない。

総合解説：有効なSMSでは、定めたプロセスが実際に運用され、必要な証拠が残り、結果を評価して改善できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0022

2-1 サービスマネジメント体系 > サービスマネジメントシステム（SMS） | 難易度：応用

サービス運用の大半を外部ベンダへ委託した。SMSを運用する組織の対応として最も適切なものはどれか。

- ア．委託先のパフォーマンスを一切監視せず、問題発生時だけ確認する。
- イ．委託先が関与するプロセスはSMSの範囲から必ず除外する。
- ウ．委託しても自組織のSMSに対する管理責任を明確にし、外部ベンダの活動を必要に応じて統合・管理する。
- エ．外部委託した時点で、顧客へのサービス責任も全て消滅する。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービス要求の達成を継続的に管理できない。

イ：外部関係者の活動も必要に応じてSMSへ統合・管理する。

ウ：外部供給者がプロセスを実施しても、サービス要求を満たすための管理責任まで自動的に消えるわけではない。

エ：契約・サービス提供上の責任は委託だけでなくならない。

総合解説：外部委託では責任分界、要求事項、測定、報告、エスカレーションを明確にし、エンドツーエンドでサービスを管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0023

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：基礎

SMSの活動でリスクだけでなく「機会」も検討する理由として最も適切なものはどれか。

ア．望ましくない影響を抑えるだけでなく、サービスやSMSの成果を改善できる可能性も計画に取り込むため。

イ．機会は顧客には関係せず、財務部門だけが扱うものだから。

ウ．リスクと機会を検討すると計画が不要になるから。

エ．機会とは障害件数だけを意味し、改善とは無関係だから。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、SMSの活動で取り組む必要のあるリスク及び機会を決定し、管理することを求めている。

イ：サービス価値や改善にも関係する。

ウ：むしろ計画へ反映して管理する必要がある。

エ：機会は改善や価値向上につながる可能性を含む。

総合解説：リスクと機会を合わせて考えることで、損失回避だけでなく、改善・革新・価値向上を含む意思決定ができる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0024

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：基礎

ISO/IEC 20000-1:2018の説明として最も適切なものはどれか。

ア．特定ベンダ製ITSMツールの操作マニュアルである。

イ．ネットワーク機器の通信速度を規定するだけの規格である。

ウ．サービスマネジメントシステムを確立、実施、維持、継続的改善するための要求事項を規定する国際規格である。

エ．ソフトウェア開発言語を一つに統一する規格である。

答え・解説

正答：ウ

ア：製品固有の操作手順を規定する文書ではない。

イ：サービスマネジメントシステムの要求事項を扱う。

ウ：ISO/IEC 20000-1はSMS要求事項の規格であり、サービスの計画・設計・移行・提供・改善を管理する組織に利用される。

エ：プログラミング言語の指定を目的としない。

総合解説：JIS Q 20000規格群はISO/IEC 20000シリーズに対応するサービスマネジメントの規格群としてIPAシラバスに含まれる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0025

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：標準

重要サービスで停電リスクを評価する。最も適切な考え方はどれか。

- ア．影響が非常に大きくても、発生可能性を一切考慮しない。
- イ．停電が一度も起きていないので、将来もリスクは必ずゼロとする。
- ウ．停電の発生可能性とサービスへの影響を評価し、既存対策を考慮して対応優先度を決める。
- エ．UPSを導入済みなら、残存リスクの確認を行わない。

答え・解説

正答：ウ

ア：リスク評価では複数要素を総合する。

イ：過去未発生だけでは将来リスクをゼロと断定できない。

ウ：リスクアセスメントでは、脅威事象だけでなく発生可能性や影響、既存管理策などを考慮して判断する。

エ：対策後にも残存リスクがあり得る。

総合解説：リスク評価結果は、回避、低減、移転、受容などの対応や継続性・可用性の計画へ反映する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0026

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：標準

ITIL 4のService Value System (SVS) の役割として最も適切なものはどれか。

- ア．ネットワーク構成情報だけを格納するデータベースである。
- イ．組織の構成要素と活動を一つのシステムとして結び付け、価値共創を可能にする枠組みである。
- ウ．インシデント管理だけを独立して最適化するための単一プロセスである。
- エ．サービス提供者と顧客の接触をなくすための仕組みである。

答え・解説

正答：イ

ア：CMDBなどとは役割が異なる。

イ：PeopleCert公式資料では、SVSIは組織の全ての構成要素・活動が連携して価値共創を可能にする考え方として示されている。

ウ：SVSIは単一プロセスではなく組織全体のサービスマネジメントを捉える。

エ：価値共創には関係者間の相互作用が重要である。

総合解説：ITIL 4ではSVSの中に、指導原則、ガバナンス、サービスバリューチェーン、プラクティス、継続的改善などが位置付けられる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0027

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：標準

新しいサービスデスクツールを導入したが、要員の役割や供給者契約、業務フローを見直さなかったため効果が出ない。ITIL 4の観点で最も適切な改善はどれか。

ア．ツールを導入した時点で継続的改善を終了する。

イ．組織と人、情報と技術、パートナーと供給者、価値の流れとプロセスの複数次元を合わせて見直す。

ウ．ツールの機能だけを増やし、他の要素は引き続き無視する。

エ．要員・供給者・プロセスはサービスマネジメントと無関係とみなす。

答え・解説

正答：イ

ア：実績に基づく継続的改善が必要である。

イ：ITIL 4はサービスマネジメントを四つの次元からバランスよく考えることを重視している。

ウ：技術だけの局所最適では期待効果が出ない可能性がある。

エ：四つの次元に含まれる重要要素である。

総合解説：サービス改善では、技術導入だけでなく、人、組織、供給者、価値の流れ、プロセスの整合性を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0028

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：標準

ISO/IEC 20000-1とITILの関係について最も適切な説明はどれか。

ア．ISO/IEC 20000-1はサービスマネジメントと無関係な暗号規格である。

イ．ITILは法律であり、全組織に強制適用される。

ウ．両者は同一文書の別名称で、内容も法的位置付けも完全に同じである。

エ．ISO/IEC 20000-1はSMSの要求事項を規定し、ITILはサービスマネジメントの実践に関するガイダンスを提供する。

答え・解説

正答：エ

ア：SMS要求事項の国際規格である。

イ：ITILは法令ではない。

ウ：別の体系であり目的・性質が異なる。

エ：両者はサービスマネジメントを対象とするが、要求事項を定める規格と、実践のためのベストプラクティスという性質が異なる。

総合解説：ITILの実践を活用してSMSを改善することは可能だが、ISO/IEC 20000-1への適合は規格要求事項に基づいて評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0029

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：応用

生成AIをサービスデスクへ導入すると応答時間短縮が期待できる一方、誤回答や機密情報流出の懸念がある。最も適切な管理はどれか。

ア．効果が期待できるのでリスク評価なしで全業務へ即時導入する。

イ．導入後の品質や事故を測定せず、効果が出たと仮定する。

ウ．期待効果を機会として評価すると同時に、誤回答・情報漏えい等のリスクを評価し、管理策と測定指標を定めて段階的に導入する。

エ．リスクが一つでも存在するので、改善機会を評価せず永久に禁止する。

答え・解説

正答：ウ

ア：重大なリスクを見落とす可能性がある。

イ：実際の有効性と残存リスクを評価できない。

ウ：新技術は機会とリスクを併せて評価し、価値と安全性の両面から管理する必要がある。

エ：リスク低減策や試行導入の可能性を検討していない。

総合解説：PoCや限定範囲での導入、データ制御、人によるレビュー、品質KPIなどを組み合わせ、機会を活かしながらリスクを管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0030

2-1 サービスマネジメント体系 > リスク・機会・ITIL・JIS Q 20000 | 難易度：応用

組織がISO/IEC 20000-1への適合を目指しながらITILのプラクティスを採用する場合、最も適切な考え方はどれか。

ア．ISO/IEC 20000-1を使う場合、ITILの考え方は一切利用してはならない。

イ．規格とフレームワークの違いを無視し、文書名称だけを変更する。

ウ．ITIL用語を使えば、ISO/IEC 20000-1の要求事項を確認しなくても自動適合となる。

エ．ISO/IEC 20000-1の要求事項を満たすことを基準にしつつ、ITILの実践を組織の状況に合わせて採用・調整する。

答え・解説

正答：エ

ア：両者は補完的に利用できる。

イ：実際のプロセス・統制の有効性を確保できない。

ウ：規格適合は規格要求事項に対して評価する必要がある。

エ：要求事項への適合とベストプラクティスの活用は両立できるが、ITILを導入しただけで規格適合が自動的に保証されるわけではない。

総合解説：組織の目的、規模、サービス特性に応じて実践方法を設計し、規格要求事項への適合性を証拠で確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0031

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：基礎

サービスマネジメント方針とサービスマネジメント目的の関係として最も適切なものはどれか。

- ア．方針は数値KPIだけで構成し、目的は抽象的な理念だけにする。
- イ．方針と目的は無関係で、それぞれ別方向を向いていてよい。
- ウ．目的を設定したら方針は不要になる。
- エ．方針が組織の方向性を示し、その方針と整合する具体的な目的を設定する。

答え・解説

正答：エ

ア：一般に方針が方向性を示し、目的はより具体的・測定可能に設定する。

イ：マネジメントシステムでは方針と目的の整合性が必要である。

ウ：方針は継続的な方向性を示すため必要である。

エ：方針はサービスマネジメントの方向性・原則を示し、目的はその方向性を具体的に達成するための目標として設定する。

総合解説：SMSでは方針、目的、計画、実行、評価、改善を一貫させることで組織の方向性をサービス運用へ落とし込む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0032

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：基礎

サービスマネジメント目的として最も管理しやすいものはどれか。

- ア．重大インシデントの平均復旧時間を年度末までに現状比20%短縮する。
- イ．何らかの改善をいつか実施する。
- ウ．できるだけ良いサービスにする。
- エ．担当者が頑張る。

答え・解説

正答：ア

ア：期限と測定対象が明確で、達成状況を客観的に評価できる目的である。

イ：対象、期限、評価方法が不明確である。

ウ：方向性は示すが、達成状況を客観的に測定しにくい。

エ：活動の意欲を示すだけで成果指標や期限がない。

総合解説：目的は方針と整合し、可能な限り測定可能にし、責任・期限・評価方法を明確にすると管理しやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0033

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：基礎

サービスレベル実績を測定し、目標との差を分析している。この活動はPDCAのどの段階に最も近いか。

- ア．Plan
- イ．Actだけ
- ウ．Do
- エ．Check

答え・解説

正答：エ

ア：Planは目的や計画、方法を定める段階である。

イ：Actは評価結果を受けて是正・改善を行う段階である。

ウ：Doは計画した活動を実施・運用する段階である。

エ：Checkは実施結果を監視・測定・分析し、計画や目標との達成状況を確認する段階である。

総合解説：PDCAはPlanで計画し、Doで実行し、Checkで評価し、Actで改善する循環を繰り返す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0034

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：標準

月次レビューでSLA未達が続いていることが分かった。PDCAの流れに沿った次の対応として最も適切なものはどれか。

- ア．未達の測定結果を削除し、目標を達成したことにする。
- イ．SLAの存在自体を関係者へ知らせない。
- ウ．同じ運用を永久に続け、評価結果を利用しない。
- エ．原因を分析し、必要な是正・改善策を決めて次の計画へ反映する。

答え・解説

正答：エ

ア：実態を隠すだけで改善にならない。

イ：合意・評価の透明性を損なう。

ウ：CheckからActへつながらず、PDCAが機能しない。

エ：Checkで得た結果をActへつなぎ、改善内容を次のPlanに反映することで継続的改善が成立する。

総合解説：PDCAは一度回して終わるのではなく、評価と改善を次の計画へ反映して繰り返す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0035

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：標準

新しいSMSの運用計画を作成する際、最も適切な内容はどれか。

- ア．目的だけを書き、誰が何をいつ行うかは決めない。
- イ．目的、対象範囲、役割、必要資源、実施活動、測定方法、スケジュールなどを整合させて定める。
- ウ．必要資源を検討せず、全活動を既存要員へ無条件に追加する。
- エ．測定方法を設けず、完了したかどうかも確認しない。

答え・解説 正答：イ

ア：実行可能な計画にならない。

イ：計画は目的をどのように達成するかを具体化するもので、責任、資源、方法、評価を含める必要がある。

ウ：実現可能性や負荷を評価できない。

エ：目的達成を評価できない。

総合解説：サービスマネジメント計画は、方針・目的・サービス要求事項と整合させ、実施と評価が可能な形にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0036

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：標準

変更管理プロセスを計画どおり管理できているか確認したい。最も適切な方法はどれか。

- ア．基準を設定せず、担当者の印象だけで正常と判断する。
- イ．承認なし変更件数や緊急変更成功率など、要求事項に対応するパフォーマンス基準を定めて監視する。
- ウ．変更管理の実績を一切記録しない。
- エ．変更件数だけを数え、成功・失敗や承認状況は見ない。

答え・解説 正答：イ

ア：客観的な評価ができない。

イ：IPAシラバスでは、サービス要件を満たすために必要なプロセスについてパフォーマンス基準を設定し、その基準に従って管理することを求めている。

ウ：計画どおり実施された証拠を確認できない。

エ：プロセス品質や要求達成を十分に評価できない。

総合解説：プロセス指標は目的やリスクに対応させ、単なる件数ではなく品質・速度・統制状況を評価できるようにする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0037

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：標準

経営方針が「コスト最優先」から「重要サービスのレジリエンス最優先」へ変更された。SMS計画への対応として適切なものはどれか。

- ア．サービスマネジメント方針・目的・資源配分・KPIを見直し、新しい経営方向と整合させる。
- イ．KPIだけ名称変更し、実際の資源や運用は何も変えない。
- ウ．経営方針はSMSと無関係なので関係者へ共有しない。
- エ．SMS計画は一度作ったら変更禁止なので、そのまま維持する。

答え・解説

正答：ア

ア：上位方針が変われば、SMSの目的や計画も必要に応じて見直し、整合性を保つ必要がある。

イ：実質的な整合が取れない。

ウ：SMSは組織方針と整合させる必要がある。

エ：環境・方針変化へ適応できない。

総合解説：サービスマネジメント計画は固定文書ではなく、事業環境や要求の変化に応じて見直す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0038

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：標準

コスト削減のため夜間監視要員を半減する計画が出た。最も適切なSMS上の対応はどれか。

- ア．サービス要求、障害検知時間、可用性、要員負荷などへの影響とリスクを評価してから変更を決定する。
- イ．変更後の実績を測定せず、問題がないと仮定する。
- ウ．要員数だけを変更し、SLAや運用手順は確認しない。
- エ．コストが下がるので影響評価なしで即時実施する。

答え・解説

正答：ア

ア：資源削減は目的・要求への影響を伴うため、単なるコスト比較ではなくサービスリスクを評価する必要がある。

イ：効果とリスクを確認できない。

ウ：計画とサービス要求の不整合が生じる可能性がある。

エ：重要サービスの検知・復旧能力を損なう可能性がある。

総合解説：計画変更では、サービス価値、コスト、リスク、資源、要求事項を総合的に評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0039

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：応用

「インシデント解決時間を30%短縮」と「運用コストを20%削減」を同時目標にしたが、人員削減で解決時間が悪化している。最も適切な対応はどれか。

ア．コスト目標だけを達成すれば、他の目的は自動的に達成したとみなす。

イ．目的間の因果関係と資源制約を再評価し、優先順位、目標値、施策を見直して全体最適を図る。

ウ．解決時間の測定を停止して悪化を見えなくする。

エ．両目標の矛盾を関係者へ説明せず、担当者へ努力だけを求める。

答え・解説

正答：イ

ア：解決時間悪化という実績と矛盾する。

イ：複数目的が互いに影響する場合、個別最適ではなくSMS全体の成果とサービス要求への影響を評価する必要がある。

ウ：問題を隠すだけで改善にならない。

エ：資源制約や構造的問題を解決できない。

総合解説：目的は単独で設定せず、相互作用、必要資源、リスクを考慮して実現可能な計画へ落とし込む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0040

2-2 SMSの計画・支援 > 方針・目的・PDCA・運用計画 | 難易度：応用

運用計画には毎月のサービスレビュー実施と記録保持が定められているが、3か月連続で議事録がなく、担当者も実施有無を説明できない。最も適切な判断はどれか。

ア．計画どおり実施された確信を持てる証拠が不足しており、実施状況の確認と是正が必要である。

イ．計画書にレビューと書いてあるので、実施証拠がなくても実施済みとみなす。

ウ．記録がない方が管理負担が減るので望ましい。

エ．担当者が不明ならレビュー制度自体を削除する。

答え・解説

正答：ア

ア：運用計画では、プロセスが計画どおり実施されたと確認できる程度の文書化した情報を保持することが重要である。

イ：計画の存在と実施事実は別である。

ウ：評価、監査、改善の根拠を失う。

エ：目的や必要性を評価せず統制を弱めている。

総合解説：運用の実効性は、計画書だけでなく実施記録、指標、レビュー結果などの証拠で確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0041

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：基礎

SMSの確立・運用に必要な資源として最も適切な組合せはどれか。

- ア．CPUだけ。
- イ．予算だけ。
- ウ．人的資源、技術的資源、情報、財務資源など。
- エ．担当者の善意だけ。

答え・解説

正答：ウ

ア：SMSは技術以外の人・情報・財務資源も必要とする。

イ：財務資源だけではサービスを運用できない。

ウ：IPAシラバスではSMSの確立、実施、維持、改善、サービス運用に必要な人、技術、情報、財務に関する資源を決定・提供することを挙げている。

エ：体系的運用には技術・情報・財務など複数資源が必要である。

総合解説：資源計画では人数だけでなく、スキル、ツール、情報、予算、設備など必要資源を総合的に確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0042

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：基礎

SMSに携わる要員の「力量」を確保する対応として最も適切なものはどれか。

- ア．研修資料を配布しただけで全員が十分な力量を得たとみなす。
- イ．必要な知識・技能・経験を定め、教育や訓練などを行い、その有効性を評価する。
- ウ．必要な能力を定義せず、担当者を無作為に配置する。
- エ．経験者は絶対に学習不要とし、技術変更も考慮しない。

答え・解説

正答：イ

ア：処置の有効性を評価していない。

イ：力量は研修を受講した事実だけでなく、必要な業務を適切に実行できる能力として確認する必要がある。

ウ：業務要求と能力の対応を確認できない。

エ：環境変化で必要力量が変わることがある。

総合解説：力量管理では、必要力量の定義、現状評価、ギャップ解消、有効性確認を一連で行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0043

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：基礎

RACIで、作業を実際に行う役割を表す文字はどれか。

- ア．C (Consulted)
- イ．A (Accountable)
- ウ．R (Responsible)
- エ．I (Informed)

答え・解説

正答：ウ

ア：Consultedは実施前・実施中に意見を求める相手を示す。

イ：Accountableは結果に最終的な説明責任・承認責任を持つ役割を示す。

ウ：Responsibleは作業を実行する責任を持つ役割を示す。

エ：Informedは進捗や結果を通知される相手を示す。

総合解説：RACIは活動ごとの役割と関与の仕方を可視化し、責任の重複・空白を減らすために使われる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0044

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：標準

重大変更の承認プロセスで、最終的に変更実施の可否へ説明責任を持つ役割をRACIで示す場合、どれが適切か。

- ア．C (Consulted)
- イ．R (Responsible) だけ
- ウ．I (Informed)
- エ．A (Accountable)

答え・解説

正答：エ

ア：助言・相談を受ける役割で、最終責任者ではない。

イ：実作業担当と最終説明責任は一致する場合もあるが、RACIでは役割を区別して考える。

ウ：通知を受ける役割で、承認責任を持たない。

エ：Accountableは結果に対する最終的な説明責任を持つ役割で、通常一つの活動に明確に設定する。

総合解説：RACIを使うと、実行者と承認・説明責任者を分けて明確化できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0045

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：標準

RACI表を確認したところ、ある重要活動にResponsibleもAccountableも設定されていない。最も適切な対応はどれか。

- ア．活動の実行責任と最終責任が空白なので、役割を明確に割り当てる。
- イ．全員をInformedだけに設定する。
- ウ．活動自体を記録から削除する。
- エ．責任者がいない方が柔軟なので、そのままにする。

答え・解説

正答：ア

ア：責任空白があると作業漏れや意思決定停滞が起こるため、RACIで可視化して修正する。
イ：通知先だけでは実行者も最終責任者も決まらない。
ウ：必要な活動であれば責任を定義すべきである。
エ：重要活動の実施・承認が不明確になる。
総合解説：RACIは責任の空白、重複、過剰な相談先などをレビューするためにも利用できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0046

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：標準

新しいクラウド基盤を運用開始するが、担当者の多くが必要な障害対応スキルを持っていない。最も適切な対応はどれか。

- ア．必要スキルを定義せず、担当者数だけ増やす。
- イ．スキル不足を記録せず、本番障害で学べばよいとする。
- ウ．必要力量と現状のギャップを特定し、教育・演習・経験者支援などを実施して有効性を確認する。
- エ．全員に同じ一般研修だけ受けさせ、業務で使えるか確認しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：人数増だけで必要能力が確保されるとは限らない。
イ：重要サービスでの学習任せはリスクが高い。
ウ：必要力量を満たしていない場合は処置を取り、その処置が有効だったかを評価する。
エ：力量向上の有効性を評価していない。
総合解説：教育は目的ではなく力量獲得の手段であり、訓練後に実務評価や演習で有効性を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0047

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：標準

手順違反が多い原因を調べると、担当者がSMS方針や自分の業務がサービス品質へ与える影響を理解していなかった。適切な改善はどれか。

- ア．方針、目的、自分の役割、手順違反の影響などを理解できる認識向上活動を行う。
- イ．違反件数を隠し、問題は存在しないとする。
- ウ．担当者の役割を曖昧にして責任感を低下させる。
- エ．手順書だけ配布し、目的や影響は一切説明しない。

答え・解説

正答：ア

ア：認識は単なる技能とは別に、自分の活動がSMS目的へどう貢献するかを理解させることが重要である。
イ：原因改善につながらない。
ウ：認識向上と逆である。
エ：なぜ守る必要があるかの理解が得られにくい。
総合解説：力量は「できる能力」、認識は「なぜ重要かを理解している状態」と区別して管理するとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0048

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：標準

24時間サービスなのに夜間担当者が1名だけで、同時障害時に対応不能となる可能性が高い。最も適切な対応はどれか。

- ア．夜間障害は起こらないと仮定し、リスク評価をしない。
- イ．サービス要求とリスクを基に必要な要員・支援体制を評価し、追加要員やオンコールなどの資源を計画する。
- ウ．現在の人数が最少なので、それだけで適切と判断する。
- エ．担当者の負荷を測定せず、全て個人努力で解決する。

答え・解説

正答：イ

ア：根拠のない前提である。
イ：必要資源はサービス要求を満たす観点から決定し、単純な最小人数ではなくリスクと負荷を考慮する。
ウ：サービス要求を満たせるかが重要である。
エ：持続可能性と品質を損なう。
総合解説：人的資源計画では需要、シフト、技能、バックアップ体制、ピーク時対応などを考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0049

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：応用

本番変更で一人の担当者が変更作成、テスト、承認、実施を全て担当している。RACIと統制の観点で最も適切な改善はどれか。

ア．RACIを廃止し、口頭で都度役割を決める。

イ．実行と承認の役割を分け、RACIでResponsibleとAccountableなどを明確化して相互牽制を確保する。

ウ．同じ担当者へさらに監査権限も追加する。

エ．誰が承認したか記録しない。

答え・解説

正答：イ

ア：役割の一貫性と透明性が低下する。

イ：責任分担を明確にし、重要な承認を独立させることで誤りや不正のリスクを低減できる。

ウ：自己承認・自己監査となり牽制が働かない。

エ：変更の追跡性と説明責任を失う。

総合解説：RACIは単なる表ではなく、統制要件や職務分掌と合わせて責任構造を設計するために使う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0050

2-2 SMSの計画・支援 > 資源・力量・役割・RACI | 難易度：応用

予算、熟練要員、検証環境の全てが不足しており、複数改善施策を同時実施できない。最も適切な資源配分はどれか。

ア．全施策へ均等に少量ずつ配り、どれも完了しなくてもよいとする。

イ．熟練要員の技能差を無視し、無作為に割り当てる。

ウ．サービス重要性、リスク低減効果、目的への寄与、必要資源を比較し、優先順位を決めて段階的に配分する。

エ．申請順に資源を全て使い、後続の重要施策は評価しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：成果につながらない可能性が高い。

イ：必要力量を満たせない可能性がある。

ウ：資源は有限なので、SMS目的とサービス要求に基づいて価値とリスクを比較し配分する必要がある。

エ：事業優先度やリスクを反映できない。

総合解説：資源配分はポートフォリオ的に考え、目的、リスク、制約、依存関係を踏まえて意思決定する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0051

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：基礎

SMSの「文書化した情報」の例として最も適切なものはどれか。

- ア．手順書や方針などの維持する文書と、実施結果を示す記録の両方。
- イ．担当者の記憶だけ。
- ウ．削除済みで復元不能なデータだけ。
- エ．口頭のうわさだけ。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは文書化した情報として手順や記録を挙げ、作成・更新・管理することを求めている。
イ：組織的な再利用・監査・引継ぎが困難である。
ウ：必要情報を利用可能に維持できない。
エ：管理された文書化情報として識別・管理できない。
総合解説：文書化した情報には、運用方法を示す文書と、実際に実施した証拠となる記録の両方が含まれる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0052

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：基礎

サービス運用を支援する知識として適切なものはどれか。

- ア．サービス定義、標準業務手順、既知の誤り、FAQなど。
- イ．過去に誤りと判明した手順だけを最新版として残す。
- ウ．誰も利用できない暗号化済みファイルだけ。
- エ．担当者の個人的な趣味の情報だけ。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスはSMSとサービス運用を支援する知識として、サービス定義、手順、カタログ、既知の誤り、FAQなどを例示している。
イ：誤情報の利用につながる。
ウ：知識として利用可能でなければ業務を支援できない。
エ：サービス運用の支援に直接必要な組織知識ではない。
総合解説：知識管理では必要知識を特定し、正確性・最新性・利用可能性を維持する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0053

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：基礎

SMSのコミュニケーションを計画する際に決める事項として最も適切なものはどれか。

ア．伝達内容だけ決め、対象者や時期は考えない。

イ．何を、いつ、誰に、どの方法で伝えるか。

ウ．方法だけ決め、何を伝えるかは決めない。

エ．コミュニケーションは計画せず、問題発生時だけ考える。

答え・解説

正答：イ

ア：適切な相手へ適時に届かない可能性がある。

イ：IPAシラバスでは内部・外部コミュニケーションについて内容、実施時期、対象者、方法などを決定している。

ウ：情報目的が不明確になる。

エ：重要情報の伝達漏れや遅延につながる。

総合解説：コミュニケーション設計は、情報の重要度、緊急度、対象者のニーズ、証跡要件に応じて行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0054

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：標準

障害対応手順が複数の共有フォルダにあり、どれが最新版が分からない。最も適切な改善はどれか。

ア．文書を一意に識別し、版、承認状態、更新日などを管理して最新版を明確にする。

イ．全版を同じファイル名で置き、利用者に推測させる。

ウ．更新履歴を全て削除し、変更理由を残さない。

エ．古い文書ほど優先して使うルールにする。

答え・解説

正答：ア

ア：文書化した情報は作成・更新時に適切な識別、説明、レビュー、承認、形式や媒体を管理する必要がある。

イ：誤った手順を使うリスクが高い。

ウ：追跡性が失われる。

エ：現行環境と不一致になる可能性がある。

総合解説：文書管理では最新版の利用を保証しつつ、必要に応じて変更履歴や旧版の管理も行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0055 2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：標準

重大障害手順を担当者が修正した直後、レビューや承認なしで全社公開した。問題点として最も適切なものはどれか。

ア．手順書は文書なので内容が誤っていてもサービスへ影響しない。

イ．承認を省略するほど文書品質は必ず高くなる。

ウ．公開後は一切改訂できない。

エ．内容の妥当性確認が不十分なまま利用されるため、適切なレビュー・承認を経て公開すべきである。

答え・解説 正答：エ

ア：誤手順は復旧遅延や二次障害を招く可能性がある。

イ：品質確認の機会を失う。

ウ：文書は必要に応じて見直し・更新する。

エ：重要な文書化情報は、作成・更新時に適切性を確認し、必要な承認を行う。

総合解説：レビューと承認は、正確性、実行可能性、責任の明確化を支える文書統制である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0056 2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：標準

熟練担当者だけが特定障害の復旧方法を知っており、休暇中は復旧できない。最も適切な改善はどれか。

ア．復旧方法を秘密にし、本人以外には知らせない。

イ．復旧方法を検証して知識として文書化し、検索可能な仕組みで共有し、他要員も訓練する。

ウ．問題が起きるたびにゼロから調査する。

エ．熟練担当者へさらに全作業を集中させる。

答え・解説 正答：イ

ア：継続的なサービス運用が困難になる。

イ：必要知識を組織知として維持し、特定個人だけに依存しない状態を作る。

ウ：既知の知識を再利用できず復旧が遅れる。

エ：属人化と単一障害点を強める。

総合解説：知識管理は、知識の特定、獲得、整理、共有、更新、利用を通じてサービス品質と効率を向上させる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0057

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：標準

FAQの内容が古く、利用者が誤った設定を行う事例が増えている。最も適切な対応はどれか。

ア．誤りが見つかったも検索結果の上位に残す。

イ．FAQを全て削除し、問い合わせは電話だけにする。

ウ．古いFAQも知識なので永久に変更しない。

エ．FAQの所有者とレビュー周期を定め、利用実績や変更情報に基づいて更新・廃止する。

答え・解説

正答：エ

ア：利用者が誤情報を参照し続ける。

イ：有効な知識まで失い、自己解決率を下げる。

ウ：誤情報による障害・問い合わせ増加につながる。

エ：知識は作成するだけでなく、正確性・最新性を維持する管理が必要である。

総合解説：知識にはライフサイクルがあり、レビュー、更新、廃止、アクセス管理を行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0058

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：標準

重大インシデント発生時、経営層には影響と見通しを迅速に伝え、技術チームには詳細ログを共有する必要がある。最も適切な方法はどれか。

ア．全員に同じ詳細ログだけを送り、影響説明はしない。

イ．対象者ごとの情報ニーズと緊急度に合わせ、内容と伝達手段を分けて設計する。

ウ．経営層へ技術的な生ログだけを大量送信し、要約しない。

エ．重大障害でも定例会議まで一切連絡しない。

答え・解説

正答：イ

ア：経営層に必要な意思決定情報が不足する。

イ：コミュニケーションは一律ではなく、対象者、内容、時期、方法に応じて選択する。

ウ：重要情報を把握しにくい。

エ：緊急度に合わず対応が遅れる。

総合解説：効果的なコミュニケーションでは、相手の役割と意思決定に必要な粒度を考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0059

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：応用

アプリの画面仕様を変更したが、操作手順書とFAQが旧画面のままで問い合わせが急増した。再発防止として最も適切なものはどれか。

ア．システム変更だけを管理し、文書は利用者が自力で読み替える。

イ．変更プロセスに関連文書・知識の更新確認を組み込み、変更完了条件として最新版反映を確認する。

ウ．問い合わせが増えたらFAQを非公開にするだけ。

エ．旧画面へ戻さず、手順書も更新せず放置する。

答え・解説

正答：イ

ア：サービス品質と利用者体験を損なう。

イ：システム変更と文書・知識変更を別々に扱うと不整合が発生するため、変更ライフサイクルへ統合する。

ウ：根本原因である情報不整合を解決していない。

エ：誤案内が継続する。

総合解説：変更影響分析には、構成品目だけでなく手順、ナレッジ、教育資料、コミュニケーションも含めるとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0060

2-2 SMSの計画・支援 > 文書化・知識・コミュニケーション | 難易度：応用

同じ障害が繰り返されるが、既知の誤り情報は個人メモにあり、サービスデスクへ共有されず、利用者への案内も担当者ごとに異なる。最も適切な改善はどれか。

ア．個人メモをそのまま維持し、他担当者には共有しない。

イ．既知の誤りを削除し、毎回新規障害として扱う。

ウ．既知の誤りと回避策を管理された知識として登録し、サービスデスクが利用できるようにし、利用者向け案内方法も標準化する。

エ．担当者ごとの独自回答を推奨し、標準情報を作らない。

答え・解説

正答：ウ

ア：属人化が続く。

イ：再利用可能な知識を失う。

ウ：知識、文書化情報、コミュニケーションを連携させることで、一貫した対応と迅速な解決が可能になる。

エ：回答品質がばらつき、誤案内が増える。

総合解説：サービス知識は適切な対象者へ利用可能にし、変更時に更新し、コミュニケーションへ反映することで価値を生む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0061

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：基礎

サービスポートフォリオの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．障害チケットだけを保存するデータベースである。
- イ．稼働中サービスの利用者向け説明だけを集めた一覧である。
- ウ．サーバ資産番号だけを管理する台帳である。
- エ．組織が管理するサービスを、計画中・開発中・稼働中・廃止などの状態を含めて全体的に把握するための情報である。

答え・解説

正答：エ

ア：インシデント記録とサービス全体のポートフォリオ管理は別である。
イ：これはサービスカタログに近く、計画中や廃止サービスを含む全体管理とは異なる。
ウ：IT資産管理の台帳に近く、サービスそのものの状態・価値を管理するものではない。
エ：IPAシラバスではサービスポートフォリオ、サービス・パイプライン、サービスの状態を扱い、サービス全体を計画・管理する。
総合解説：サービスポートフォリオは、サービスのライフサイクル全体を可視化し、投資・優先順位・廃止などの判断を支援する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0062

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：基礎

サービスカタログの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．サービスに関する情報を全て非公開にし、利用者には提供しない。
- イ．廃止済み・検討中を含む全サービス投資判断だけを目的とする。
- ウ．顧客、利用者、その他の利害関係者へ、利用可能なサービスや依存関係などの適切な情報を提供する。
- エ．CMDBに登録された全CIの技術属性をそのまま顧客へ公開する。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービスカタログの役割と逆である。
イ：サービスポートフォリオ全体の管理に近い。
ウ：IPAシラバスでは、サービスカタログにサービスとサービス間の依存関係を説明する情報を含め、適切な部分へのアクセスを提供するとしている。
エ：顧客・利用者に必要なサービス情報へ整理する必要がある。
総合解説：サービスカタログは、利用者が何を利用できるか、どのような条件・依存関係があるかを理解するための重要な情報源である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0063

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：基礎

サービスポートフォリオにおけるサービス・パイプラインの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．ライセンス契約だけを管理する領域である。
- イ．将来提供を検討・計画・開発しているサービスを把握するための領域である。
- ウ．廃止したサービスだけを保存する領域である。
- エ．現在稼働中のサービスだけを意味する。

答え・解説

正答：イ

ア：ライセンス管理は資産管理の論点である。

イ：サービス・パイプラインは、まだ通常提供されていない将来サービスを含め、サービスの計画・投資判断を支える。

ウ：廃止サービスとは状態が異なる。

エ：稼働中サービスの一覧とは異なり、将来の候補・開発中サービスを含む。

総合解説：パイプラインを管理することで、新規サービスや大幅変更の候補を全体戦略・資源制約と合わせて評価できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0064

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：基礎

サービスの状態を「計画中、開発中、稼働中、廃止」などで管理する主な目的はどれか。

- ア．サービスのライフサイクル上の位置と必要な管理活動を明確にし、投資や変更・廃止判断を支援する。
- イ．稼働していないサービスを記録から必ず削除するため。
- ウ．全サービスを常に同じ状態として扱うため。
- エ．サービスの技術構成を一切管理しないため。

答え・解説

正答：ア

ア：状態管理により、どのサービスがどの段階にあり、どの活動・資源が必要かを把握しやすくなる。

イ：計画中や廃止サービスもポートフォリオ管理上重要である。

ウ：状態差を無視すると適切な管理ができない。

エ：状態管理と技術構成管理は別の管理課題である。

総合解説：サービス状態を明確にすると、資源投入、リスク、顧客影響、廃止計画を段階に応じて管理できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0065

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

二つの新規サービス提案があり、一方は基幹業務の法令対応に必須、もう一方は便利機能の追加である。資源が一方にしか使えない。最も適切な判断はどれか。

ア．便利機能の方が利用者に人気なので、法令対応は評価しない。

イ．申請時刻が早い方を無条件で選ぶ。

ウ．両方同時に開始し、資源不足は考慮しない。

エ．サービスの重要性、必須要求、リスク、価値、資源を比較し、法令対応など高優先度の要求を考慮して順位付けする。

答え・解説

正答：エ

ア：必須要求の不履行リスクが高い。

イ：事業重要性や法令リスクを反映できない。

ウ：実現可能性を欠く。

エ：IPAシラバスではサービスの重要性を決定し、利用可能な資源を考慮して新規サービスや変更提案を優先順位付けすることを求めている。

総合解説：ポートフォリオ管理では、サービス重要性和組織目標への寄与を明確にし、有限資源を優先度に応じて配分する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0066

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

顧客ポータルが認証サービスと決済サービスに依存している。認証サービスの廃止を検討する際の対応として最も適切なものはどれか。

ア．依存するサービスへの影響を分析し、代替認証や移行計画を整えてから廃止判断する。

イ．依存先があるサービスは永久に変更禁止とする。

ウ．認証サービスだけを見て廃止し、他サービスへの影響は確認しない。

エ．依存関係は技術部門だけの問題なのでポートフォリオでは記録しない。

答え・解説

正答：ア

ア：サービス間の相互依存を把握・管理することで、変更や廃止による連鎖影響を防ぐ。

イ：影響分析と移行によって変更できる。

ウ：顧客ポータルが利用不能になる可能性がある。

エ：サービス計画・優先順位・廃止判断に重要である。

総合解説：サービスカタログやポートフォリオに依存関係を記録すると、変更・障害・廃止の影響分析に活用できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0067

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

部門ごとに似たファイル共有サービスが5種類導入され、コストと運用負荷が増えている。最も適切な対応はどれか。

- ア．利用状況を確認せず全サービスを即時停止する。
- イ．全て同じ名称に変更するだけで重複は解消したとみなす。
- ウ．重複を記録せず、新たな類似サービスも自由に追加する。
- エ．各サービスの要求、利用状況、価値、コスト、依存関係を比較し、統合・継続・廃止をポートフォリオとして判断する。

答え・解説

正答：エ

- ア：業務影響が大きい可能性がある。
 - イ：実体のサービス・コスト・運用は残る。
 - ウ：コスト・複雑性がさらに増える。
 - エ：IPAシラバスではサービス間の相互依存及び重複を判断し、管理することを求めている。
- 総合解説：サービス重複の整理では、標準化・統合の便益だけでなく、固有要件や移行リスクも評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0068

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

社内利用者には申請方法と利用条件を公開したいが、内部の詳細な運用構成は公開不要である。サービスカタログの設計として適切なものはどれか。

- ア．カタログを作成しても誰にもアクセスさせない。
- イ．サービス名だけ公開し、申請方法や条件は一切示さない。
- ウ．利害関係者ごとに必要な情報を整理し、カタログの適切な部分へアクセスできるようにする。
- エ．全内部情報を全利用者へ無条件に公開する。

答え・解説

正答：ウ

- ア：カタログの利用価値がない。
 - イ：利用者がサービスを適切に利用できない。
 - ウ：IPAシラバスでは顧客、利用者、その他の利害関係者に対して、サービスカタログの適切な部分へのアクセスを提供するとしている。
 - エ：機密性や情報過多の問題が生じる。
- 総合解説：カタログは対象者に合わせて情報粒度を設計し、必要十分な情報を正確かつ最新に提供する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0069

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

料金や利用時間が変更されたのに、サービスカタログが半年間更新されず利用者から苦情が出ている。最も適切な改善はどれか。

- ア．変更プロセスとカタログ更新を連携し、所有者とレビュー周期を定めて最新性を維持する。
- イ．苦情が出たらカタログ自体を廃止する。
- ウ．利用者へ毎回担当者に聞くよう案内し、文書は更新しない。
- エ．古いカタログも履歴なので利用者向け最新版として残す。

答え・解説

正答：ア

ア：サービスカタログは作成して終わりではなく、サービス変更に合わせて維持する必要がある。

イ：必要なサービス情報提供手段を失う。

ウ：非効率で情報の一貫性も損なう。

エ：誤った条件で利用・申請される可能性がある。

総合解説：カタログ情報の所有者、変更トリガー、承認、公開方法を定め、サービス実態との整合性を保つ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0070

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：標準

新サービス案は技術的には魅力的だが、組織の戦略目標や顧客要求との関連が不明確である。最も適切な対応はどれか。

- ア．目的が不明でも予算を先に全額消化する。
- イ．新技術なので事業目的を確認せず自動的に採用する。
- ウ．技術部門だけで決め、顧客や経営への影響は確認しない。
- エ．期待する価値、対象顧客、要求事項、組織目標との整合性を明確にしてから投資判断する。

答え・解説

正答：エ

ア：投資妥当性を評価できない。

イ：価値のない技術投資になる可能性がある。

ウ：利害関係者のニーズと戦略整合性を欠く。

エ：サービスはSMS方針、目的、要求事項と整合させ、必要なら変更提案の優先順位を判断する。

総合解説：ポートフォリオ管理は、技術の新しさではなく、価値・要求・戦略・リスク・資源を基準にサービス投資を判断する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0071

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：応用

旧サービスを廃止して新サービスへ移行するが、旧サービスには長期契約利用者と保存義務のあるデータが残っている。最も適切な廃止計画はどれか。

ア．旧サービスを廃止状態にした後も、所有者や終了条件を決めず永久運用する。

イ．利用者移行、データ保管・移行、契約、依存サービス、サポート終了、コミュニケーションを含めて段階的に廃止する。

ウ．利用者への通知なしにサーバを停止し、データも即時削除する。

エ．新サービスがあるので旧サービスの依存関係は確認しない。

答え・解説

正答：イ

ア：廃止計画が完了しない。

イ：サービス廃止もライフサイクル管理の一部であり、停止操作だけでなく利害関係者と残存義務を管理する必要がある。

ウ：契約・法令・業務継続上の問題が生じる可能性がある。

エ：他サービスが旧機能へ依存している可能性がある。

総合解説：ポートフォリオで廃止状態を管理し、終了条件と移行計画を明確化することで不要コストと業務影響を抑える。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0072

2-3 サービスポートフォリオ > サービスポートフォリオ・カタログ | 難易度：応用

経営層は計画・稼働・廃止予定を含む全サービスの投資状況を見たい。一方、利用者は現在利用可能なサービスと申請方法だけを知りたい。最も適切な情報設計はどれか。

ア．二つの情報体系を完全に別管理し、サービス名や状態が矛盾しても許容する。

イ．経営層へ利用者向け申請画面だけを見せ、廃止予定や投資状況は管理しない。

ウ．経営判断にはサービスポートフォリオを用い、利用者向けには必要情報を整理したサービスカタログを提供する。

エ．利用者にも投資審議中の全機密サービス情報を無条件公開する。

答え・解説

正答：ウ

ア：情報不整合により意思決定と利用者案内が混乱する。

イ：ポートフォリオ判断に必要な情報が不足する。

ウ：ポートフォリオとカタログは対象範囲・利用目的が異なるため、同じ情報源を適切なビューで使い分ける。

エ：対象者に不要・機密な情報まで公開することになる。

総合解説：共通のサービス情報を基盤にしつつ、経営、顧客、利用者など対象者ごとに必要なビューを提供すると一貫性を維持しやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0073

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：基礎

ITアセットマネジメント（ITAM）の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．IT資産を購入した時点だけ記録し、その後は追跡しない。
- イ．ハードウェア資産だけを対象にし、ソフトウェアやライセンスは必ず除外する。
- ウ．サービス提供に利用するIT資産をライフサイクル全体で把握・管理し、価値、コスト、リスク、契約上の義務などを管理する。
- エ．資産情報を管理せず、障害時に現物を探す。

答え・解説

正答：ウ

ア：配置、利用、変更、廃棄まで管理する必要がある。

イ：SAMやライセンス管理も資産管理の重要領域である。

ウ：IPAシラバスでは、SMSの要求事項や義務を満たすため、サービス提供に使用する資産を確実に管理している。

エ：コスト・リスク・運用効率が悪化する。

総合解説：ITAMでは取得、配備、利用、保守、再利用、廃棄など資産ライフサイクルを通じて管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0074

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：基礎

ソフトウェアアセットマネジメント（SAM）の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．ソフトウェアとその利用権・ライセンスなどを管理するIT資産管理の重要領域である。
- イ．ソフトウェアの障害原因分析だけを行う活動である。
- ウ．ソフトウェアは無形なので資産管理の対象にならない。
- エ．物理サーバの温度だけを監視する活動である。

答え・解説

正答：ア

ア：SAMはソフトウェアの取得、配備、利用、ライセンス、契約などを管理し、コンプライアンスとコスト最適化を支援する。

イ：問題管理だけに限定されない。

ウ：ソフトウェアやライセンスも管理対象である。

エ：ソフトウェア資産・利用権の管理とは異なる。

総合解説：ITAMとSAMを連携すると、購入済み権利と実際の利用状況を比較し、過不足を把握できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0075

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：標準

100ユーザ分のソフトウェアライセンス契約に対し、実際には130ユーザが利用している。最も適切な対応はどれか。

ア．契約条件と実利用を確認し、不足ライセンスの是正や利用制限を行って契約遵守を回復する。

イ．契約内容を確認せず、利用者をさらに増やす。

ウ．ソフトウェア名を変更すればライセンス義務がなくなると考える。

エ．利用者数を記録から30人削除し、実利用はそのままにする。

答え・解説

正答：ア

ア：ライセンス管理では保有権利と実使用を照合し、過剰利用や不足を管理する。

イ：コンプライアンスリスクが拡大する。

ウ：契約条件は名称変更では回避できない。

エ：帳簿だけ変更しても契約違反リスクは残る。

総合解説：ライセンスコンプライアンスでは、契約、購入証跡、配備・利用情報を正確に突合する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0076

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：標準

月額課金のSaaSアカウントが500件あるが、200件は3か月以上未使用である。最も適切なITAM対応はどれか。

ア．利用状況は資産管理と無関係なので測定しない。

イ．利用状況と契約条件を確認し、不要アカウントの回収・契約数削減を検討する。

ウ．未使用でも契約数は永久に増やし続ける。

エ．全アカウントを共有IDにして利用者を追跡不能にする。

答え・解説

正答：イ

ア：利用実績は権利最適化に重要である。

イ：サブスクリプション型資産では、未使用権利を放置すると継続的な無駄コストが発生する。

ウ：コスト最適化に反する。

エ：セキュリティ・ライセンス・監査上の問題を招く。

総合解説：ITAMはコンプライアンスだけでなく、未使用資産の回収や再利用によるコスト最適化にも役立つ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0077

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：標準

機密データを保存していたサーバを廃棄する。最も適切な資産管理はどれか。

- ア．データが残ったまま中古市場へ無管理で売却する。
- イ．資産台帳で廃棄を追跡し、データ消去や媒体破壊などの要件を満たした証拠を残す。
- ウ．廃棄後の記録は一切不要とする。
- エ．台帳から先に削除し、現物の処分方法は確認しない。

答え・解説 正答：イ

ア：機密情報漏えいのリスクが高い。
イ：資産の廃棄もライフサイクル管理の一部であり、情報保護と処分記録を確実にする必要がある。
ウ：監査・説明責任・資産追跡ができない。
エ：資産の所在と情報漏えいリスクを追跡できない。
総合解説：廃棄では情報消去、環境・契約要件、現物引渡し、台帳更新を一貫して管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0078

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：標準

無償で入手したOSSを業務サービスへ組み込んでいる。ITAMの観点で最も適切な対応はどれか。

- ア．OSSは必ず権利放棄されているので条件確認不要とする。
- イ．バージョンを記録せず、どのサービスが使うかも把握しない。
- ウ．購入費0円なので資産・ライセンス管理の対象外とする。
- エ．無償でも使用状況、バージョン、ライセンス条件、依存関係などを把握・管理する。

答え・解説 正答：エ

ア：OSSにもライセンス条件がある。
イ：脆弱性対応や変更影響分析が困難になる。
ウ：ライセンス義務や脆弱性・依存関係などのリスクがある。
エ：IPAシラバスは資産管理の知識としてOSSと使用許諾契約を挙げている。無償だから管理不要とはならない。
総合解説：OSS管理では、採用・利用・更新・廃止を把握し、ライセンスとセキュリティの両面を管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0079

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：標準

資産台帳にはPCが1,000台あるが、自動検出ツールでは1,080台見つかった。最も適切な対応はどれか。

- ア．差異を調査し、未登録・廃棄済み・重複などの原因を確認して資産情報を是正する。
- イ．差異80台は無視し、台帳を常に正しいと仮定する。
- ウ．台帳を削除して現物管理をやめる。
- エ．自動検出結果だけを無条件に採用し、誤検出を確認しない。

答え・解説

正答：ア

ア：管理情報と実態の差異を放置せず、資産の正確な把握へつなげる必要がある。
イ：未管理資産や重複が残る可能性がある。
ウ：資産の責任・契約・ライフサイクル管理ができなくなる。
エ：検出精度や重複を確認する必要がある。
総合解説：定期棚卸しや自動検出で台帳と実態を照合し、情報品質を維持する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0080

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：応用

同じ型番のサーバが50台あるが、そのうち2台は決済サービスの中核である。ITAM上の管理として最も適切なものはどれか。

- ア．全サーバを同じ重要度として扱い、サービス影響は記録しない。
- イ．資産情報とサービス情報を分離し、関連付けを禁止する。
- ウ．型番や価格だけでなく、どのサービスを支えるか、重要性、保守期限、リスクなどを関連付けて管理する。
- エ．価格が安い資産は障害しても事業影響がないと判断する。

答え・解説

正答：ウ

ア：重要サービスを支える資産のリスクを識別できない。
イ：影響分析や優先保守が困難になる。
ウ：資産の価値・リスクは取得価格だけでなく、サービスへの影響や契約・保守状況によって異なる。
エ：安価な資産でも重要な依存関係を持つ場合がある。
総合解説：ITAMと構成管理・サービス管理を連携すると、資産の経済管理とサービス影響管理を両立しやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0081

2-3 サービスポートフォリオ > 資産管理・ITAM・ライセンス | 難易度：応用

ソフトウェアベンダがCPU単位からユーザ単位のライセンスへ契約モデルを変更した。最も適切な対応はどれか。

- ア．契約変更をサービス所有者や財務へ知らせない。
- イ．旧ルールを永久に適用できると仮定し、契約内容を確認しない。
- ウ．ユーザ数を把握せず、請求後に初めて確認する。
- エ．新契約条件と利用者数・配備状況を再評価し、コスト、コンプライアンス、サービスへの影響を確認して移行計画を立てる。

答え・解説

正答：エ

- ア：コスト・利用条件への影響を適切に管理できない。
 - イ：更新契約で違反や想定外コストが発生する可能性がある。
 - ウ：事前の予算・コンプライアンス管理ができない。
 - エ：ライセンスモデル変更は保有権利と利用実態の関係を変えるため、ITAM情報を用いて影響分析する必要がある。
- 総合解説：契約・ライセンス変更は、資産台帳、利用状況、予算、サービス計画と連携して管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0082

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：基礎

構成管理におけるCI（Configuration Item）の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．管理対象にしない要素だけをCIと呼ぶ。
- イ．必ず物理サーバ1台だけを意味する。
- ウ．サービス提供を管理するために識別・制御する必要がある構成要素である。
- エ．Continuous Integrationの略だけを意味し、構成管理とは無関係である。

答え・解説

正答：ウ

- ア：識別・記録・制御・追跡するためにCIとして管理する。
 - イ：CIの種類は物理機器に限定されない。
 - ウ：CIにはサービス、システム、デバイス、ソフトウェア、文書など、管理上必要な対象を定義できる。
 - エ：この文脈のCIはConfiguration Itemである。
- 総合解説：CIの粒度はサービス管理上必要なレベルで定義し、過度に細かすぎたり粗すぎたりしないようにする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0083

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：基礎

CMDBの主な役割として最も適切なものはどれか。

- ア．顧客満足アンケートだけを保存する。
- イ．ソフトウェアライセンス請求書を管理する。
- ウ．構成情報を持たず、CI名だけを無関係に並べる。
- エ．CIの識別情報、属性、状態、他CIとの関係などの構成情報を管理する。

答え・解説

正答：エ

ア：事業関係管理の情報であり、CMDBの主目的ではない。

イ：資産管理の一部情報であり、構成関係全体を管理するCMDBとは異なる。

ウ：関係・属性・状態を把握できない。

エ：IPAシラバスでは、文書化された構成情報の例としてCMDBを挙げ、CIの種類、関係、状態などを管理するとしている。

総合解説：CMDBは構成管理を支える情報基盤の一つであり、変更・インシデント・問題管理などでも活用される。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0084

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：基礎

構成ベースラインの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．利用者の満足度目標だけを表す値である。
- イ．変更のたびに無断で上書きする一時メモである。
- ウ．障害発生中だけ存在するインシデント記録である。
- エ．ある時点で正式に承認された構成の基準状態で、以後の変更や比較の基準として利用する。

答え・解説

正答：エ

ア：構成の基準状態を示すものではない。

イ：正式な基準状態として管理する必要がある。

ウ：インシデント記録とは用途が異なる。

エ：ベースラインを設定すると、現在構成との差異や変更履歴を追跡しやすくなる。

総合解説：ベースラインはリリース、監査、復旧、変更管理で重要な参照点になる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0085

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：標準

Webサーバの障害がどの業務サービスへ影響するか迅速に特定したい。構成管理で最も役立つ情報はどれか。

- ア．WebサーバCIとアプリケーション、DB、業務サービスなどとの関係情報。
- イ．Webサーバの購入価格だけ。
- ウ．担当者の個人的な記憶だけ。
- エ．利用者の氏名一覧だけ。

答え・解説

正答：ア

ア：CI間の依存関係が正確なら、障害した構成要素から影響サービスを追跡できる。

イ：事業影響の依存関係を判断できない。

ウ：属人化し、迅速・再現可能な分析が難しい。

エ：技術構成の依存関係を把握できない。

総合解説：構成情報は単なる資産一覧ではなく、サービスを構成するCI間の関係を含めることで運用価値が高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0086

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：標準

本番サーバのOSバージョンがCMDBと異なり、誰がいつ変更したか分からない。最も適切な改善はどれか。

- ア．OSバージョンは構成情報ではないので管理対象から外す。
- イ．今後も担当者が自由に変更し、記録しない。
- ウ．CMDBの値を現物に合わせて書き換え、変更経緯は調べない。
- エ．CI変更を変更管理と連携し、承認、実施、構成情報更新を追跡可能・監査可能にする。

答え・解説

正答：エ

ア：サービス影響や脆弱性管理に重要な属性である。

イ：構成情報の信頼性が維持できない。

ウ：不正変更や統制不備の原因を把握できない。

エ：IPAシラバスではCIの変更を追跡可能かつ監査可能にすることを求めている。

総合解説：変更管理と構成管理を連携し、承認された変更だけが実施され、その結果が構成情報へ反映される状態を作る。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0087

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：標準

CMDBを全利用者が自由に編集できるため、CI情報が頻繁に誤更新される。最も適切な対策はどれか。

- ア．閲覧・更新権限を役割に応じて制御し、変更履歴と承認ルールを設ける。
- イ．誤更新を防ぐためCMDBを誰も使えないよう完全停止する。
- ウ．変更履歴を削除して最新値だけ残す。
- エ．編集者を特定できないよう共有アカウントだけにする。

答え・解説

正答：ア

ア：構成情報へのアクセスを制御し、正確性と完全性を維持する必要がある。

イ：必要な運用活動で構成情報を利用できなくなる。

ウ：不正・誤更新の原因分析が困難になる。

エ：追跡性がさらに低下する。

総合解説：構成情報は多くのサービス管理活動で利用するため、可用性とアクセス統制の両方を確保する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0088

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：標準

構成監査の主な目的として最も適切なものはどれか。

- ア．CMDBの内容を実機確認せず常に正しいとみなす。
- イ．障害件数だけを集計し、構成情報は確認しない。
- ウ．全CIを毎回廃棄して新規購入する。
- エ．管理されている構成情報と実際のシステム構成が一致しているかを検証する。

答え・解説

正答：エ

ア：構成情報の誤りや未承認変更を発見できない。

イ：構成監査の目的ではない。

ウ：情報正確性確認の方法ではない。

エ：IPAシラバスでは定めた間隔で構成情報の正確性を検証し、管理情報と実システムの合致を監査する能力を求めている。

総合解説：自動ディスカバリやサンプリング、現物確認などを用いて構成情報の正確性を検証する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0089

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：応用

ノートPCの購入価格・保証期限を管理したい一方、そのPCがどの業務アプリや利用者、ネットワーク構成に関係するかも管理したい。最も適切な考え方はどれか。

ア．CI関係だけ分かれば、契約や保証期限は管理不要である。

イ．経済・契約情報はITAMで管理し、サービス構成上の関係は構成管理で扱い、必要な情報を連携する。

ウ．購入価格だけ分かれば、サービス影響や依存関係は不要である。

エ．ITAMと構成管理は完全に同じ目的なので、情報の違いを考慮しない。

答え・解説

正答：イ

ア：保守・更新・コンプライアンス上のリスクがある。

イ：資産管理と構成管理は重なる対象を扱うことがあるが、管理目的が異なるため連携して利用する。

ウ：障害・変更影響分析が困難になる。

エ：コスト・契約管理とサービス構成・関係管理では焦点が異なる。

総合解説：両管理領域を適切に統合すると、財務・契約・技術・サービス影響を横断して判断できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0090

2-3 サービスポートフォリオ > 構成管理・CI・CMDB | 難易度：応用

自動ディスカバリツールがCMDB未登録の仮想マシンを多数検出した。最も適切な対応はどれか。

ア．CMDB未登録なので存在しないものとして無視する。

イ．検出された全VMを確認せず自動削除する。

ウ．検出結果を検証し、所有者・変更記録・サービス関係を確認した上で、承認された構成情報としてCMDBを是正する。

エ．ディスカバリ結果を無条件に上書きし、既存の承認情報や関係を消す。

答え・解説

正答：ウ

ア：シャドーITや未承認変更を見逃す可能性がある。

イ：正当なサービス資源を停止するリスクがある。

ウ：自動化ツールは情報収集を支援するが、検出結果をそのまま無条件に正本化せず、管理プロセスと統合する必要がある。

エ：誤検出や重要な管理情報を失う可能性がある。

総合解説：自動ディスカバリ、変更管理、構成監査を組み合わせ、実態と管理情報の一致を継続的に高める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0091

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：基礎

事業関係管理の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．顧客との接点をなくし、サービス提供者だけで全てを決める。
- イ．顧客との関係を管理し、サービスに対する満足を維持・向上させる。
- ウ．障害対応だけを行い、顧客の期待や満足度は扱わない。
- エ．サービス品質とは無関係に契約金額だけを管理する。

答え・解説

正答：イ

ア：顧客関係を管理する目的に反する。

イ：IPAシラバスでは、事業関係管理として顧客関係を管理し、顧客満足を維持することを求めている。

ウ：事業関係管理の対象は障害処理だけではない。

エ：事業関係管理はサービス成果や満足も扱う。

総合解説：事業関係管理では、継続的なコミュニケーション、サービスレビュー、満足度測定、苦情管理を通じて顧客との信頼関係を維持する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0092

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：基礎

SLAの全指標を達成していても顧客満足度が低い場合がある。この説明として最も適切なものはどれか。

- ア．顧客満足は測定不能なので管理対象にしない。
- イ．顧客満足度が低い場合はSLA測定をやめればよい。
- ウ．SLAを達成していれば顧客満足度は必ず100%になる。
- エ．SLA達成は顧客満足の重要要素だが、利用体験や期待とのずれなどにより満足度が低いこともある。

答え・解説

正答：エ

ア：IPAシラバスでは定期的にサービス満足度を測定するとしている。

イ：原因分析と改善が必要である。

ウ：SLA外の期待や体験によって不満が生じることがある。

エ：SLAは合意したサービスレベルを測るが、顧客満足は期待、成果、コミュニケーション、使いやすさなど複数要因に左右される。

総合解説：サービスマネージャはSLA実績だけでなく、顧客満足、苦情、事業成果なども合わせて関係品質を評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0093

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：基礎

サービスに対する苦情を受けたときの管理として最も適切なものはどれか。

- ア．顧客が再度連絡しない限り未解決でも自動終了する。
- イ．苦情を記録し、対応状況を追跡して終了まで管理し、必要に応じて報告する。
- ウ．口頭で謝罪したら記録せず終了する。
- エ．苦情は全てインシデントとしてだけ扱い、顧客関係上の課題は見ない。

答え・解説 正答：イ

ア：解決確認がないまま終了するのは不適切である。
イ：IPAシラバスでは、サービスに対する苦情を記録し、終了まで管理し、報告することを求めている。
ウ：再発分析や追跡ができない。
エ：苦情の原因は技術障害以外にもあり得る。
総合解説：苦情情報は、個別対応だけでなく傾向分析や改善機会の特定にも活用できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0094

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：基礎

顧客とのコミュニケーションの取決めとして最も適切なものはどれか。

- ア．連絡方法を決めず、必要時に担当者の判断へ任せる。
- イ．定例レビューの頻度、連絡窓口、報告内容、緊急時の連絡方法などを合意しておく。
- ウ．顧客からの問い合わせ窓口を非公開にする。
- エ．全ての連絡を年1回の会議だけに限定する。

答え・解説 正答：イ

ア：重要情報の伝達漏れや遅延が起きやすい。
イ：IPAシラバスでは顧客及び他の利害関係者とのコミュニケーションのための取決めを確立するとしている。
ウ：関係管理と情報共有を妨げる。
エ：緊急時や定期レビューに対応できない。
総合解説：コミュニケーション取決めは、誰が、何を、いつ、どの手段で共有するかを明確にすると実効性が高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0095 2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

顧客満足度を定期的に測定する方法として最も適切なものはどれか。

- ア．評価対象と尺度を明確にした調査を継続的に実施し、回答率や属性も確認しながら傾向を分析する。
- イ．苦情件数がゼロなら満足度調査は永久に不要とする。
- ウ．満足している顧客だけを選んで調査する。
- エ．毎回質問項目と尺度を大きく変え、過去比較できないようにする。

答え・解説 正答：ア

ア：単発の印象ではなく、比較可能な方法で継続測定し、結果の偏りも考慮して評価することが重要である。

イ：苦情がないことと高い満足度は同義ではない。

ウ：結果が偏り、実態を把握できない。

エ：傾向分析が困難になる。

総合解説：顧客満足度は調査結果だけでなく、苦情、継続利用、サービスレビューなど複数情報と合わせて分析するとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0096 2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

四半期サービスレビューで顧客へ報告する内容として最も適切なものはどれか。

- ア．SLA実績、障害傾向、サービス成果、改善状況、今後のリスクや計画を顧客の関心に合わせて説明する。
- イ．技術ログをそのまま大量提示し、業務影響は説明しない。
- ウ．過去実績を示さず、次回の予定だけを説明する。
- エ．良い指標だけを選び、未達や苦情は報告しない。

答え・解説 正答：ア

ア：IPAシラバスでは、定めた間隔でサービスのパフォーマンス傾向と成果をレビューし報告する能力を求めている。

イ：顧客がサービス成果を理解しにくい。

ウ：レビューとして実績評価が不足する。

エ：信頼を損ない、改善機会も失う。

総合解説：サービスレビューは単なる報告会ではなく、実績、期待、課題、改善を顧客と共有して関係を維持する場である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0097

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

同じ種類の苦情が複数顧客から繰り返されている。最も適切な対応はどれか。

- ア．各苦情を独立事象として扱い、共通点を調べない。
- イ．個別の苦情を解決するとともに、共通原因を分析してサービス改善へつなげる。
- ウ．同じ苦情が増えてもサービス変更は一切検討しない。
- エ．苦情件数を減らすため受付窓口を閉鎖する。

答え・解説

正答：イ

ア：再発を防ぐ機会を失う。

イ：苦情は顧客不満の重要なシグナルであり、傾向を分析することで根本的な改善機会を特定できる。

ウ：継続的改善の考え方に反する。

エ：問題を隠すだけで顧客満足は改善しない。

総合解説：苦情管理では、受付から解決までの追跡だけでなく、件数・原因・影響・再発の傾向を分析する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0098

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

顧客は24時間有人対応を期待しているが、契約では平日9～17時対応となっている。最も適切な対応はどれか。

- ア．期待と合意内容の差を明確にし、必要ならサービス要求とSLAの見直しを顧客と協議する。
- イ．顧客の期待はSLAと無関係なので記録しない。
- ウ．契約内容を説明せず、顧客の期待が誤りだとして終了する。
- エ．契約外の24時間対応を無条件で開始し、コストや資源は確認しない。

答え・解説

正答：ア

ア：顧客関係管理では、暗黙の期待と正式な合意との差を放置せず、コミュニケーションで解消する必要がある。

イ：将来の要求見直しに重要な情報である。

ウ：関係悪化と不満継続につながる。

エ：持続可能性と責任分界が不明確になる。

総合解説：期待管理では、サービス内容、対応時間、例外、責任を明確にし、必要に応じて合意を更新する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0099

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

大規模障害後、顧客から原因と再発防止について説明を求められた。サービスマネージャの対応として最も適切なものはどれか。

ア．障害が解消したので顧客説明は不要とする。

イ．原因が未確定でも推測を事実として断定する。

ウ．技術担当者だけが理解できる専門用語のみで説明する。

エ．事実、影響、原因分析の状況、対策、再発防止計画を分かる範囲で明確に説明し、未確定事項は未確定と伝える。

答え・解説

正答：エ

ア：重大影響があれば説明責任がある。

イ：誤情報で信頼を損なう。

ウ：顧客が業務影響と対策を理解しにくい。

エ：IPAシラバスでは、顧客へのサービス品質の説明責任を果たし、価値を訴求するコミュニケーション能力を求めている。

総合解説：障害後のコミュニケーションでは透明性、正確性、適切な粒度、継続的な更新が信頼維持に重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0100

2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：標準

SLA達成率は前年と同じなのに顧客満足度が大きく低下した。最も適切な分析はどれか。

ア．満足度結果を無視し、SLAだけを唯一の顧客指標とする。

イ．苦情内容、利用者体験、事業環境の変化、期待値、コミュニケーション品質などSLA以外の要因も確認する。

ウ．SLA達成率が同じなので満足度低下は測定誤差と決めつける。

エ．顧客満足度を上げるため目標値だけ低く変更する。

答え・解説

正答：イ

ア：顧客関係の悪化を把握できない。

イ：顧客満足は単一指標で説明できないため、複数の定量・定性情報を組み合わせて原因を分析する。

ウ：他要因を見落とす。

エ：実態改善にならない。

総合解説：サービスレビューでは、SLA実績と顧客満足の差を重要な改善シグナルとして扱う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0101 2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：応用

重要顧客から『障害対応だけでなく説明の遅さも問題だ』という重大な苦情が寄せられた。技術部門は障害自体は復旧済みと主張している。最も適切な対応はどれか。

- ア．重大顧客だけ特別扱いできないとして記録せず破棄する。
- イ．システムが復旧したので苦情も自動的に終了する。
- ウ．技術部門だけで対応し、顧客窓口には情報を共有しない。
- エ．技術復旧と顧客関係上の苦情を分けて管理し、適切な責任者へエスカレーションして説明・改善まで終了確認する。

答え・解説 正答：エ

ア：苦情を管理・報告する要求に反する。

イ：顧客が指摘した説明遅延の問題が残っている。

ウ：一貫した顧客対応ができない。

エ：インシデントが解決しても苦情が解決したとは限らない。顧客関係、コミュニケーション、再発防止まで含めて管理する必要がある。

総合解説：重大な苦情では、技術、顧客関係、経営の各視点を連携し、解決条件と報告責任を明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0102 2-4 関係・合意 > 事業関係・顧客満足・苦情 | 難易度：応用

顧客満足度KPIを『苦情件数』だけにしたところ、窓口が苦情を問い合わせとして登録し件数が減った。最も適切な改善はどれか。

- ア．指標の目的と行動への影響を見直し、満足度調査、苦情の重大度、再発率など複数指標で評価する。
- イ．苦情件数が減ったので顧客満足は必ず向上したと判断する。
- ウ．KPIを全廃し、顧客の声を記録しない。
- エ．窓口的苦情を一切登録しないよう指示する。

答え・解説 正答：ア

ア：一つの指標だけを目標化すると、指標を良く見せる行動が起きることがある。実際の顧客価値を測れる設計が必要である。

イ：分類変更による見かけの改善の可能性がある。

ウ：関係管理と改善の根拠を失う。

エ：測定そのものを無意味にする。

総合解説：顧客満足の評価は単一KPIに依存せず、行動変容やデータ品質も含めて監視する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0103

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：基礎

SLAの基本的な役割として最も適切なものはどれか。

- ア．供給者内部の技術メモだけとして顧客には開示しない。
- イ．価格だけを記載し、サービスレベル目標は一切含めない。
- ウ．顧客と提供サービスについてサービスレベル目標や条件を合意し、記録する。
- エ．障害発生後にだけ作成し、平常時は不要とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：SLAは顧客との合意が基本である。

イ：サービスレベル管理の目的を果たせない。

ウ：IPAシラバスでは、顧客と提供するサービスについてSLAを合意し、サービスレベルを定義・記録・管理するとしている。

エ：サービス提供前から合意・管理する必要がある。

総合解説：SLAは顧客期待とサービス提供能力を具体的な目標・条件として合意するための基盤である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0104

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：基礎

IPAシラバス上、SLAに含める事項として明示されているものはどれか。

- ア．担当者の趣味、出身地、個人目標。
- イ．サービスレベル目標、作業負荷の限度、例外。
- ウ．サービスレベルとは無関係な資産購入価格だけ。
- エ．顧客の全社機密情報を無制限に含めること。

答え・解説

正答：イ

ア：サービス提供条件とは無関係である。

イ：IPAシラバスでは、SLAにサービスレベル目標、作業負荷の限度及び例外を含めるとしている。

ウ：SLAの主目的に対応しない。

エ：SLAの必須構成ではない。

総合解説：SLAは測定可能な目標だけでなく、対象範囲、作業負荷の前提、例外条件を明確にすると誤解を防げる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0105

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：基礎

サービスレベル目標として最も適切なものはどれか。

- ア．障害をなるべく早く直す。
- イ．できるだけ止めない。
- ウ．利用者に良い感じと思ってもらう。
- エ．月間サービス利用可能率99.9%以上。

答え・解説

正答：エ

ア：具体的な時間や測定条件がない。

イ：測定基準が曖昧である。

ウ：主観的で測定方法が定義されていない。

エ：期間、対象、測定方法が明確で、実績を客観的に評価できる。

総合解説：サービスレベル目標は測定可能にし、測定期間、対象時間、除外条件なども合わせて定義する
とよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0106

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：標準

月間のサービス対象時間が10,000分で、SLA上の除外時間を除いた停止が20分あった。
利用率は何%か。

- ア．80.0%（停止20分を20%と誤認）
- イ．99.8%（対象時間から停止時間を差し引いて計算）
- ウ．98.0%（停止20分を2%と誤認）
- エ．99.98%（停止率の桁を小さく誤認）

答え・解説

正答：イ

ア：停止時間の割合を大きく誤っている。

イ： $(10,000 - 20) \div 10,000 \times 100 = 99.8\%$ である。

ウ：停止20分を2%として扱う計算は誤りである。

エ： $20 \div 10,000$ は0.2%なので、利用率は99.8%である。

総合解説：利用率は定義した対象時間と停止時間から計算する。SLAでは計画停止や除外条件の扱いも明確にする必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0107

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：標準

SLAでは1時間当たり最大1万件の要求を前提に応答時間2秒以内としているが、実際には2万件の要求が集中した。評価として最も適切なものはどれか。

ア．需要増加を記録せず、測定データを削除する。

イ．SLAの作業負荷限度を超えたことを確認し、実績と需要変化を分析して必要ならSLAや容量計画を見直す。

ウ．応答遅延が起きたら全てサービス提供者のSLA違反と即断する。

エ．負荷限度はSLAに記載されていても評価には使わない。

答え・解説

正答：イ

ア：将来の容量計画とSLA見直しに使えない。

イ：IPAシラバスではSLAの作業負荷限度と実績の周期的変化を監視・レビューするとしている。

ウ：前提負荷を超えているため条件を確認する必要がある。

エ：SLA条件として管理対象である。

総合解説：SLAは目標だけでなく、前提となる需要・負荷条件も管理し、現実とずれた場合は見直す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0108

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：標準

同じSLA目標が3か月連続で未達となっている。最も適切な対応はどれか。

ア．未達データを報告対象から外す。

イ．一度未達した時点でサービスを必ず廃止する。

ウ．未達の原因と傾向を分析し、改善機会を特定して対策とフォローアップを行う。

エ．目標値を実績以下へ下げれば改善完了とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：透明性と改善機会を失う。

イ：原因・影響・改善可能性を評価せず極端である。

ウ：IPAシラバスではサービスレベル目標が達成されていない場合、改善のための機会を特定するとしている。

エ：顧客価値や原因を無視した数値合わせである。

総合解説：SLA未達は、需要、容量、供給者、障害、設計など複数要因を分析し、顧客と改善計画を共有する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0109

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：標準

サービスレベル管理のレビューとして最も適切なものはどれか。

- ア．サービス開始時に一度だけ確認し、その後は測定しない。
- イ．顧客へ報告せず内部だけで評価する。
- ウ．定めた間隔で目標に対する実績と作業負荷の変化を監視し、顧客へ報告する。
- エ．障害がない月は実績を記録しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：変化や未達を把握できない。

イ：SLAは顧客との合意なので、適切な報告が必要である。

ウ：IPAシラバスでは、あらかじめ決めた間隔でパフォーマンスと作業負荷を監視・レビュー・報告としている。

エ：継続的な傾向分析ができない。

総合解説：定期レビューでは単月値だけでなく、傾向、負荷変化、改善状況を合わせて確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0110

2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：標準

SLAで『事前合意した計画停止は可用性計算から除外』と定めている。計画停止を実施する際の管理として適切なものはどれか。

- ア．計画外停止も全て計画停止として扱う。
- イ．サービス提供者が後から一方的に除外条件を追加する。
- ウ．除外した停止の記録を残さない。
- エ．事前通知・合意などSLAで定めた条件を満たしているか確認し、除外理由を記録する。

答え・解説

正答：エ

ア：例外の乱用で実績評価が不正確になる。

イ：顧客との合意を欠く。

ウ：監査・説明責任を果たせない。

エ：例外を適用するには、SLAで定義された条件を満たしていることを透明に管理する必要がある。

総合解説：SLA例外は定義・承認・証跡を明確にし、実績報告の信頼性を維持する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0111 2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：応用

SLAでは可用性99.9%以上、重大障害の初動10分以内、月次報告期限遵守を定めている。可用性は達成したが初動と報告期限は未達だった。最も適切な評価はどれか。

ア．最重要と思う可用性だけ達成したので全て達成とする。

イ．一部目標の達成だけでSLA全体を達成とせず、各目標の実績と影響を評価して未達項目を改善する。

ウ．未達項目を翌月から測定しない。

エ．全目標を平均して100%に近ければ個別未達を無視する。

答え・解説 正答：イ

ア：他の合意目標を無視している。

イ：SLAは複数のサービスレベル目標・条件から構成されるため、総合的に評価する必要がある。

ウ：改善と説明責任を放棄している。

エ：重大な個別目標の未達を隠す可能性がある。

総合解説：サービスレベル報告では、目標ごとの達成状況、影響、原因、改善計画を明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0112 2-4 関係・合意 > サービスレベル管理・SLA | 難易度：応用

顧客事業の急成長でトランザクション数が契約時の3倍になり、現設備では現在の応答時間SLAを維持するには大規模増強が必要となった。最も適切な対応はどれか。

ア．SLAを顧客へ知らせず一方的に緩和する。

イ．需要変化を無視し、設備増強なしで同じSLAを必ず守れと現場へ指示する。

ウ．負荷測定を停止して需要増を見えなくする。

エ．需要予測、容量増強費、顧客価値を整理し、増強またはSLA・作業負荷条件の見直しを顧客と協議する。

答え・解説 正答：エ

ア：合意違反となる。

イ：実現可能性を欠き、品質や要員へ過剰負荷がかかる。

ウ：問題を隠すだけである。

エ：SLAは固定的に扱うのではなく、需要やサービス要求の変化に応じて見直す必要がある。

総合解説：サービスレベル管理は需要管理・容量管理と連携し、現実的で価値のある合意を維持する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0113

2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：基礎

エ. 供給者との関係、契約、パフォーマンスを管理し、定期的に要求事項との整合を確認する。

0114

2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：基礎

エ．一つの供給者だけを使うことをSIAMと呼ぶ。

答え・解説

正答：工

総合解説：供給者管理では、契約、サービスレベル、連絡窓口、レビュー、紛争管理を一貫して行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

答え・解説

正答：ウ

総合解説：複数供給者を利用するサービスでは、統合責任、共通プロセス、エスケーション、測定を明確にする必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0115 2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：標準

顧客SLAでは障害復旧4時間以内だが、主要クラウド供給者との契約は復旧8時間以内となっている。最も適切な対応はどれか。

- ア．供給者契約と顧客SLAの不整合をリスクとして評価し、契約改善や冗長化などで整合を取る。
- イ．供給者契約は顧客SLAと無関係なのでそのままにする。
- ウ．顧客へ知らせずSLAを8時間へ変更する。
- エ．障害が起きるまで不整合を記録しない。

答え・解説 正答：ア

ア：IPAシラバスでは顧客とのSLAに照らして供給者のサービスレベル目標や契約義務の整合性を評価している。

イ：顧客SLAを満たせない構造的リスクがある。

ウ：顧客との合意を欠く。

エ：事前にリスク管理すべきである。

総合解説：外部依存がある場合、下位契約・内部目標が上位SLAを支えられるかを確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0116 2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：標準

供給者の月次評価として最も適切なものはどれか。

- ア．担当営業との人間関係だけで評価する。
- イ．悪い実績は次月に消えるので記録しない。
- ウ．契約目標を測定せず、請求額だけで評価する。
- エ．契約した目標、品質、障害、納期、改善対応などの実績を測定し、定例レビューで確認する。

答え・解説 正答：エ

ア：客観的なサービス実績を評価できない。

イ：傾向分析や改善管理ができない。

ウ：品質や義務の履行状況が分からない。

エ：供給者管理では定めた間隔で供給者パフォーマンスを監視・レビューする。

総合解説：供給者レビューでは数値実績と課題・改善計画を組み合わせ、契約・サービス要求に照らして評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0117 2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：標準

供給者がSLA未達の責任を認めず、費用負担をめぐって争いになった。最も適切な管理はどれか。

ア．紛争内容、根拠、対応状況を記録し、契約のエスカレーション手順に従って終了まで管理する。

イ．担当者同士で解決しなければ即時契約解除とする。

ウ．口頭のやり取りだけにして記録を残さない。

エ．紛争中は供給者パフォーマンス測定を停止する。

答え・解説 正答：ア

ア：IPAシラバスでは外部供給者との紛争を記録し、終了まで管理するとしている。

イ：契約上の手順や影響評価が必要である。

ウ：責任や経緯を確認できなくなる。

エ：客観的な根拠を失う。

総合解説：紛争管理では事実と契約条項を基にし、必要なエスカレーションと解決条件を明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0118 2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：標準

クラウドサービスSLAを評価する際、最も適切な考え方はどれか。

ア．可用性などのクラウドサービスレベル目標について、測定対象、メトリック、測定方法、除外条件を明確にする。

イ．供給者が公表する宣伝文句をそのままSLA実績とみなす。

ウ．SLAの除外条件を利用者へ知らせず供給者だけで変更する。

エ．『高品質』という表現だけで数値や測定方法は不要とする。

答え・解説 正答：ア

ア：IPAシラバスはJIS X 9501-1に関する知識としてクラウドサービスレベル目標、品質目標、メトリック、障害通知ポリシー、救済措置などを挙げている。

イ：合意したメトリックに基づく測定が必要である。

ウ：透明性と合意性を損なう。

エ：客観的な達成判定ができない。

総合解説：クラウドSLAでは、責任分界と測定方法を具体化し、顧客側のサービスSLAへどう影響するかも確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0119

2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：応用

ネットワーク、クラウド、アプリを別々の供給者が担当しており、障害時に各社が他社原因を主張して復旧が遅れる。最も適切な改善はどれか。

ア．各供給者が自社範囲だけ確認し、全体責任者は置かない。

イ．供給者間の障害情報共有を契約で禁止する。

ウ．統合責任者を明確にし、共通インシデントプロセス、エスカレーション、情報共有、RA CIを供給者横断で定める。

エ．顧客自身が毎回全供給者へ個別に電話して調整することを標準とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：責任の空白とたらい回しが続く。

イ：原因切分けと復旧がさらに遅れる。

ウ：SIAMでは供給者間の境界で責任が抜け落ちないように、エンドツーエンドの統合プロセスを設計する。

エ：サービス統合機能が不足している。

総合解説：マルチソーシングでは、統合レベルのSLA、共通プロセス、共有データ、役割設計が重要になる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0120

2-4 関係・合意 > 供給者管理・SIAM・クラウドSLA | 難易度：応用

クラウド供給者の標準SLAは月間99.9%だが、業務側は99.99%相当の可用性を必要としている。標準契約の変更はできない。最も適切な対応はどれか。

ア．クラウドSLAを読まず、99.99%を提供できると宣言する。

イ．SLA差を把握しても何も対策せず、障害時だけ考える。

ウ．供給者SLAが99.9%なので、顧客要求も自動的に99.9%へ変更する。

エ．供給者SLAだけに依存せず、マルチAZ・冗長化・代替手段などを含めて自社サービスとして必要可用性を設計する。

答え・解説

正答：エ

ア：実現可能性と責任分界を確認していない。

イ：事前リスク管理が不足している。

ウ：顧客要求との合意が必要である。

エ：供給者のSLAと顧客要求に差がある場合、契約変更以外にもアーキテクチャや運用でリスクを低減する必要がある。

総合解説：クラウド利用では供給者契約、アーキテクチャ、運用、BCPを組み合わせでエンドツーエンドのサービスレベルを設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0121

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：基礎

サービスマネジメントにおける予算業務の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．サービス提供に必要な支出を計画し、実績との差異を管理して財務資源を適切に配分する。
- イ．資産購入額だけを見て、運用費や人件費は扱わない。
- ウ．予算を一度決めたら実績を確認しない。
- エ．サービス品質とは無関係に支出を必ずゼロにする。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、サービスの予算業務及び会計業務に関する知識を要求している。

イ：サービスコスト全体を把握できない。

ウ：予算と実績の差異管理ができない。

エ：必要資源を確保できず、サービス要求を満たせない可能性がある。

総合解説：予算管理では、計画、承認、実績把握、差異分析、予測更新を行い、サービス目標と財務制約を両立する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0122

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：基礎

特定顧客専用サーバの月額利用料は、一般にどのコスト分類に最も近いかな。

- ア．減価償却だけ
- イ．直接費
- ウ．間接費
- エ．売上高

答え・解説

正答：イ

ア：費用認識の方法であり、直接費・間接費の分類とは別軸である。

イ：特定のサービスや顧客へ直接対応付けやすい費用は直接費として扱える。

ウ：複数サービスで共通利用する管理部門費など、直接配賦しにくい費用に近い。

エ：収益であり費用分類ではない。

総合解説：サービス原価を把握するには、直接費と間接費を区別し、適切な配賦基準を設ける。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0123

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：基礎

TCO（総所有費用）の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．ROIと完全に同じ意味である。
- イ．サービスの売上高だけを意味する。
- ウ．導入費だけでなく、運用、保守、要員、更新、廃止などライフサイクル全体の費用を捉える。
- エ．初期購入費だけを意味する。

答え・解説

正答：ウ

ア：TCOはコスト、ROIは投資効率を見る指標で役割が異なる。

イ：費用評価の概念である。

ウ：TCOは初期購入価格だけでは見えない総コストを評価するための考え方である。

エ：運用・保守など継続費用を含めて評価する。

総合解説：クラウドとオンプレミスの比較でも、初期費用だけでなくTCOで比較することが重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0124

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：基礎

ROIを『投資による利益÷投資額×100』で定義する。投資額1,000万円、利益300万円ならROIはいくらか。

- ア．70%（投資額から利益を引いた割合）
- イ．30%（利益÷投資額で計算）
- ウ．3%（百分率換算を誤った値）
- エ．333%（投資額÷利益で逆算）

答え・解説

正答：イ

ア：投資額から利益を引いた割合ではない。

イ： $300 \div 1,000 \times 100 = 30\%$ である。

ウ： $300 \div 1,000$ は0.3であり、百分率では30%となる。

エ：投資額÷利益を計算しており式が逆である。

総合解説：ROIは投資効率の代表指標だが、期間、リスク、キャッシュフローなども合わせて評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0125

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

月次予算が800万円、実績支出が920万円だった。予算超過額はいくらか。

- ア．80万円（差額を小さく誤算）
- イ．1,720万円（予算と実績を加算）
- ウ．120万円（実績 - 予算で算出）
- エ．920万円（実績額そのもの）

答え・解説

正答：ウ

ア：差額の計算が誤っている。

イ：予算と実績を加算している。

ウ：920-800=120万円の超過である。

エ：実績額そのもので、超過額ではない。

総合解説：差異が発生したら、単なる超過額だけでなく原因と今後の見通しを分析する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0126

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

共通監視基盤の費用を複数サービスへ配賦する場合、最も適切な考え方はどれか。

- ア．全費用を最も小さいサービス一つへ集中させる。
- イ．共通費用は存在しないことにして原価へ含めない。
- ウ．配賦基準を毎月担当者の気分で変更する。
- エ．利用量や管理対象数など、費用発生との関連が合理的な基準を用いて配賦する。

答え・解説

正答：エ

ア：サービス原価を歪める。

イ：サービスコストを過小評価する。

ウ：比較可能性と説明責任を損なう。

エ：間接費は恣意的に配分せず、サービス利用との因果関係をできるだけ反映する。

総合解説：配賦基準は一貫性と説明可能性を持たせ、必要に応じて利用実態の変化に合わせて見直す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0127

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

クラウド利用料が利用量に応じて毎月大きく変動する。予算管理として最も適切な対応はどれか。

- ア．需要予測と利用量単価を用いて見通しを更新し、実績と予測の差を継続的に監視する。
- イ．前年の固定額を永久に使い、利用量変化は無視する。
- ウ．請求が来るまで利用量を測定しない。
- エ．コスト増加を防ぐため利用状況の記録を削除する。

答え・解説

正答：ア

ア：従量課金では固定予算だけでなく需要変動を反映した予測管理が重要になる。

イ：大幅な予算差異が発生しやすい。

ウ：早期のコスト管理ができない。

エ：原因分析と最適化ができない。

総合解説：クラウドコスト管理では需要、単価、予約・割引、未使用資源などを可視化し、予算と連動させる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0128

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

高額なオンプレミス設備を複数年利用する場合、サービス原価評価で減価償却を考慮する理由として適切なものはどれか。

- ア．設備購入額を永久に費用計上しないため。
- イ．減価償却を行えば設備保守が不要になるため。
- ウ．取得原価を利用期間にわたって費用配分し、各期間のサービスコストをより適切に把握するため。
- エ．減価償却額は必ず現金支出と同時に発生するため。

答え・解説

正答：ウ

ア：取得原価は適切に費用配分される。

イ：会計処理と保守は別である。

ウ：設備費を購入年だけに全額負担させるのではなく、利用期間に対応させて費用化する考え方である。

エ：会計上の費用認識と現金支出時点は一致しないことがある。

総合解説：サービスの会計では現金支出だけでなく、資産利用に伴う費用も考慮して原価を把握する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0129

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

オンプレミス案は初期費用が高いが月額費用が低く、クラウド案は初期費用が低いが利用量に応じて月額費用が増える。最も適切な比較方法はどれか。

ア．月額費用だけを比較し、移行や運用要員費は無視する。

イ．想定期間の需要シナリオを置き、導入・運用・保守・要員・移行・終了まで含むTCOで比較する。

ウ．初期費用が低いクラウドを必ず選ぶ。

エ．需要量は費用に影響しないので予測しない。

答え・解説

正答：イ

ア：TCOを過小評価する。

イ：初期費用だけでは長期的な経済性を判断できないため、ライフサイクル全体のコストを比較する。

ウ：長期費用が高くなる可能性がある。

エ：従量課金では需要が主要なコスト要因になる。

総合解説：TCO比較では単一予測だけでなく、需要の上振れ・下振れシナリオを使うとリスクを評価しやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0130

2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：標準

セキュリティ強化施策は直接売上を生まないためROIが低く見える。最も適切な投資判断はどれか。

ア．セキュリティ事故の影響は財務評価と無関係とする。

イ．回避できる損失、法令・契約義務、サービス継続への影響なども便益として評価する。

ウ．直接売上がない施策は全て価値ゼロとする。

エ．ROIが計算しにくい場合は根拠なく100%とする。

答え・解説

正答：イ

ア：損失回避や事業継続に大きく関係する。

イ：投資価値は直接収益だけでなく、リスク低減や義務履行、サービス品質向上を含めて評価する必要がある。

ウ：リスク低減という重要な価値を無視する。

エ：客観的評価にならない。

総合解説：ROIは有用な指標だが、定量化しにくい便益・リスクも含めて意思決定する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0131 2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：応用

あるサービスは売上が増えているのに利益率が低下している。分析するとクラウド従量費と外部サポート費が急増していた。最も適切な対応はどれか。

ア．売上が増えているので原価増加は分析しない。

イ．利益率を上げるため会計記録から費用を除外する。

ウ．利用量・単価・契約・需要を分解して原価要因を分析し、料金、容量、契約、設計の改善案を比較する。

エ．全利用者を停止して費用をゼロにする。

答え・解説 正答：ウ

ア：利益率低下の原因を放置することになる。

イ：実態を歪めるだけである。

ウ：サービス会計はコストを記録するだけでなく、価値と費用の構造を理解して改善判断に使う。

エ：サービス価値を失う極端な対応である。

総合解説：サービス単位のコスト構造を可視化すると、需要管理、供給者交渉、アーキテクチャ最適化へつなげられる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0132 2-5 供給・需要 > 予算・会計・TCO・ROI | 難易度：応用

案AはTCO1億円・期待便益1.3億円、案BはTCO7,000万円・期待便益8,000万円で、リスクは同程度とする。単純な純便益とROIの観点から最も適切な説明はどれか。

ア．両案はTCOが違うのでROIを比較できない。

イ．案BはTCOが低いので、便益に関係なく必ず優れている。

ウ．案Aは純便益3,000万円でROI30%、案Bは純便益1,000万円でROI約14.3%なので、この前提では案Aの財務効率が低い。

エ．案AのROIは130%である。

答え・解説 正答：ウ

ア：同じ定義なら比較可能だが、期間やリスクなど他条件も確認する必要がある。

イ：投資効率や純便益を考慮していない。

ウ：案AのROI=(1.3億-1億)÷1億=30%。案Bは(8,000万-7,000万)÷7,000万≈14.3%である。

エ：便益総額÷TCOではなく、ここでは純便益÷投資額で評価している。

総合解説：財務指標は意思決定を支援するが、実際には期間、キャッシュフロー、戦略価値、リスクも合わせて評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0133

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：基礎

需要管理の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．供給者の都合だけで需要値を決める。
- イ．需要を測定せず、常に一定と仮定する。
- ウ．需要が増えたら利用者を無条件で制限するだけ。
- エ．現在のサービス需要を把握し、将来需要を予測してサービス提供計画へ反映する。

答え・解説

正答：エ

ア：実際の利用・事業計画を反映できない。

イ：需要変化へ対応できない。

ウ：価値・容量・優先度を含む管理が必要である。

エ：IPAシラバスでは、定めた間隔で現在の需要を決定し、将来の需要を予測するとしている。

総合解説：需要管理は、需要の量・時期・パターンを把握し、容量・予算・サービスレベル計画へつなげる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0134

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：基礎

サービスの『需要』と『消費』の関係として最も適切なものはどれか。

- ア．需要は過去実績だけを意味し、将来予測には使わない。
- イ．需要と消費は必ず同じ値になり、差は生じない。
- ウ．需要は必要・要求されるサービス量を表し、消費は実際に利用された量として監視できる。
- エ．消費はサービス利用と無関係な会計用語だけである。

答え・解説

正答：ウ

ア：将来需要の予測も重要である。

イ：潜在需要や制約により差が生じることがある。

ウ：IPAシラバスではサービスの需要及び消費を監視・報告することを求めている。

エ：実利用量の把握に用いられる。

総合解説：需要と実消費の差を見ることで、供給不足、未利用容量、抑制された需要などを分析できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0135

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：基礎

毎年3月の決算期に処理件数が通常月の2倍になる。この特徴は需要予測で何として扱うのが適切か。

- ア．障害による異常値なので必ず除外する。
- イ．季節性を持つ周期的な需要パターン。
- ウ．完全に予測不能なランダム事象だけとみなす。
- エ．需要ではなく構成管理だけの問題である。

答え・解説

正答：イ

ア：事業活動に由来する正常な季節需要である。

イ：毎年同じ時期に繰り返す増加は、将来予測に利用できる季節変動である。

ウ：繰り返しパターンがある。

エ：容量計画へ影響する需要パターンである。

総合解説：需要予測ではトレンド、季節性、イベント、事業計画など複数要因を考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0136

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：標準

直近3か月の処理件数が900、1,000、1,100件だった。3か月単純移動平均で次月需要を予測すると何件か。

- ア．1,000件（3か月合計を3で除した平均）
- イ．1,100件（最新月だけを採用）
- ウ．3,000件（3か月分を合計しただけ）
- エ．900件（最小月だけを採用）

答え・解説

正答：ア

ア： $(900+1,000+1,100) \div 3=1,000$ 件である。

イ：最新月だけを予測値としている。

ウ：3か月分の合計であり平均ではない。

エ：最小値をそのまま使っている。

総合解説：単純移動平均は短期的な変動を平滑化するが、急激なトレンドや季節性が強い場合は別の要因も考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0137

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：標準

来月、大規模キャンペーンで利用者数が通常の3倍になる予定である。過去平均だけで予測することの問題点はどれか。

- ア．需要が増えるほど必要容量は必ず減る。
- イ．過去平均は常に完全な予測なので問題ない。
- ウ．既知の事業イベントを反映せず、需要を過小予測する可能性が高い。
- エ．キャンペーンはサービス需要と無関係なので確認不要である。

答え・解説

正答：ウ

ア：通常は逆方向である。
イ：構造的な需要変化を反映できない。
ウ：需要予測は過去実績だけでなく、将来の事業計画やイベント情報を取り込む必要がある。
エ：利用者増加が処理量へ直接影響し得る。
総合解説：事業部門とのコミュニケーションは、需要予測の精度を高める重要な情報源である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0138

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：標準

予測1,000件に対して実績1,400件だった。この差を需要管理でどのように扱うのが適切か。

- ア．一度外れた予測手法は理由を調べず永久に使用禁止とする。
- イ．予測値を事後的に1,400件へ書き換えて誤差ゼロとする。
- ウ．実績が予測と違った場合は実績データを削除する。
- エ．予測誤差として原因を分析し、予測モデルや前提条件の改善へ反映する。

答え・解説

正答：エ

ア：原因分析と改善が必要である。
イ：予測精度を正しく評価できない。
ウ：予測改善の根拠を失う。
エ：予測と実績を比較して精度を評価し、継続的に予測手法を改善することが重要である。
総合解説：誤差には季節性、イベント、データ品質、モデル不適合など複数原因があり得る。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0139

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：標準

ピーク時間の負荷を下げるため、大容量バッチ処理を夜間へ誘導する施策を検討している。最も適切な評価はどれか。

- ア．全利用者をピーク時間に集中させる方が容量効率は必ず高い。
- イ．利用者影響を確認せず全処理を夜間へ強制する。
- ウ．需要管理では需要を変える施策を一切行ってはならない。
- エ．利用者影響を確認しつつ、料金・スケジュール・運用ルールなどで需要を平準化する施策として検討できる。

答え・解説

正答：エ

ア：ピーク容量を増やす必要が生じる。
イ：事業要件を損なう可能性がある。
ウ：需要の平準化は有効な管理手段になり得る。
エ：需要管理では需要を予測するだけでなく、必要に応じて需要パターンを調整して資源利用を最適化できる。
総合解説：需要シェーピングではサービス価値を損なわない範囲でピークを平準化し、容量投資を最適化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0140

2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：標準

需要管理の定期報告として最も適切なものはどれか。

- ア．利用量、ピーク、予測との差、需要傾向、主要な事業イベントを時系列で報告する。
- イ．予測値だけを報告し、実績消費を測定しない。
- ウ．需要増加を隠すためピークデータを削除する。
- エ．総利用者数だけを毎年1回報告し、ピークや変化は見ない。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、定めた間隔でサービスの需要及び消費を監視・報告するとしている。
イ：予測精度を評価できない。
ウ：リスクを過小評価する。
エ：容量計画に必要な需要特性が不足する。
総合解説：需要報告は容量、予算、サービスレベルの意思決定に利用できる粒度で設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0141 2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：応用

新規顧客獲得数が不確実で、来年度の需要が現状比1.2～2.0倍まで幅を持つ可能性がある。最も適切な予測方法はどれか。

- ア．最大値2.0倍だけで永久に設備を固定する。
- イ．不確実なので予測自体を行わない。
- ウ．最小値1.2倍だけを唯一の予測とし、上振れは考えない。
- エ．複数の需要シナリオを作り、それぞれの容量・コスト・サービスレベルへの影響を評価する。

答え・解説 正答：エ

ア：過剰投資の可能性がある。

イ：計画の根拠を失う。

ウ：容量不足リスクを過小評価する。

エ：不確実性が大きい場合は一点予測だけでなく、上振れ・標準・下振れなどのシナリオで意思決定する。

総合解説：シナリオ予測は不確実性を明示し、段階的な容量増強やクラウド伸縮性などの選択肢評価に有効である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0142 2-5 供給・需要 > 需要管理・需要予測 | 難易度：応用

需要予測では6か月後に40%増が見込まれるが、外部供給者の回線増強には最短9か月かかる。最も適切な対応はどれか。

- ア．供給者のリードタイムを無視してSLAを厳しくする。
- イ．需要が実際に増えてから供給者へ依頼する。
- ウ．リードタイムを考慮して早期に供給者と増強計画を調整し、暫定対策や代替案も検討する。
- エ．予測は将来の話なので容量計画とは共有しない。

答え・解説 正答：ウ

ア：実現可能性を欠く。

イ：増強が間に合わない可能性が高い。

ウ：需要予測は将来値を出すだけでなく、容量変更の調達・実装リードタイムを考慮して行動へつなげる必要がある。

エ：需要管理と容量管理の連携が必要である。

総合解説：需要、容量、供給者、予算を横断してリードタイムを管理することで、将来の性能不足を予防できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0143

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：基礎

容量・能力管理の目的として最も適切なものはどれか。

ア．現在および将来の需要に対して、サービスの性能要求を満たせる十分な資源能力を適切な時期に確保する。

イ．容量はハードウェア台数だけを意味し、人的・サービス能力は考えない。

ウ．性能問題が起きるまで資源使用量を測定しない。

エ．常に最大容量の設備を購入し、需要は考慮しない。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスではサービス及びパフォーマンス要求を考慮して容量・能力要求を決定し、計画・監視するとしている。

イ：能力管理は必要な資源の能力を広く扱う。

ウ：予防的な管理にならない。

エ：過剰コストになる可能性がある。

総合解説：容量・能力管理は、需要、性能、可用性、継続性、コストのバランスを取る活動である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0144

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：基礎

CPU使用率80%を警告しきい値として設定する主な目的はどれか。

ア．性能劣化や容量不足の兆候を早期に検知し、限界到達前に対応できるようにする。

イ．使用率を測定しなくても容量不足が分かるようにするため。

ウ．80%を超えたら必ず障害と断定するため。

エ．しきい値を設定すると需要予測が不要になるため。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスは容量・能力管理の知識として監視、しきい値、応答時間などを挙げている。

イ：測定が前提である。

ウ：しきい値は注意・対応のトリガーであり、即障害とは限らない。

エ：監視と予測は補完関係にある。

総合解説：しきい値は単一値で固定せず、サービス特性や継続時間、他指標との関係を考慮して設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0145

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：標準

最大処理能力が毎秒2,000件のシステムで、現在のピーク処理量が毎秒1,500件である。単純な利用率は何%か。

- ア．25%（残容量率を回答）
- イ．50%（能力を半分と誤認）
- ウ．75%（ピーク量÷最大能力で計算）
- エ．133%（最大能力÷ピーク量で逆算）

答え・解説

正答：ウ

ア：これは残容量率である。

イ：計算が一致しない。

ウ： $1,500 \div 2,000 \times 100 = 75\%$ である。

エ：最大能力を現在量で割った値に近く、利用率の式が逆である。

総合解説：利用率だけでなく、応答時間、待ち行列、ピーク継続時間なども合わせて性能を評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0146

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：標準

CPU利用率は40%なのに応答時間が悪化し、DBのディスク待ち時間が急増している。最も適切な対応はどれか。

- ア．CPU利用率が低いので性能問題は存在しないと判断する。
- イ．CPU増強だけに決めつけず、I/O待ちを含むボトルネックを分析して対策する。
- ウ．DB待ち時間を測定対象から除外する。
- エ．CPUを最大台数まで増やせば必ず解決するとする。

答え・解説

正答：イ

ア：I/Oなど他資源がボトルネックの可能性がある。

イ：性能は複数資源の相互作用で決まるため、利用率と待ち時間を総合的に分析する必要がある。

ウ：原因分析を妨げる。

エ：原因がI/Oなら効果が限定的である。

総合解説：容量・性能管理では、CPU、メモリ、I/O、ネットワーク、アプリ処理などをエンドツーエンドで分析する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0147

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：標準

通常は2台で負荷分散しているサーバ群で、1台故障時にもSLA性能を維持する必要がある。容量計画として最も適切なものはどれか。

- ア．1台故障時の残存能力でも必要負荷を処理できるよう、冗長構成時の容量を計画する。
- イ．冗長化しているので容量計算は不要とする。
- ウ．障害時はSLAを自動的に無効にする。
- エ．通常時の平均負荷だけで容量を決め、障害時は考慮しない。

0148

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：標準

ストレージ増設に2か月かかる。使用量は毎月5%ずつ増え、現在80%である。最も適切な管理はどれか。

- ア．100%に達してから発注する。
- イ．使用率監視を停止して発注回数を減らす。
- ウ．増加傾向を無視し、現在値80%だけで判断する。
- エ．増設リードタイムを考慮し、限界到達前に発注できるしきい値と予測ルールを設定する。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは容量計画で、サービス可用性と継続性に関する合意目標への影響も考慮するとしている。

イ：冗長系の能力不足があり得る。

ウ：顧客との合意なしに扱いを変えられない。

エ：フェイルオーバー時に性能不足となる可能性がある。

総合解説：容量計画では通常時だけでなく、障害・災害・保守など縮退状態の能力も確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

答え・解説

正答：エ

ア：増設までサービスへ影響する可能性が高い。

イ：容量不足リスクが増える。

ウ：将来到達時期を予測できない。

エ：容量変更には調達・実装期間があるため、しきい値は限界値そのものではなく先行指標として設計する。

総合解説：容量管理では傾向分析とリードタイムを組み合わせ、事前に資源を確保する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0149

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：応用

新サービスは通常時の負荷は低いが、月に数回だけ10倍のピークが発生する。オンプレミスの最大設備を常時保有するとコストが高い。最も適切な設計方針はどれか。

ア．ピーク特性とSLAを踏まえ、弾力的なクラウド拡張、キューイング、需要平準化などを組み合わせて必要能力を確保する。

イ．最大ピークの100倍の設備を常時保有する。

ウ．通常時負荷だけで固定設備を決め、ピーク時は性能劣化を受け入れる。

エ．ピーク需要を測定せず、利用者の申告だけで管理する。

答え・解説

正答：ア

ア：容量管理では最大値に合わせた固定増強だけでなく、需要特性に応じた柔軟な能力確保を検討する。

イ：過剰コストとなる。

ウ：SLAを満たせない可能性がある。

エ：実態に基づく計画ができない。

総合解説：弾力性、コスト、性能、リスクを比較して、サービス特性に合う容量戦略を選択する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0150

2-5 供給・需要 > 容量・能力管理・性能 | 難易度：応用

需要予測では半年後に50%増、現状容量では30%増までSLAを維持可能、増強には3,000万円必要である。最も適切なサービスマネージャの対応はどれか。

ア．3,000万円の増強を唯一の選択肢として即決する。

イ．需要予測を隠し、現状容量で問題ないと報告する。

ウ．需要予測と性能モデルから不足時期を示し、増強・需要平準化・SLA見直し等の選択肢をコストとリスク付きで意思決定者へ提示する。

エ．不足が予測されても実際にSLA違反するまで何もしない。

答え・解説

正答：ウ

ア：需要管理やSLA見直しなど代替案を評価していない。

イ：将来リスクを適切に共有していない。

ウ：容量問題は技術増強だけでなく、需要、SLA、予算、事業価値を横断して判断する必要がある。

エ：事前に対応できる機会を失う。

総合解説：容量・能力管理は予防的な意思決定活動であり、複数選択肢の価値・コスト・リスクを比較する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01