



**IT SERVICE  
MANAGEMENT 2000** ISO  
IEC

AN **exin** PRODUCT

# 模擬試験

IS20F.JP

**ISO20/IEC 20000 ファンデーション  
2008年3月版**

## 目次

2	はじめに
3	模擬試験
14	解答集
34	評価



**EXIN International B.V.**

**Examination Institute for Information Science**

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail [info@exin.nl](mailto:info@exin.nl)

Internet [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)

## はじめに

本試験は、ISO/IEC 20000 ファンデーション試験のサンプル試験です。

本試験は選択式の問題が 40 問で構成されます。各問題にはそれぞれ答の選択肢があり、その中の 1 つだけが正しい答となっています。

本試験では 1 問に正解する毎に 1 点が加算されます。最高得点は 40 点で、26 点以上が合格となります。

本試験の制限時間は 60 分です。

この情報によって何らの権利が生じるものではありません。

ご健闘をお祈りいたします。

Copyright © 2008 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.

## 模擬試験

### 第1問

関係プロセスとは、事業体およびサプライヤとの関係を言います。

関係プロセスにおいて確認すべきことは何ですか？

- A. すべての当事者が、ビジネス・ニーズ、責務、義務を理解していること。
- B. 事業体およびサプライヤが、重大なインシデントについての情報を直接得ていること。
- C. すべてのサービスにおけるサービスレベルが、サプライチェーン（サプライ・チェーン）のもとで一貫していること。
- D. 満足いかない点についての問題を解決するため、サプライヤと事業体が頻繁に連絡を取っていること。

### 第2問

プロセスが必要なのは何故ですか？

- A. 品質に対する目的（達成目標）を、構造的に定義するため。
- B. サービスに関する問題が発生しないようにするため。
- C. 活動のアウトプットに一貫性を持たせるため。
- D. 主要なアウトソース・プロバイダのニーズを満たすため。

### 第3問

組織にとって、ISO/IEC 20000 に準じたサービスを受けるメリットとは何ですか？

- A. 組織の従業員の環境に対するニーズを満たすことができる。
- B. 組織がプロセスを重視することで効率性を得られる。
- C. 組織が社会的責任を果たすことができる。
- D. 組織が取引するサプライヤの数を削減することができる。

#### 第4問

ISO/IEC 20000 プロセスには、計画・実施・点検・処置（PDCA）の方法論が適用されます。

この方法論で「処置」の段階に相当するものは何ですか？

- A. 顧客の要件や組織の方針に沿ったサービス供給を実現するために必要な目的（達成目標）やプロセスを設定する。
- B. プロセスを実施する。
- C. プロセスやサービスをモニタおよび測定し、結果を報告する。
- D. 継続的改善プロセスの実施のために必要な行動をとる。

#### 第5問

品質管理システム（QMS）の開発および実施には、いくつかのステップがあります。

以下のうち、必要なステップに当てはまらないのはどれですか？

- A. 変更マネージャと、品質方針や目的（達成目標）について合意する。
- B. 品質に対する目的（達成目標）を達成するために必要なリソースを決定し提供する。
- C. 顧客や他の利害関係者のニーズや期待を確定する。
- D. 各プロセスにおける効果や効率性を測定する方法（手法）を確立する。

#### 第6問

変更記録（変更レコード）を分析する主な目的は何ですか？

- A. 新たな問題に関する記録（問題レコード）を公開することになり、インシデントの積極的な把握（識別）を可能にする。
- B. 関連したインシデント記録（インシデント・レコード）が、適切にクローズしていることを確認する。
- C. 変更の増加レベルと、明らかな傾向を識別する。
- D. サービス報告プロセスへのインプットを行う。

#### 第7問

人員は、適切な教育と経験をベースにした能力を備えている必要があります。

人員の能力についてベストプラクティスとされるのは次のうちどれですか？

- A. 必要とされる教育、研修、スキル、経験、における適切な記録が保存されている。
- B. 各役割において、少なくとも2人の従業員が適切な研修を受けている。
- C. 従業員が、少なくとも関連する学士号を保有している。
- D. すべての人員が、ISO/IEC 27002 に準じた関連するセキュリティ研修を受けている。

## 第8問

以下のうち、品質管理システム（QMS）における基礎的な側面についての規格はどれですか？

- A. ISO 9000
- B. ISO/IEC 15504
- C. ISO/IEC 20000
- D. ISO/IEC 27001

## 第9問

サービス継続性および可用性管理プロセスの目的（達成目標）は何ですか？

- A. 顧客に対して、合意に基づく効果的なコミュニケーションを行っていることを確認する。
- B. すべての状況において、顧客へのサービスレベルが合意どおりになっていることを確認する。
- C. すべての状況において、顧客へのサービス継続性および可用性が合意どおりになっていることを確認する。
- D. すべての状況において、プロバイダへのサービス継続性および可用性が合意どおりになっていることを確認する。

## 第10問

リリース管理における活動は、ロールアウト、配布、および設置です。

これらの活動で確認すべきことは何ですか？

- A. 変更が、優先度とリスクに基づいてスケジュールされている。
- B. 不測の事態に対応する計画（緊急事業計画）やリリース前の状態に戻す計画（切り戻し計画）が用意されている。
- C. 重複した製品、サービス、ライセンスは排除されている。
- D. リリースが顧客満足度を得ている。

## 第11問

トップマネジメントは、組織の事業・顧客要件において、サービスマネジメント能力の開発、実施、改善についてコミットメントを示さなければなりません。

トップマネジメントがこれを証明するための、最適な方法はどれですか？

- A. 変更管理をアウトソースする。
- B. 実績の低い従業員を懲戒処分にする。
- C. 新規 IT サービス計画立案に参加する。
- D. リーダーシップや行動で示す。

## 第12問

以下のうち、IT ガバナンスの指導用教材として使用されるのはどれですか？

- A. CobIT™
- B. ISO 9000
- C. ISO/IEC 20000
- D. MOF

## 第13問

IT サービスマネジメント (ITSM) の目的 (達成目標) は何ですか？

- A. 事業顧客に重要なサービスを提供する。
- B. 事業要件に対して保証されたサービスレベルを提供する。
- C. 事業要件を満たすサービスマネジメントを提供する。
- D. 事業体に対して最大限レベルのサービスを提供する。

## 第14問

問題管理において、既知の誤り (既知のエラー(KE)) と是正された問題の最新情報を入手可能にすべきプロセスは、以下のどれですか？

- A. すべての ISO/IEC 20000 プロセス
- B. 可用性管理
- C. 構成管理
- D. インシデント管理

## 第15問

以下のうち、サービスマネジメント計画により処理される、サービス変更の原因となる事象または活動はどれですか？

- A. 重大なインシデント
- B. サービス改善活動
- C. システムのライフサイクル管理
- D. 緊急変更

## 第16問

計画・実施・点検・処置（PDCA）の方法論での「点検」の段階で、レビューを定期的に行うことが重要となるのは何故ですか？

- A. 役割と責任を割り当てるため。
- B. サービスマネジメントが達成すべき目的（達成目標）や要件を定義するため。
- C. サービスマネジメントの方針、目的（達成目標）、計画を設定するため。
- D. サービスマネジメントの要件が効果的に実施および維持されているかどうかを見極めるため。

## 第17問

認証監査は、主に何をベースに行われますか？

- A. 人事記録（レコード）
- B. プロセス定義書（記述書）
- C. 認証財務監査員によるレポート
- D. 仕様

## 第18問

承認済の契約をレビューした結果により契約を変更する場合、正しい方法はどれですか？

- A. 顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスを通して行う。
- B. 変更管理プロセスを通して行う。
- C. 顧客の代表者を通して行う。
- D. サプライヤ管理プロセスを通して行う。

## 第19問

解決をする上での目標設定は、優先度を重視しなければなりません。

インシデントや問題を解決するためのスケジュールを立てるとき、考慮すべきこととして当てはまらないのは次のうちどれですか？

- A. 使用可能なスキル
- B. 競合するリソース要件
- C. 解決方法（手法）を施すための労力と費用（コスト）
- D. 特定の構成品目（構成アイテム（CI））に対する過去に報告されたインシデントの数

## 第20問

ISO/IEC 20000-1:2005にて定義されている、サプライヤ管理に関するサービス提供者（サービス・プロバイダ）の責任とは何ですか？

- A. プロセスはサプライヤの調達のためにあることとする。
- B. サプライヤとのサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））と、事業体のサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））を一致させる。
- C. 再契約先サプライヤが、すべての状況において契約要件を満たすようにする。
- D. アウトソースされているサプライヤのプロセスや手順を定義する。

## 第21問

サービス改善計画を実施する前に、ベースラインとして記録しておくべき内容は何ですか？

- A. サービス変更の未処理分
- B. 業務にかかわるスタッフの数
- C. サービス品質とレベル
- D. プロセス運用の所要時間

## 第22問

SixSigma®とは何ですか？

- A. プロセスのアウトプットにおける不具合を測定する品質管理手段
- B. 事業プロセス（ビジネス・プロセス）の能力改善のための6段階成熟度モデル
- C. ITプロセス改善のために最近開発された規格
- D. プロセス改善のための構造化された統計をベースにしたアプローチ

## 第23問

デミング・サイクルは、どのように使用するべきですか？

- A. 継続的改善のモデルとして。
- B. 顧客指向のモデルとして。
- C. サービスの設計段階に使われるモデルとして。
- D. サービス改善の費用（コスト）計算のモデルとして。



## 第 24 問

可用性の定義は何ですか？

- A. どの構成品目（構成アイテム（CI））が影響しているか、またそれらが許可された変更によりどのように影響されるかについての詳細な記録（レコード）。
- B. 任意の時点での、サービスまたは各構成品目（構成アイテム（CI））の状態のスナップショット。
- C. サービスの標準運用の一部ではなく、サービス品質を損なうかまたは低下させる、もしくはその可能性がある事象。
- D. 特定の時点または期間において、要求された機能を実現するためのコンポーネントまたはサービスの能力。

## 第 25 問

新規サービスやサービス変更は、稼働環境にて実施される前に受け入れられる必要があります。

新規サービスやサービス変更の実施後に、すべきことは何ですか？

- A. 導入後のレビュー（実施後のレビュー（PIR））を行い、計画どおりの結果となっていることを確認する。
- B. サービスの立ち上げまたは修正を実施しているプロジェクトとのインタフェースに対するアプローチを定義する。
- C. 追加ですべきことはなにも無い。新規サービスまたはサービス変更が通常業務として稼働し、平常サービスとして管理されればよい。
- D. 変更が不備であった場合に、無効にするか修正するための手順を定義する。

## 第 26 問

緊急の変更の実施について、推奨されることは何ですか？

- A. 上級マネージャのみが緊急の変更を許可する。
- B. 変更プロセスは完全に回避する。
- C. 緊急の変更についての、個別プロセスを設定する。
- D. 可能な場合には後に変更プロセスを行う。

## 第 27 問

ISO/IEC 20000 は、次のうちどのタイプの組織に適していますか？

- A. すべての ITIL® 指針をすでに実施済みであることを確認したいと考えている組織。
- B. 顧客要件との整合性を示す必要のある組織。
- C. サービスの認証を受けたいと考えている組織。
- D. サービス提供者（サービス・プロバイダ）のプロセスを特定したいと考えているツール・ベンダ。

## 第 28 問

どの組織においても、将来、法律または規制の変更による影響（インパクト）を受けることがあります。

この件については、どのように対処しますか？

- A. 変更要求にて。
- B. 顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスにて。
- C. サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））にて。
- D. サービスマネジメント計画にて。

## 第 29 問

容量・能力管理（キャパシティ管理）では、どのレベルの容量・能力（キャパシティ）を目標にしますか？

- A. 合意に基づく現時点および将来の需要を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
- B. すべての現時点および将来の需要を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
- C. すべての開発および運用要件を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
- D. 現時点での需要のみを満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。

## 第 30 問

品質方針は、何を目標にして定義されますか？

- A. 公式に示された組織による品質についての意向と指示。
- B. 組織が果たすべき法的義務。
- C. ISO/IEC 20000 における要件。
- D. サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））で示された顧客要件。

## 第 31 問

内部使用のために組織または組織の代理が実施し、適合の自己宣言としての基盤を形成するために行う監査は、次のうちどれですか？

- A. 第一者監査
- B. 第二者監査
- C. 第三者監査
- D. 第四者監査

### 第 32 問

ISO/IEC 20000-2:2005 によると、サービスマネジメント実施における計画立案の際、ツールについて計画に盛り込むべきことは何ですか？

- A. プロセスをサポートするための適切なツールを定義する。
- B. 容量・能力（キャパシティ）についての新技術や新技法に対する効果の詳細を示す。
- C. ツールに関する要件については言及しない。
- D. すべてのプロセスについて、それぞれがどのようにツールによりサポートされているかを記述する。

### 第 33 問

ISO/IEC 20000 において適用範囲記述書が重要となるのは何故ですか？

- A. マネジメントシステムが、何に対して認証されたのかを定義しているから。
- B. 会社において認証されたもののすべてについて記述しているから。
- C. サービスにおいて認証されたもののすべてについて記述しているから。
- D. 適用範囲から除外されているプロセスを識別しているから。

### 第 34 問

顧客向け IT サービスの内容は、通常どこに定義されますか？

- A. IT フレームワーク
- B. 運用レベル合意（オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA））
- C. サービスカタログ（サービス・カタログ）、またはサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））
- D. サービス報告

### 第 35 問

ISO/IEC 20000 によると、リリース管理の手順に含むべきことは何ですか？

- A. 緊急の変更における許可と実施について。
- B. セキュリティ・インシデントの調査と予防について。
- C. すべての報告されたインシデントの記録（レコード）について。
- D. 構成情報と変更記録（変更レコード）のアップデートや変更について。

### 第 36 問

新規サービスまたはサービス変更の計画立案の際、盛り込むべき内容はどれですか？

- A. 予算およびスタッフのリソース
- B. すべての外部委託契約（UC）についての重大な不適合性
- C. デスクトップ環境における最近の問題と既知の誤り（既知のエラー(KE)）
- D. 現時点のアプリケーションにおける容量・能力（キャパシティ）増大の傾向

### 第 37 問

ISO/IEC 20000 によると、新規サービスまたはサービス変更の提案に盛り込むべきことは何ですか？

- A. 最新の運用レベル合意（オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA））
- B. 費用（コスト）、組織、技術、商取引上の影響（インパクト）
- C. 個別のプロセスまたは一連のプロセスにおける方針、計画、手順
- D. サービスマネジメント計画

### 第 38 問

ISO/IEC 20000 規格により、どんな目的が達成されますか？

- A. サービス・パフォーマンスを評価するための特定の重要業績評価指標（KPI）を定義する。
- B. 認証監査の条件を満たすべき要件を決定する。
- C. サプライ合意の適用範囲で検証が必要となる要件を決定するための支援となる。
- D. 総合的品質管理（TQM）の設計における基準となる。

### 第 39 問

サービス提供者（サービス・プロバイダ）が、文書や記録（レコード）を提供することが重要なのは何故ですか？

- A. ISO/IEC 20000 に準拠するための要件（証拠）であるため。
- B. すべての構成品目（構成アイテム（CI））を、構成管理データベース（CMDB）に一意的に特定し記録することができるため。
- C. サービスマネジメントの効果的な計画立案、運用、および管理（コントロール）を実現するため。
- D. 従業員が、自分の活動の関連性や重要性を認識するため。

#### 第 40 問

管理システムのデリバリにおける上級担当オーナーの責務をサポートするのは、誰が望ましいですか？

- A. 意思決定グループ
- B. 変更諮問委員会 (CAB)
- C. 上級顧客代表者
- D. サービス・マネージャ

## 解答集

### 第1問

関係プロセスとは、事業体およびサプライヤとの関係を言います。

関係プロセスにおいて確認すべきことは何ですか？

- A. すべての当事者が、ビジネス・ニーズ、責務、義務を理解していること。
  - B. 事業体およびサプライヤが、重大なインシデントについての情報を直接得ていること。
  - C. すべてのサービスにおけるサービスレベルが、サプライチェーン（サプライ・チェーン）のもとで一貫していること。
  - D. 満足いかない点についての問題を解決するため、サプライヤと事業体が頻繁に連絡を取っていること。
- 
- A. 正解。関係プロセスは、サプライヤ管理および顧客関係管理（事業関係管理（BRM））に対して行います。また、顧客の事業推進要因が理解されていること、すべての当事者の責任および義務が理解され文書化されていることを確認します。
  - B. 不正解。重大なインシデントにおけるプロセスでは、影響を受ける顧客だけでなく、解決に携わるすべての部門とのコミュニケーションが必要です。しかしこれは、インシデント管理プロセスにて行われるもので、重大なインシデントに指名されたマネージャの責務となります。よってこれは、関係プロセスの適用範囲ではありません。
  - C. 不正解。サービスレベルはすべてのサプライヤについて一貫している必要はありません。実際、そのようになることはほとんどありません。サプライヤのサービスレベルは事業体のサービスレベルと一致している必要があるため、その結果、顧客と合意したサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））を満たすことができます。
  - D. 不正解。サプライヤと事業体が直接連絡を取る体制にすべきではありません。事業体へのサービス品質を確保するようサプライヤを管理する責任は、サービス提供者（サービス・プロバイダ）にあります。

### 第2問

プロセスが必要なのは何故ですか？

- A. 品質に対する目的（達成目標）を、構造的に定義するため。
  - B. サービスに関する問題が発生しないようにするため。
  - C. 活動のアウトプットに一貫性を持たせるため。
  - D. 主要なアウトソース・プロバイダのニーズを満たすため。
- 
- A. 不正解。プロセスは、品質に対する目的（達成目標）をサポートします。
  - B. 不正解。サービスに関する問題は、日常業務にあります。また、プロセスでは、問題による影響を最小限にするようサポートします。
  - C. 正解。予測可能となるアプローチが必要です。
  - D. 不正解。細部にわたる品質コントロールを実現するため、サプライヤとの連携が必要となります。

### 第3問

組織にとって、ISO/IEC 20000 に準じたサービスを受けるメリットとは何ですか？

- A. 組織の従業員の環境に対するニーズを満たすことができる。
  - B. 組織がプロセスを重視することで効率性を得られる。
  - C. 組織が社会的責任を果たすことができる。
  - D. 組織が取引するサプライヤの数を削減することができる。
- A. 不正解。ISO/IEC 20000 規格 20000 規格は、顧客のビジネス・ニーズによって推進されるもので、組織の従業員の環境に対するニーズによってではありません。
- B. 正解。ISO/IEC 20000 は、プロセスをベースにした規格です。ISO/IEC 20000 規格でのサービスマネジメント・プロセスでは、合意されたリソースレベルでの顧客のビジネス・ニーズを満たす、可能な限り最高のサービスを提供します。
- C. 不正解。ISO/IEC 20000 規格は、プロセスをベースにしたアプローチにより、顧客のビジネス・ニーズを満たすためのものです。組織の社会的姿勢を考慮しているものではありません。
- D. 不正解。ISO/IEC 20000 規格の順守（遵守性）においては、サプライヤを効果的に管理することが求められますが、ISO/IEC 20000 に従ってサービスを提供するからといって、取引するサプライヤの数が減少するわけではありません。

### 第4問

ISO/IEC20000 プロセスには、計画・実施・点検・処置（PDCA）の方法論が適用されます。

この方法論で「処置」の段階に相当するものは何ですか？

- A. 顧客の要件や組織の方針に沿ったサービス供給を実現するために必要な目的（達成目標）やプロセスを設定する。
  - B. プロセスを実施する。
  - C. プロセスやサービスをモニタおよび測定し、結果を報告する。
  - D. 継続的改善プロセスの実施のために必要な行動をとる。
- A. 不正解。これは、「計画」の段階で行います。
- B. 不正解。これは、「実施」の段階で行います。
- C. 不正解。これは、「点検」の段階で行います。
- D. 正解。これは、「処置」の段階で行います。

## 第5問

品質管理システム（QMS）の開発および実施には、いくつかのステップがあります。

以下のうち、必要なステップに当てはまらないのはどれですか？

- A. 変更マネージャと、品質方針や目的（達成目標）について合意する。
  - B. 品質に対する目的（達成目標）を達成するために必要なリソースを決定し提供する。
  - C. 顧客や他の利害関係者のニーズや期待を確定する。
  - D. 各プロセスにおける効果や効率性を測定する方法（手法）を確立する。
- A. 正解。品質方針や目的（達成目標）について合意する必要があるのは、変更マネージャだけではなく、他にもいます。
- B. 不正解。品質管理システム（QMS）の開発および実施において必要なステップです。
- C. 不正解。品質管理システム（QMS）の開発および実施において必要なステップです。
- D. 不正解。品質管理システム（QMS）の開発および実施において必要なステップです。

## 第6問

変更記録（変更レコード）を分析する主な目的は何ですか？

- A. 新たな問題に関する記録（問題レコード）を公開することになり、インシデントの積極的な把握（識別）を可能にする。
  - B. 関連したインシデント記録（インシデント・レコード）が、適切に終了していることを確認する。
  - C. 変更の増加レベルと明らかな傾向を識別する。
  - D. サービス報告プロセスへのインプットを行う。
- A. 不正解。問題に関する記録（問題レコード）は、インシデント分析をベースに公開されません。
- B. 不正解。インシデント記録（インシデント・レコード）が適切に終了していることを確認するには、インシデント記録（インシデント・レコード）を分析します。
- C. 正解。変更記録（変更レコード）を分析することにより、傾向を識別することができます。
- D. 不正解。変更記録（変更レコード）を分析する目的は、変更の増加レベルと明らかな傾向を識別することです。



## 第7問

人員は、適切な教育と経験をベースにした能力を備えている必要があります。

人員の能力についてベストプラクティスとされるのは次のうちどれですか？

- A. 必要とされる教育、研修、スキル、経験、における適切な記録（レコード）が保存されている。
- B. 各役割において、少なくとも2人の従業員が適切な研修を受けている。
- C. 従業員が、少なくとも関連する学士号を保有している。
- D. すべての人員が、ISO/IEC 27002 に準じた関連するセキュリティ研修を受けている。

- A. 正解。ISO/IEC 20000 規格では、これがベストプラクティスです。
- B. 不正解。これは、リソースの可用性に関する事柄で、職務能力におけるベストプラクティスではありません。
- C. 不正解。学士号の取得は要件ではありません。役割に関連した研修が要件となります。
- D. 不正解。これは、セキュリティに関する特有の研修ですが、一般的な職務能力におけるベストプラクティスではありません。

## 第8問

以下のうち、品質管理システム（QMS）における基礎的な側面についての規格はどれですか？

- A. ISO 9000
- B. ISO/IEC 15504
- C. ISO/IEC 20000
- D. ISO/IEC 27001

- A. 正解。ISO 9000 は、品質管理システム（QMS）の規格に区分されます。
- B. 不正解。ISO/IEC 15504 は、プロセス・アセスメントの規格です。
- C. 不正解。ISO/IEC 20000 は、IT サービスマネジメント・システムに重点をおいた IT サービスマネジメント（ITSM）の規格です。
- D. 不正解。ISO/IEC 27001 は、セキュリティ管理システムに重点をおいたセキュリティ管理の規格です。

## 第9問

サービス継続性および可用性管理プロセスの目的（達成目標）は何ですか？

- A. 顧客に対して、合意に基づく効果的なコミュニケーションを行っていることを確認する。
  - B. すべての状況において、顧客へのサービスレベルが合意どおりになっていることを確認する。
  - C. すべての状況において、顧客へのサービス継続性および可用性が合意どおりになっていることを確認する。
  - D. すべての状況において、プロバイダへのサービス継続性および可用性が合意どおりになっていることを確認する。
- 
- A. 不正解。効果的なコミュニケーションは、サービス継続性および可用性管理プロセスにおける目的（達成目標）ではありません。サービス報告に関する事柄です。
  - B. 不正解。サービスレベルを管理するのは、サービスレベル管理（SLM）プロセスにおける目的（達成目標）です。
  - C. 正解。これが、サービス継続性 および可用性管理プロセスにおける目的（達成目標）です。
  - D. 不正解。サービス継続性および可用性管理は、サプライヤと顧客の間でなされるプロセスであり、サプライヤとプロバイダの間のプロセスではありません。

## 第10問

リリース管理における活動は、ロールアウト、配布、および設置です。

これらの活動で確認すべきことは何ですか？

- A. 変更が、優先度とリスクに基づいてスケジュールされている。
  - B. 不測の事態に対応する計画（緊急事業計画）やリリース前の状態に戻す計画（切り戻し計画）が用意されている。
  - C. 重複した製品、サービス、ライセンスは排除されている。
  - D. リリースが顧客満足度を得ている。
- 
- A. 不正解。これは、リリース管理とは対照的となる変更管理における業務です。
  - B. 不正解。これは、文書化の手順の一部であり、ロールアウト、配布、設置の手順ではありません。
  - C. 正解。これが、ISO/IEC 20000 規格におけるベストプラクティスです。
  - D. 不正解。これは、リリースの検証と受け入れに関する事柄です。

## 第 11 問

トップマネジメントは、組織の事業・顧客要件において、サービスマネジメント能力の開発、実施、改善についてコミットメントを示さなければなりません。

トップマネジメントがこれを証明するための、最適な方法はどれですか？

- A. 変更管理をアウトソースする。
  - B. 実績の低い従業員を懲戒処分にする。
  - C. 新規 IT サービス計画立案に参加する。
  - D. リーダーシップや行動で示す。
- 
- A. 不正解。変更管理のアウトソースは、トップマネジメントのコミットメントを示すには十分ではありません。
  - B. 不正解。これは、トップマネジメントのコミットメントを証明するのに十分な行為ではありません。
  - C. 不正解。新規サービスの計画立案に参加するだけでは、トップマネジメントのコミットメントを証明するのに十分な行為ではありません。
  - D. 正解。トップマネジメントは、強力なリーダーシップと確実な行動により、コミットメントを証明することができます。

## 第 12 問

以下のうち、IT ガバナンスの指導用教材として使用されるのはどれですか？

- A. CobIT™
  - B. ISO 9000
  - C. ISO/IEC 20000
  - D. MOF
- 
- A. 正解。CobIT™ は、情報システムコントロール協会 (ISACA) による IT ガバナンスのための指針です。
  - B. 不正解。ISO 9000 は、一般的な品質管理システム (QMS) 規格です。
  - C. 不正解。ISO/IEC 20000 は、IT サービスマネジメント (ITSM) 規格です。
  - D. 不正解。MOF は、マイクロソフト社によるサービスマネジメント・フレームワークです。

### 第 13 問

IT サービスマネジメント (ITSM) の目的 (達成目標) は何ですか？

- A. 事業顧客に重要なサービスを提供する。
  - B. 事業要件に対して保証されたサービスレベルを提供する。
  - C. 事業要件を満たすサービスマネジメントを提供する。
  - D. 事業体に対して最大限レベルのサービスを提供する。
- 
- A. 不正解。顧客サービスは、重要なサービス以上のものです。
  - B. 不正解。サービスは保証されるものではなく、単に提供されるものです。
  - C. 正解。IT サービスマネジメント (ITSM) は、合意された事業要件に基づいて行われなければなりません。
  - D. 不正解。顧客は、「最大限」のレベルを要求するとは限りません。

### 第 14 問

問題管理において、既知の誤り (既知のエラー(KE)) と是正された問題の最新情報を入手可能にするべきプロセスは、以下のどれですか？

- A. すべての ISO/IEC 20000 プロセス
  - B. 可用性管理
  - C. 構成管理
  - D. インシデント管理
- 
- A. 不正解。ISO/IEC 20000 規格によると、問題管理がこの情報を入手可能とするのは、インシデント管理プロセスに対してであり、すべての ISO/IEC プロセスに対してではありません。
  - B. 不正解。ISO/IEC 20000 規格によると、問題管理がこの情報を入手可能とするのは、インシデント管理プロセスに対してです。
  - C. 不正解。ISO/IEC 20000 規格によると、問題管理がこの情報を入手可能とするのは、インシデント管理プロセスに対してです。
  - D. 正解。問題管理がこの情報を入手可能にするのは、インシデント管理プロセスに対してであり、これにより、インシデントの照合が可能になります。

## 第 15 問

以下のうち、サービスマネジメント計画により処理される、サービス変更の原因となる事象または活動はどれですか？

- A. 重大なインシデント
- B. サービス改善活動
- C. システムのライフサイクル管理
- D. 緊急変更

- A. 不正解。これは、プロセスで起こる事象です。プロセスはこれらの事象を処理するよう設計されています。よって、サービスマネジメント計画には影響しません。
- B. 正解。サービス改善は、プロセスやサービスの変更を促します。よって、サービスマネジメント計画にかかわってきます。
- C. 不正解。システムのライフサイクル管理は、IT システムのライフサイクルを管理します。よって、サービスマネジメント計画には影響しません。
- D. 不正解。これは、プロセスで起こる事象です。プロセスはこれらの事象を処理するよう設計されています。よって、サービスマネジメント計画には影響しません。

## 第 16 問

計画・実施・点検・処置（PDCA）の方法論での「点検」の段階で、レビューを定期的に行うことが重要となるのは何故ですか？

- A. 役割と責任を割り当てるため。
  - B. サーマネジメントが達成すべき目的（達成目標）や要件を定義するため。
  - C. サーマネジメントの方針、目的（達成目標）、計画を設定するため。
  - D. サーマネジメントの要件が効果的に実施および維持されているかどうかを見極めるため。
- 
- A. 不正解。これは、サービスマネジメント計画の実施の一部です。
  - B. 不正解。これは、サービスマネジメント計画の一部です。「点検」の段階では、目的（達成目標）が達成されているかどうかをレビューすることが重要となります。
  - C. 不正解。これは、マネジメントにおける責任の一部です。
  - D. 正解。これは、ISO/IEC 20000 規格において「点検」の段階で行われることの一部です。

## 第 17 問

認証監査は、主に何をベースに行われますか？

- A. 人事記録（レコード）
  - B. プロセス定義書（記述書）
  - C. 認証財務監査員によるレポート
  - D. 仕様
- A. 不正解。ISO/IEC 20000 は、プロセスをベースにした規格です。認証監査における証拠としてさまざまな記録（レコード）や文書が使用されますが、プロセスに関連した文書（プロセス定義書（記述書）など）が、証拠の基盤となります。
- B. 正解。ISO/IEC 20000 は、プロセスをベースにした規格です。認証監査は、主には ISO/IEC 規格 20000 規格にて求められる一連のプロセスを評価するための、プロセスに関連した文書（プロセス定義書（記述書）など）を基盤にして行われます。
- C. 不正解。ISO/IEC 20000 は、プロセスをベースにした規格です。よって、プロセスに関連した文書（プロセス定義書（記述書）など）が、証拠の基盤となります。認証財務監査員によるレポートは、IT サービスにおける予算業務や会計業務を監査するための証拠となりますが、すべてのプロセスに関する情報とはなりません。
- D. 不正解。ISO/IEC 20000 は、プロセスをベースにした規格です。認証監査における証拠としてさまざまな記録（レコード）や文書が使用されますが、プロセスに関連した文書（プロセス定義書（記述書）など）が、証拠の基盤となります。

## 第 18 問

承認済の契約をレビューした結果により契約を変更する場合、正しい方法はどれですか？

- A. 顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスを通して行う。
  - B. 変更管理プロセスを通して行う。
  - C. 顧客の代表者を通して行う。
  - D. サプライヤ管理プロセスを通して行う。
- A. 不正解。顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスは、適用範囲、サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））、契約などの変更を協議するためのサービスレビュー・ミーティングを設定する役割を担います。ミーティングにて決定された契約の変更は、変更管理プロセスにて行います。
- B. 正解。すべての契約変更は、変更管理プロセスにて行います。
- C. 不正解。顧客の代表者は、その他のプロセス（顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスなど）を通してかかわります。
- D. 不正解。サプライヤ管理は、契約レビューのためのプロセスを実施する役割を担います。すべての契約変更は、変更管理プロセスにて行います。

## 第 19 問

解決をする上での目標設定は、優先度を重視しなければなりません。

インシデントや問題を解決するためのスケジュールを立てるとき、考慮すべきこととして当てはまらないのは次のうちどれですか？

- A. 使用可能なスキル
  - B. 競合するリソース要件
  - C. 解決方法（手法）を施すための労力と費用（コスト）
  - D. 特定の構成品目（構成アイテム（CI））に対する過去に報告されたインシデントの数
- A. 不正解。これは、インシデントや問題を解決するためのスケジュールを立てるときに考慮すべきことです。
- B. 不正解。これは、インシデントや問題を解決するためのスケジュールを立てるときに考慮すべきことです。
- C. 不正解。これは、インシデントや問題を解決するためのスケジュールを立てるときに考慮すべきことです。
- D. 正解。これは、解決するためのスケジュールを立てるときに考慮すべきことではありません。問題を識別するときに考慮することです。

## 第 20 問

ISO/IEC 20000-1:2005 にて定義されている、サプライヤ管理に関するサービス提供者（サービス・プロバイダ）の責任とは何ですか？

- A. プロセスはサプライヤの調達のためにあることとする。
  - B. サプライヤとのサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））と、事業体のサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））を一致させる。
  - C. 再契約先サプライヤが、すべての状況において契約要件を満たすようにする。
  - D. アウトソースされているサプライヤのプロセスや手順を定義する。
- A. 不正解。これは、ISO/IEC 20000-1:2005 規格での適用範囲ではありません。
- B. 正解。細部にわたってサービスマネジメントを実現することは重要なことであり、ISO/IEC 20000-1:2005 規格で要求されています。
- C. 不正解。これは、統括サプライヤの責任です。
- D. 不正解。サービス提供者（サービス・プロバイダ）は、マネジメント・コントロールをはっきりさせる必要がありますが、サプライヤ・プロセスの定義はしません。

## 第 21 問

サービス改善計画を実施する前に、ベースラインとして記録しておくべき内容は何ですか？

- A. サービス変更の未処理分
  - B. 業務にかかわるスタッフの数
  - C. サービス品質とレベル
  - D. プロセス運用の所要時間
- A. 不正解。変更の未処理分が減少すれば対策の 1 つとして考えられますが、その他にも記録すべき内容はあります。
- B. 不正解。スタッフの数が改善すれば対策の 1 つとして考えられますが、その他にも記録すべき内容はあります。
- C. 正解。ISO/IEC 規格 20000 規格では、実際の改善について測定するため、ベースラインとしてサービス品質とレベルについての情報収集を行うことを推奨しています。
- D. 不正解。所要時間が改善すれば対策の 1 つとして考えられますが、その他にも記録すべき内容はあります。

## 第 22 問

SixSigma®とは何ですか？

- A. プロセスのアウトプットにおける不具合を測定する品質管理手段
  - B. 事業プロセス（ビジネス・プロセス）の能力改善のための 6 段階成熟度モデル
  - C. IT プロセス改善のために最近開発された規格
  - D. プロセス改善のための構造化された統計をベースにしたアプローチ
- A. 不正解。品質管理手段だけではなく、改善の方法（手段）を網羅しています。
- B. 不正解。成熟度モデルではありません。
- C. 不正解。一般的な事業プロセス（ビジネス・プロセス）として、1980 年代に開発されました。
- D. 正解。



## 第 23 問

デミング・サイクルは、どのように使用するべきですか？

- A. 継続的改善のモデルとして。
  - B. 顧客指向のモデルとして。
  - C. サービスの設計段階に使われるモデルとして。
  - D. サービス改善の費用（コスト）計算のモデルとして。
- A. 正解。これが、デミング・サイクルで焦点を当てているところです。
- B. 不正解。デミング・サイクルは、継続的改善を実現しますが、特に顧客指向のためというわけではありません。
- C. 不正解。設計段階のモデルにもなりますが、すべての段階での継続的改善を実現するものです。
- D. 不正解。これは、予算業務や会計業務におけるコストモデルにより行います。

## 第 24 問

可用性の定義は何ですか？

- A. どの構成品目（構成アイテム（CI））が影響しているか、またそれらが許可された変更によりどのように影響されるかについての詳細な記録（レコード）。
  - B. 任意の時点での、サービスまたは各構成品目（構成アイテム（CI））の状態のスナップショット。
  - C. サービスの標準運用の一部ではなく、サービス品質を損なうかまたは低下させる、もしくはその可能性がある事象。
  - D. 特定の時点または期間において、要求された機能を実現するためのコンポーネントまたはサービスの能力。
- A. 不正解。これは、変更記録（変更レコード）の定義です。
- B. 不正解。これは、ベースラインの定義です。
- C. 不正解。これは、インシデントの定義です。
- D. 正解。これが、可用性の定義です。

## 第 25 問

新規サービスやサービス変更は、稼働環境にて実施される前に受け入れられる必要があります。

新規サービスやサービス変更の実施後に、すべきことは何ですか？

- A. 導入後のレビュー（実施後のレビュー（PIR））を行い、計画どおりの結果となっていることを確認する。
  - B. サービスの立ち上げまたは修正を実施しているプロジェクトとのインタフェースに対するアプローチを定義する。
  - C. 追加ですべきことはなにも無い。新規サービスまたはサービス変更が通常業務として稼働し、平常サービスとして管理されればよい。
  - D. 変更が不備であった場合に、無効にするか修正するための手順を定義する。
- 
- A. 正解。これが、ISO/IEC 20000 規格で求められることです。
  - B. 不正解。これは、計画サービスマネジメント（計画）において行われることで、新規サービスやサービス変更の実施後の業務には該当しません。
  - C. 不正解。ISO/IEC 20000 規格では、導入後のレビュー（実施後のレビュー（PIR））は不可欠です。追加で何もしないのは許されません。
  - D. 不正解。これは、変更管理における業務です。また、実施前に設定または定義されている必要があります。

## 第 26 問

緊急の変更の実施について、推奨されることは何ですか？

- A. 上級マネージャのみが緊急の変更を許可する。
  - B. 変更プロセスは完全に回避する。
  - C. 緊急の変更についての、個別プロセスを設定する。
  - D. 可能な場合には後に変更プロセスを行う。
- 
- A. 不正解。緊急の変更の許可は、プロセスの一環として行われるもので、誰が行うかの推奨はされていません。
  - B. 不正解。回避した後に行う活動はあっても、プロセス全体を回避することは推奨されていません。
  - C. 不正解。緊急の変更に対する個別の方針についての要件はありますが、個別のプロセスについては推奨されていません。
  - D. 正解。回避された活動はできる限り早く着手すべきですが、可能な場合には変更プロセスを後に行うことが推奨されています。

## 第 27 問

ISO/IEC 20000 は、次のうちどのタイプの組織に適していますか？

- A. すべての ITIL® 指針をすでに実施済みであることを確認したいと考えている組織。
  - B. 顧客要件との整合性を示す必要のある組織。
  - C. サービスの認証を受けたいと考えている組織。
  - D. サービス提供者（サービス・プロバイダ）のプロセスを特定したいと考えているツール・ベンダ。
- 
- A. 不正解。ITIL® は、ISO/IEC 20000 よりも規模の大きなものです。よって、すべての ITIL® が実施されていることを確認することではありません。
  - B. 正解。これは、ISO/IEC 20000 規格の適用範囲となっています。
  - C. 不正解。認証を受けるのは管理システムであり、サービスではありません。
  - D. 不正解。サービス提供者（サービス・プロバイダ）が、ISO/IEC 20000 と ITIL® をベースにサービス提供者（サービス・プロバイダ）のプロセスを特定します。

## 第 28 問

どの組織においても、将来、法律または規制の変更による影響（インパクト）を受けることがあります。

この件については、どのように対処しますか？

- A. 変更要求にて。
  - B. 顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスにて。
  - C. サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））にて。
  - D. サービスマネジメント計画にて。
- 
- A. 不正解。法律または規制の変更があったときには、変更要求が発生することがありますが、このような事態を想定するのは、サービスマネジメント計画においてです。
  - B. 不正解。顧客関係管理（事業関係管理（BRM））プロセスにて法律または規制の変更に関する情報を収集することになりますが、このような事態を想定するのは、サービスマネジメント計画においてです。
  - C. 不正解。サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））は、法律または規制の変更があった場合に、影響を受けることもありますが、このような事態を想定するのは、サービスマネジメント計画においてです。
  - D. 正解。サービスマネジメント計画にて、法律または規制の変更によるサービスマネジメント・プロセスやサービスの変更に対処します。

## 第 29 問

容量・能力管理（キャパシティ管理）では、どのレベルの容量・能力（キャパシティ）を目標にしますか？

- A. 合意に基づく現時点および将来の需要を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
  - B. すべての現時点および将来の需要を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
  - C. すべての開発および運用要件を満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
  - D. 現時点での需要のみを満たすのに、十分な容量・能力（キャパシティ）。
- A. 正解。目的（達成目標）は、サービス提供者（サービス・プロバイダ）が、顧客のビジネス・ニーズからくる現時点および将来における合意された需要を満たす十分な容量・能力（キャパシティ）を備えていることです。
- B. 不正解。すべての需要を満たすのではなく、合意された需要を満たすのが目的（達成目標）です。
- C. 不正解。開発および運用要件については、特に言及されていません。
- D. 不正解。現時点での需要を満たすだけでなく、将来の合意された需要も満たす容量・能力（キャパシティ）を提供することが目的（達成目標）です。

## 第 30 問

品質方針は、何を目標にして定義されますか？

- A. 公式に示された組織による品質についての意向と指示。
  - B. 組織が果たすべき法的義務。
  - C. ISO/IEC 20000 における要件。
  - D. サービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））で示された顧客要件。
- A. 正解。組織に焦点を当てて定義した記述書です。
- B. 不正解。文書により法的義務に関連した方針をすべて記録しますが、法的義務そのものは記録しません。
- C. 不正解。これら要件で示されるのは、品質管理システム（QMS）についてであり、品質方針についてではありません。
- D. 不正解。これらの要件は、品質方針の定義に対してインプットしますが、品質方針そのものではありません。

### 第 31 問

内部使用のために組織または組織の代理が実施し、適合の自己宣言としての基盤を形成するために行う監査は、次のうちどれですか？

- A. 第一者監査
- B. 第二者監査
- C. 第三者監査
- D. 第四者監査

- A. 正解。第一者監査は、内部使用のために実施されます。
- B. 不正解。第二者監査は、組織の顧客または顧客の代理人により実施されます。
- C. 不正解。第三者監査は、外部独立組織により実施されます。
- D. 不正解。第四者監査という概念はありません。

### 第 32 問

ISO/IEC 20000-2:2005 によると、サービスマネジメント実施における計画立案の際、ツールについて計画に盛り込むべきことは何ですか？

- A. プロセスをサポートするための適切なツールを定義する。
- B. 容量・能力（キャパシティ）についての新技術や新技法に対する効果の詳細を示す。
- C. ツールに関する要件については言及しない。
- D. すべてのプロセスについて、それぞれがどのようにツールによりサポートされているかを記述する。

- A. 正解。プロセスをサポートするツールがあれば、定義する必要があります。
- B. 不正解。これは、容量・能力管理（キャパシティ管理）の要件であり、サービスマネジメントの実施計画についてではありません。
- C. 不正解。ツールが使用されている場合には、その定義を計画に盛り込む必要があります。
- D. 不正解。すべてのプロセスがツールにサポートされているべきだという要件はありません。

### 第 33 問

ISO/IEC 20000 において適用範囲記述書が重要となるのは何故ですか？

- A. マネジメントシステムが、何に対して認証されたのかを定義しているから。
  - B. 会社において認証されたもののすべてについて記述しているから。
  - C. サービスにおいて認証されたもののすべてについて記述しているから。
  - D. 適用範囲から除外されているプロセスを識別しているから。
- A. 正解。適用範囲記述書は、認証を受けるためにマネジメントシステムが何に対してテストされたのかを示しています。
- B. 不正解。認証は、一会社（合法的な組織）に対して行われます。
- C. 不正解。認証されるのは、マネジメントシステムでありサービスではありません。
- D. 不正解。ISO/IEC 20000 規格の適用範囲内のプロセスはすべて監査を受けます。

### 第 34 問

顧客向け IT サービスの内容は、通常どこに定義されますか？

- A. IT フレームワーク
  - B. 運用レベル合意（オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA））
  - C. サービスカタログ（サービス・カタログ）、またはサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））
  - D. サービス報告
- A. 不正解。IT フレームワークでは、サービスマネジメントの構造を示しますが、サービスそのものは定義しません。
- B. 不正解。運用レベル合意（オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA））では、主要顧客サービスにおけるサポート対策を定義します。
- C. 正解。サービスカタログ（サービス・カタログ）、またはサービスレベル合意書（サービスレベル・アグリーメント（SLA））により、顧客に対するサービスを定義します。
- D. 不正解。サービス報告は、サービス・パフォーマンスの詳細を報告するもので、サービスを定義するものではありません。

### 第 35 問

ISO/IEC 20000 によると、リリース管理の手順に含むべきことは何ですか？

- A. 緊急の変更における許可と実施について。
  - B. セキュリティ・インシデントの調査と予防について。
  - C. すべての報告されたインシデントの記録（レコード）について。
  - D. 構成情報と変更記録（変更レコード）のアップデートや変更について。
- 
- A. 不正解。これは、変更管理手順の一部です。
  - B. 不正解。これは、情報セキュリティ管理手順の一部です。
  - C. 不正解。これは、インシデント管理手順の一部です。
  - D. 正解。ISO/IEC 20000 規格によると、これが要件となります。リリース管理手順には、構成情報と変更記録（変更レコード）のアップデートや変更が含まれます。

### 第 36 問

新規サービスまたはサービス変更の計画立案の際、盛り込むべき内容はどれですか？

- A. 予算およびスタッフのリソース
  - B. すべての外部委託契約（UC）についての重大な不適合性
  - C. デスクトップ環境における最近の問題と既知の誤り（既知のエラー(KE)）
  - D. 現時点のアプリケーションにおける容量・能力（キャパシティ）増大の傾向
- 
- A. 正解。新規サービスやサービス変更の計画立案の際、予算や作業負荷に与える影響について考慮しなければなりません。
  - B. 不正解。すべての外部委託契約（UC）についての重大な不適合性は、新規サービスやサービス変更の計画立案には関連しません。
  - C. 不正解。デスクトップ環境における最近の問題と既知の誤り（既知のエラー(KE)）は、通常新規サービスやサービス変更の計画立案には関連しません。
  - D. 不正解。現時点のアプリケーションにおける容量・能力（キャパシティ）増大を示すもので、新規サービスやサービス変更のための関連情報ではありません。

### 第 37 問

ISO/IEC 20000 によると、新規サービスまたはサービス変更の提案に盛り込むべきことは何ですか？

- A. 最新の運用レベル合意（オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA））
  - B. 費用（コスト）、組織、技術、商取引上の影響（インパクト）
  - C. 個別のプロセスまたは一連のプロセスにおける方針、計画、手順
  - D. サービスマネジメント計画
- A. 不正解。これは、該当しません。
- B. 正解。これが、ISO/IEC 20000 規格にて求められるものです。
- C. 不正解。計画・実施・点検・処置（PDCA）方法論においては、これらの書類作成は、「実施」に、改訂は「処置」にあてはまります。これは、新規サービスやサービス変更の提案とは関連しません。
- D. 不正解。この計画は、新規サービスやサービス変更のみにとどまらない、より幅広いものです。

### 第 38 問

ISO/IEC 20000 規格により、どんな目的が達成されますか？

- A. サービス・パフォーマンスを評価するための特定の重要業績評価指標（KPI）を定義する。
  - B. 認証監査の条件を満たすべき要件を決定する。
  - C. サプライ合意の適用範囲で検証が必要となる要件を決定するための支援となる。
  - D. 総合的品質管理（TQM）の設計における基準となる。
- A. 不正解。ISO/IEC 20000 規格では、サービス・パフォーマンスが、モニタリングおよび報告により、サービスレベル目標に対して評価されることが求められます。しかし、状況（組織、サービス、合意された目標など）によって異なるため、特定の重要業績評価指標（KPI）を定義することはありません。
- B. 正解。ISO/IEC 20000 規格の仕様（パート 1）では、認証監査の条件を満たす要件を定義します。
- C. 不正解。要件は、顧客のビジネス・ニーズにより推進されるものであり、ISO/IEC 20000 規格によってではありません。規格により、サプライヤが品質の良いサービスを供給するよう管理されていることを確認することができます。
- D. 不正解。これは、ISO/IEC 20000 規格の目的ではありません。規格の仕様（パート 1）では、認証監査の条件を満たす要件を定義します。



### 第 39 問

サービス提供者（サービス・プロバイダ）が、文書や記録（レコード）を提供することが重要なのは何故ですか？

- A. ISO/IEC 20000 に準拠するための要件（証拠）であるため。
  - B. すべての構成品目（構成アイテム（CI））を、構成管理データベース（CMDB）に一意的に特定し記録することができるため。
  - C. サービスマネジメントの効果的な計画立案、運用、および管理（コントロール）を実現するため。
  - D. 従業員が、自分の活動の関連性や重要性を認識するため。
- A. 不正解。文書作成は、ISO/IEC 20000 に準拠するためだけの目標となるべきではありません。
- B. 不正解。これは、構成管理における事柄です。
- C. 正解。サービスマネジメントを行うには、文書や記録（レコード）が必要です。これにより、サービス提供者（サービス・プロバイダ）は、サービスマネジメントがコントロールされていることを証明することができます。文書作成は、ISO/IEC 20000 に準拠するためだけの目標となるべきではありません。
- D. 不正解。これは、能力、認識、研修についての事柄であり、文書についてではありません。

### 第 40 問

管理システムのデリバリにおける上級担当オーナーの責務をサポートするのは、誰が望ましいですか？

- A. 意思決定グループ
  - B. 変更諮問委員会（CAB）
  - C. 上級顧客代表者
  - D. サービス・マネージャ
- A. 正解。ISO/IEC 20000 規格では、上級担当オーナーは、方針を定義し決定事項を実施する十分な権限を持つ意思決定グループにより、サポートされていることが求められます。
- B. 不正解。変更諮問委員会（CAB）は、管理システムの機能ほど幅広くはない特定の機能において重要となります。
- C. 不正解。上級顧客代表者は、管理システムにおける要件に参画はしますが、そのデリバリについては担当しません。
- D. 不正解。サービス・マネージャは、上級担当オーナーの責任となる管理システムを実施します。

## 評価

以下の表に、本サンプル試験問題の正解を示します。

番号	正解	得点
1	A	1
2	C	1
3	B	1
4	D	1
5	A	1
6	C	1
7	A	1
8	A	1
9	C	1
10	C	1
11	D	1
12	A	1
13	C	1
14	D	1
15	B	1
16	D	1
17	B	1
18	B	1
19	D	1
20	B	1

番号	正解	得点
21	C	1
22	D	1
23	A	1
24	D	1
25	A	1
26	D	1
27	B	1
28	D	1
29	A	1
30	A	1
31	A	1
32	A	1
33	A	1
34	C	1
35	D	1
36	A	1
37	B	1
38	B	1
39	C	1
40	A	1