

## IT サービスマネージャ

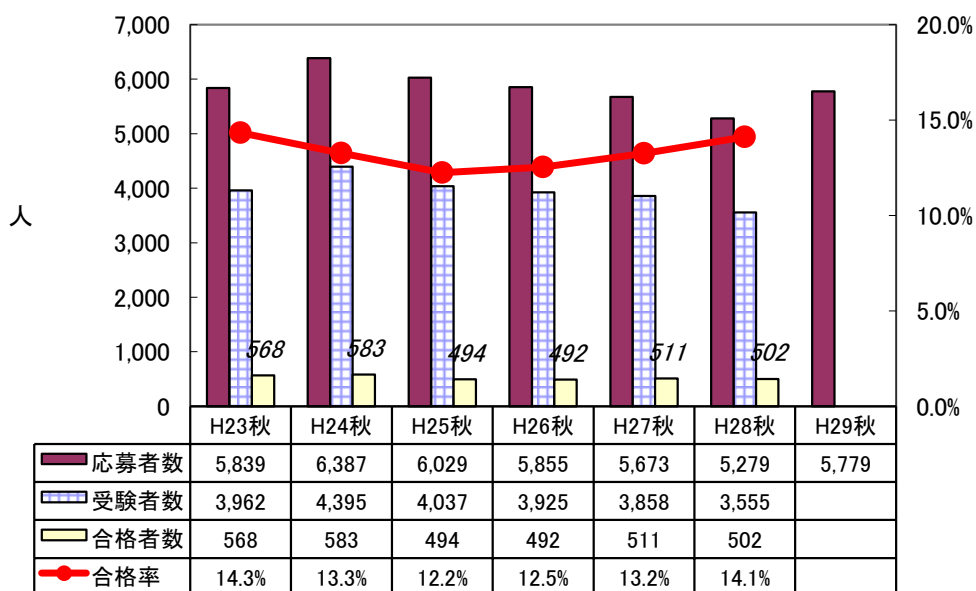
### 1. はじめに

#### 1.1 総評

専門知識、運用の実務、管理的視点、というように、IT サービスマネジメントにさまざまな角度から焦点を当てて、IT サービスマネージャに必要な知識や能力を問う試験でした。午前Ⅱ試験では IT サービスマネジメントの各プロセスの活動における知識的な事項が問われ、午後Ⅰ試験では IT サービスマネジメントのプロセスや機能における具体的な活動が問われ、午後Ⅱ試験ではよりよいサービス提供のためのマネジメントの取組みが問われました。各試験の特徴と役割がよく出ており、この試験を受ければ IT サービスマネジメントの正しいやり方や考え方を学べるような、理想的な試験でした。

なお、午後Ⅱ試験において、TAC 公開模試と同じ「継続的サービス改善」をテーマにした問題が出題されました。午後Ⅰ試験においても、問題管理プロセスや変更管理プロセスの手順や緊急変更諮問委員会の開催、構成管理データベースの更新など、TAC 公開模試や実力テストと同じ観点が取り上げられていました。

#### 1.2 受験者数の推移

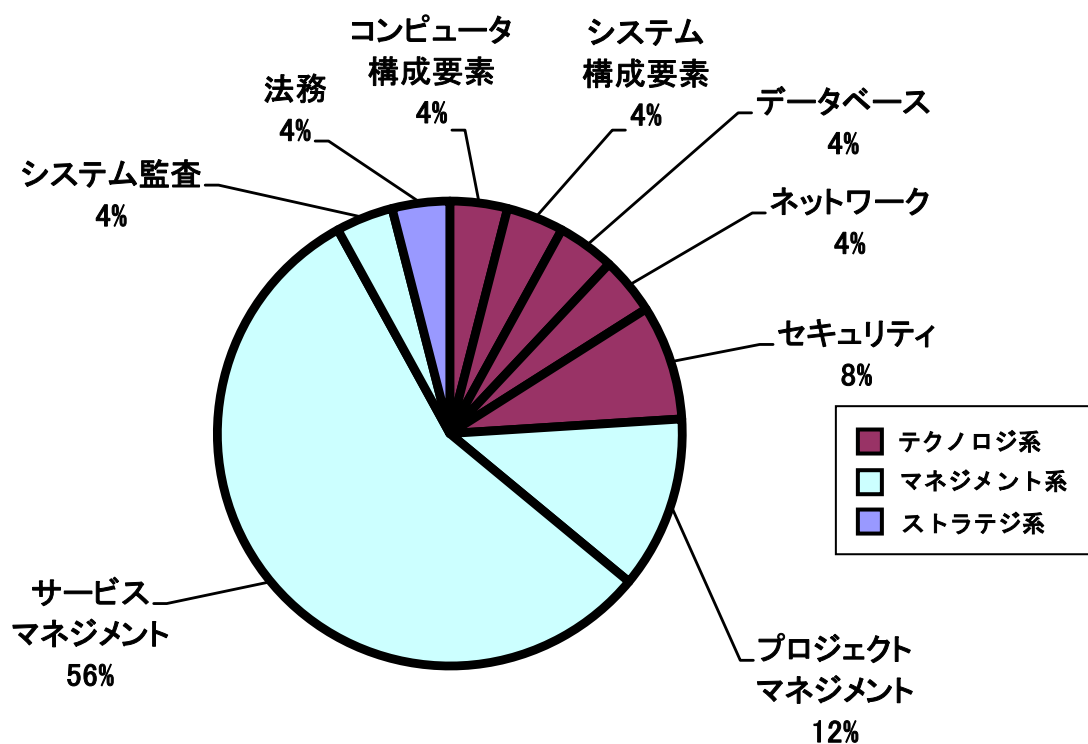


## 2. 午前Ⅱ問題の分析

### 2.1 問題テーマの特徴

午前Ⅱ試験の出題範囲は、次表のとおり 9 分野からなります（試験センターの出題分野一覧表の中分類で分類）。このうち、重点分野はマネジメント系の「サービスマネジメント」「プロジェクトマネジメント」の 2 分野で、技術レベル 4 の高度な問題が出題されます。他の分野は技術レベル 3 までの問題が出題されます。

出題分野	出題比率	出題数
コンピュータ構成要素	4%	1 問
システム構成要素	4%	1 問
データベース	4%	1 問
ネットワーク	4%	1 問
セキュリティ	8%	2 問
プロジェクトマネジメント	12%	3 問
サービスマネジメント	56%	14 問
システム監査	4%	1 問
法務	4%	1 問



出題分野別の出題数は、4 回連続で変化していません。重点分野「サービスマネジメント」からの出題が 14 問で全体の 56%を占めています（問 1～問 14）。これにもう一つの重点分野「プロジェクトマネジメント」の 3 問（問 16～問 18）を加えた、重点分野全体の出題比

率は、68%(計 17 問)です。それ以外の分野では、「セキュリティ」からの出題が 2 問、残りの分野は 1 問ずつの出題でした。

この試験の最重要分野である「サービスマネジメント」分野は、

- ① ITIL や JIS Q 20000 に基づくサービスマネジメント
- ② サービスやシステムの運用管理

の問題に大別できます。近年は①の出題が多い傾向が見られます。今回も 14 問中 10 問が①からの出題、4 問が②からの出題でした。

新規問題と過去問題の割合は、新規問題 9 問、過去問題 16 問で、前回と同じでした。過去問題の出題率は 64%です。他区分に比べると新規問題の出題割合が高い試験です。特に、「サービスマネジメント」分野に新規問題が 5 問も出題されました。過去問題は、16 問のうちの 10 問が IT サービスマネージャの午前Ⅱ試験からの再出題で、平成 27 年度～平成 25 年度の 3 年間に集中しています。“2 回前の年度から集中的に再出題される”という傾向は 3 年前から見られましたが、今回は 2 回前～4 回前に集中していたということになります。

新規問題 9 問のテーマは、次のとおりです。

・「サービスマネジメント」(5 問)

JIS Q 20000-2 によるトップマネジメントがサービスマネジメントの目的を定義する際の考慮点、稼働品質率の計算、関係プロセスで実施する内容、変更管理の要求事項に基づいて策定する変更管理規程、データセンターファシリティスタンダードにおけるティア 3 の UPS 設備の冗長性の構成

・「プロジェクトマネジメント」(1 問)

自動生産システムの増強における期待金額価値(EMV)の計算

・「その他」(3 問)

MLC フラッシュメモリ、XML 署名、コードサイニング証明書

## 2.2 難易度の特徴

難易度は、標準的です。2 回前(平成 27 年度)と前回(平成 28 年度)の午前Ⅱ試験は、突破率が 80%を超えています。今回は、過去問題が IT サービスマネージャ試験からの出題が多かったことから対策が取りやすく、前回よりも易しめといえます。問題の後半に新しい用語が連続して登場するので、その部分は難しく感じたかもしれませんが、サービスマネジメントを体系的に学習し過去問題で演習を行った方が合格点の 60 点を取るのは難しくありません。今回も 80%超の突破率が期待できそうです。

なお、新規問題は例年、サービスマネジメントのより深い知識、新しい用語、計算問題などが出題され、難易度が高くなる傾向がありますが、その後繰り返し出題されることで正答率は上がり、難易度が下がっていきます。このため、過去問題の難易度は総じて低めになります。今回も過去問題の中に多少難しめの新規問題が含まれることで、難易度のバランスがとられています。

## 2.3 問題テーマ難易度一覧表

問	テーマ	難易度
1	ITIL2011edition のサービストランジション段階	A
2	システムの改善案の評価	A
3	JIS Q 20000-2：トップマネジメントの考慮点	B
4	サービス・パイプラインに収録されるサービス	A
5	段階的取扱いの階層的エスカレーション	A
6	サービス継続及び可用性管理プロセスの活動	A
7	リアクティブな可用性管理の活動で用いる技法	B
8	インシデント及びサービス要求管理の主な活動	A
9	稼働品質率の計算による信頼性の評価	C
10	関係プロセスで実施する内容	B
11	変更管理規程に記載する規則	B
12	インシデント・モデルを定義しておくメリット	B
13	有人オペレーションサービスのオペレータ数の計算	B
14	JDCC の UPS 設備の冗長性の基準のティア 3 の構成	C
15	職務の分離	B
16	責任分担マトリックス	B
17	自動生産システムの増強における期待金額価値（EMV）	C
18	プロジェクト管理で使用する分析技法（傾向分析）	B
19	MLC フラッシュメモリ	C
20	SAN におけるサーバとストレージの接続形態	B
21	WAL プロトコルの目的	C
22	TCP コネクション	B
23	XML 署名	C
24	コードサイニング証明書	C
25	シュリンクラップ契約	A

注) 難易度は 3 段階評価で、C が難、A が易を意味する。

### 3. 午後 I 問題の分析

---

#### 3.1 問題テーマの特徴

問 1, 問 2 は IT サービスマネジメントの「プロセス」、問 3 は IT サービスマネジメントの「機能」からの出題です。どの問題も IT サービスマネジメントの標準的なやり方、考え方に基づいており、問題を解くことで IT サービスマネージャの正しい取組みを知ることができる、IT サービスマネージャ試験にふさわしい内容でした。

今回の出題を IT サービスマネジメントの分野で見ると、「サービスデザイン」の可用性管理プロセス、「サービスオペレーション」の問題管理プロセスとサービスデスク機能、「サービストランジション」の変更管理プロセスというように、幅広い分野からテーマが設定されています。そして、問題の中ではサービスレベル管理プロセス、構成管理プロセス、インシデント管理プロセスに関する内容なども取り上げられており、IT サービスマネジメントの各分野からバランスよく出題された形です。

**問 1** は、可用性管理プロセスに関する問題です。POS レジとストアコントローラからなる POS システムを提供するサービスにおいて、顧客と交わした可用性の SLA の目標値に従って、保守サービスや稼働状態の監視、障害回復手順などを計画・実践し、発生したトラブルへの対応を振り返って改善を行う事例です。設問では、サービス稼働率の計算、障害の診断時間を短縮するための改善策、POS レジ故障を未然に防止するための機能変更や保守サービスの見直し内容などが問われました。「サプライヤとの SLA 締結においては、顧客と交わした SLA との整合をとる」といった IT サービスマネジメントの専門知識が求められました。

**問 2** は、問題管理プロセスと変更管理プロセスに関する問題です。顧客管理システムを題材に、問題管理プロセスと変更管理プロセスの手順、変更要求（RFC）の管理項目が提示され、発生した問題の中で IT サービスマネージャがとるべき行動を考察する事例です。設問では、各プロセスの手順や RFC の空欄穴埋め、緊急の変更諮問委員会（CAB）の開催理由と出席できない CAB 要員が取るべき行動、変更実施後の CMDB の更新、変更実施によって発生する可能性があるリスクなどが問われました。中でも、「緊急 CAB の開催」や「変更実施後の CMDB の更新」などは、IT サービスマネジメントの変更管理や構成管理を進めるうえで必須となる知識です。

**問 3** は、サービスデスクに関する問題です。サービス提供時間帯や回答時間などの SLA に基づき、サービスデスクを運営する中で、顧客増加に対応するための業務効率の向上策を検討する事例です。また、標的型攻撃メールの訓練実施への対応なども取り上げられ、最近の IT 動向を反映した内容になっています。設問では、FAQ 利用の効果とその確認方法、サービスレベル目標が達成できないリスクの特定とその理由、標的型攻撃メールの訓練実施によるサービスデスクへの影響やその対応などが問われました。「FAQ を充実させることでサービスデスクへの問合せ件数を削減できる」という観点は、これまでも出題されており、この試験においては定番の知識です。

### 3.2 難易度の特徴

事例の詳細度や問題分量から時間的な難易度を見ると、問1と問2が高く、問3が低いといえます。問1と問2は、図表の中でプロセスの手順や障害からの回復手順が細かく示されており、詳細度が高く読解力が必要でした。これに対して問3は、問題文が平易で図表の詳細度もそれほど高くなかったため、解くのに時間はかからなかったと思います。1問当たりのページ数は、3問とも6ページで長めでした。設問数は1問当たり6つ～7つで、大きな差はありませんでした。

知識的な難易度を見ると、3問ともITサービスマネージャが押さえておくべき基本的な知識や定番の観点が問われており、知識的なレベルの差はほとんどないでしょう。

問1は、問題文の説明が詳細で複雑なので、短い試験時間の中でこの事例の仕様（保守サービスの種類と監視の内容、ストアコントローラが収集するデータと監視システムに送るデータ、通知情報の種類など）を正確に把握するのは難しかったでしょう。設問1(1)の稼働率の計算では、サービスが停止したのは3時間ですがサービス提供時間はそのうちの2時間なので、引っかけられないように注意が必要でした。設問2は、硬貨搬送ベルトが経時保守の対象なのかどうかを判断しづらかったため、解答が難しかったと思います。

問2では、設問2(1)の「CAB要員がCABに参加できない場合取るべき行動」は、適切な表現で解答するのが難しいでしょう。また、設問3の問題解決率の計算対象を絞り込む問題は、出題の意図を誤解してしまいやすく、“原因が特定できていて、再発なしの問題”が今後の対処に時間がかからないことから、これを除外対象とした方も多かったのではないのでしょうか。問題文の記述をしっかりと読み取って回答する必要がありました。

問3は平易な設問が多く、解答を導きやすい問題でしたが、平易な分だけ、的確に解答を表現しないと採点次第で得点が大きく変わってしまうおそれがある問題ともいえます。例えば、設問3(1)は、過去の実績値を踏まえて「問合せが10件程度増加する」というように件数を明示するのが正解だとすれば、「問合せが集中する」「負荷が高まる」というようにざっくりとした表現で解答した場合は正解になるのか、部分点はもらえるのか、などは採点基準によるので、得点を予想しづらい面があります。

以上を総合して「得点のしやすさ」を考えると、問1は事例の複雑さから「難しい」、2問目は「標準的」、問3は解答ポイントを見つけやすい点と採点が厳しい場合には思うように得点できないおそれがある点を相殺して「標準的」、と判断しました。

### 3.3 問題テーマ難易度一覧表

問	テーマ	難易度
1	ITサービスの可用性	C
2	問題管理及び変更管理	B
3	サービスデスク	B

注) 難易度は3段階評価で、Cが難、Aが易を意味する。

## 4. 午後Ⅱ問題の分析

---

### 4.1 問題テーマの特徴

今回の問題テーマの特徴は、2問とも、

- ・ IT サービスマネジメントの特定のプロセスを対象としない全般的なテーマ
- ・ よりよいサービス提供のためのマネジメントの取組みが問われた

ということです。2問ともプロセスを特定しない出題は、前回から始まり、今回も継続した形です。IT サービスマネジメントの提供側の人ならば誰もが考えたことがあるであろう顧客満足度の向上やサービス品質の向上、継続的サービス改善などが取り上げられ、サービス提供業務を全体的に見渡す視点や管理的な面に焦点が当てられています。

**問1**は、問題タイトルには「顧客満足度の向上」とありますが、サービス報告などの顧客とのコミュニケーションの仕組み、サービス目標の達成状況や課題などについて述べたうえで、顧客満足度の向上について述べる、という2段階の構成になっています。類似テーマの過去問題には、平成23年度問1「ITサービスに関する顧客への報告」があります。

問1の設問の要求事項は次のとおりです。

〔設問ア〕 ITサービスの概要、顧客とのコミュニケーションの仕組み

〔設問イ〕 サービスの報告でレビューしたサービス目標の達成状況、課題、課題への対策

〔設問ウ〕 コミュニケーションの仕組みを使って把握した顧客の期待と満足の状態、顧客満足度の向上のために策定した活動計画と実施状況

問題文では、コミュニケーションの仕組みとして定例サービス会などの「サービス報告」の機会を挙げて、顧客の期待と満足の状態を把握することが望ましいと説明しています。この問題文の趣旨に沿った論述を行うことがポイントです。

**問2**は、「継続的改善によるITサービスの品質向上」がテーマです。「継続的サービス改善」は午後Ⅱ試験ではこれまでに最も多く出題されているテーマです。特定のプロセスをテーマとした問題の中でも、〔設問ウ〕で「継続的サービス改善」が取り上げられることが多く、午後Ⅱ試験の最重要ワードといえるでしょう。TAC公開模試でも同テーマで出題しており、PDCAサイクルや指標の測定を行って改善の取組みを述べる内容も同じでした。

問2の設問の要求事項は次のとおりです。

〔設問ア〕 ITサービスの概要、特に重要と考えたサービス品質とその目標及び目標値

〔設問イ〕 サービス品質の目標値を達成するために立案した方策  
(管理指標と方策立案時の考慮点を含める)

〔設問ウ〕 目標達成に向けた改善活動を振り返り、評価した結果を次の取組み計画にどう生かし、継続的改善活動を行ったか

問2の論述のポイントは、PDCAを回して行った改善活動を具体的に示すこと、サービス品質の目標値、管理指標、KPI(重要業績評価指標)を切り分けてそれぞれ具体的に示し、改善活動の中でそれらの値の変化を見ていることを示すことです。

## 4.2 難易度の特徴

今回の難易度を評価するうえでの問題の特徴として、次のことが挙げられます。

- ・設問の要求事項が多い（＝論述すべき項目が多い）
- ・〔設問ウ〕の部分が出題テーマに対する論述に当たり、重要度が高い

論述すべき項目が多いと、論述に時間がかかります。今回は論述途中で時間切れになってしまった方が多かったかもしれません。また、〔設問ウ〕に出題テーマに関する論述があるので、今回は〔設問ウ〕でしっかりと説得力のある論述をする必要があったのですが、時間がないと論述が尻すぼみになってしまうおそれがあります。あらかじめ論述設計してから書くことと、ペース配分がとても重要となった試験でした。

問1は、4.1に挙げた設問の要求事項を見ていただくとわかりますが、次々と論点が飛び、答えるべき項目が多くなっています。したがって、設問の要求事項に漏れなく答えているか、問題文の趣旨と合っているか、論点がずれていないか、などに注意が必要です。また、〔設問イ〕と〔設問ウ〕の焦点が異なるので、書き方次第ではそれぞれの論述がブツ切りになってつながらなくなるおそれがあります。論述全体の流れを意識して整合のとれた論述を行わなければなりません。全体の流れを踏まえて整合のとれた論述ができれば、〔設問ウ〕で述べる顧客満足の向上策が説得力のあるものになり、高い評価がもらえるでしょう。

問2は、PDCA サイクルによる継続的改善の論述ですから、テーマ自体は決して難しくありません。しかし本問では、サービス品質の「目標値」、目標値の達成状況を把握するための「管理指標」、継続的改善活動での「重要業績評価指標（KPI）」の3種類を挙げて、それぞれ適所で使い分ける必要があります。さらに問題文には「実施費用や実施期間にも留意する」との記述があり、取りこぼさないよう注意が必要です。また、〔設問ウ〕の設問文が通常の形（要求事項を列挙した形）ではなく、「PDCA を用いて継続的改善の取組みを論述せよ」ということを意味する文章になっていたため、論点を掴みにくくなっています。

以上、2問とも、一般的なテーマで題材に困らない書き易さはあるものの、論述項目が多く整合を取りにくいこと、時間的な厳しさがあること、上位の管理的視点が必要であることなどから、どちらも題意に沿った論述は難しく、難易度は高いと評価しました。

## 4.3 問題テーマ難易度一覧表

問	テーマ	難易度
1	IT サービスの提供における顧客満足の向上を図る活動について	C
2	継続的改善による IT サービスの品質向上について	C

注) 難易度は3段階評価で、Cが難、Aが易を意味する。



## 5. 今後の対策

---

### 5.1 午前Ⅱ対策

この試験で最も重要なのは重点分野の「サービスマネジメント」です。まずは、IT サービススマネジメントについて体系的な学習を行いましょう。「サービスマネジメント」分野の主要な知識は、「①ITIL や JIS Q 20000 に基づくサービスマネジメント」と「②サービスやシステムの運用管理」の二つです。近年は①が中心に出題されていますので、ITIL や JIS Q 20000 の内容は必ず押さえておきましょう。各プロセスの目的や活動、手順、プロセス内で使われる技法やキーワード、KPI(重要業績評価指標)、プロセス間のインタフェースなどが取り上げられることが多いので、これらを中心に学習してください。②のサービスやシステムの運用管理の問題は、信頼性設計、障害対策、性能管理、バックアップ計画、オペレータ配置計画、ファシリティマネジメントなど、サービスやシステムの安定稼働に必要な知識や技術を押さえておきましょう。

「サービスマネジメント」について体系的に知識を習得したら、過去問題を使って演習を繰り返し、学んだ知識を定着させていってください。この試験は過去問題の出題率が高いですから、過去問題の演習は必須です。2 回前の IT サービスマネージャ試験からの出題が多い傾向が続いていましたが、今回は2 回前だけでなく3 回前、4 回前の問題も多く出ていましたので、まずはその3 回分の過去問題を解いて、さらに前の年度の問題に遡っていくとよいでしょう。つまり、次回は平成 28 年度～平成 26 年度の問題が多く出題されると予想できるので、必ず解いておきましょう。

もう一つの重点分野「プロジェクトマネジメント」については、毎回3 問出題されています。プロジェクトマネージャ試験と同レベルの「レベル4」に相当する難易度の高い問題も出題されます。これまでの出題状況を見ると、プロジェクトマネージャ試験の過去問題から出題されることが多いので、IT サービスマネージャ試験の過去問題だけでなく、プロジェクトマネージャ試験の過去問題（前半の15 問）の演習を行っておくとよいでしょう。図表が含まれる問題や計算問題、各種の技法などが選ばれることが多いので、そのようなタイプの問題を中心に学習すると効果的です。弊社問題集の『IT サービスマネージャ 合格トレーニング』には、午前Ⅱ試験の「プロジェクトマネジメント」分野の演習問題として、プロジェクトマネージャ試験と IT サービスマネージャ試験の過去問題から、IT サービスマネージャ試験に頻出の問題や取り上げられやすいテーマの問題などを厳選して掲載していますので、こちらもご活用ください。

残りの分野はレベル3 ですので、午前Ⅰ試験の学習に含めて構いません。1 分野から1, 2 問しか出題されませんので、その1, 2 問のために幅広い範囲の学習に時間を費やすのは効率的とはいえません。午前Ⅱ試験は60 点以上取れば合格ですから、満点を目指す必要はありません。重点分野「サービスマネジメント」「プロジェクトマネジメント」の2 分野をしっかりと学習して、午前Ⅱ試験は最短距離で通過することを目指しましょう。そして、午後Ⅰ試験と午後Ⅱ試験の対策にたっぷり学習時間を充ててほしいと思います。

## 5.2 午後Ⅰ対策

午後Ⅰ試験では、事例の中で、IT サービスマネージャに必要な知識や考え方、とるべき行動などが問われます。毎回、事例の内容は違っても、設問で問われる観点は大きく変わらず、定番の観点が繰り返し問われています。今回の試験でも、FAQ の活用によるサービスデスクの負荷軽減、変更実施後の CMDB の更新、サプライヤと交わす SLA と顧客と交わす SLA との整合などが問われましたが、これらは IT サービスマネージャに必須の専門知識であり、午後Ⅰ試験で問われる定番の観点でした。

午後Ⅰ試験対策として、IT サービスマネジメントのさまざまなプロセスに関する過去問題の演習を積むことがとても重要です。弊社問題集の『IT サービスマネージャ 合格トレーニング』では、これまでに出題された問題を厳選し、IT サービスマネジメントのプロセス毎に掲載していますので、各プロセスの実際の進め方を学習するのに有効です。試験本番までにぜひ解いておいてほしい問題（プロセスの学習に最適な問題、午後Ⅰ試験に定番の知識を問う問題、今後も出題されやすい観点を取り上げた問題など）を選んでいきますので、試験対策に役立ててください。

過去問題を使って問題演習を行う際には、“問題の中から IT サービスマネージャとしての着眼点を学ぶ”ことを意識して演習を行うと効果的です。このことが、設問に出やすい定番の観点を把握することにもなるので、本番試験に生かすことができます。具体的には、過去問題を解く際に、問題を解いて終わりにはせずに、設問や問題事例を“IT サービスマネジメントのルールや着眼点”という視点から見直して、まとめておくといよいでしょう。

また、「SLA の達成」は、どの問題にも必ず登場するくらい重要な視点です。サービスマネジメントのどのプロセスを対象とした問題においても、問題中に SLA のサービスレベル目標値が提示され、プロセスの活動の中でその目標値を達成できるかどうかを考察する、という流れの出題が多くなっています。今回は問 1 の可用性管理プロセスの問題と、問 3 のサービスレベル管理プロセスの問題がこの形式でした。IT サービスマネージャがさまざまな判断を行う際の基準や拠り所となっているのは、顧客と取り決めた SLA です。SLA が提示されて考察するタイプの問題は、ぜひ解いておいてください。

## 5.3 午後Ⅱ対策

ここ 2 回は、IT サービスマネジメントのプロセスに寄らない、全般的なテーマが出題されています。今後はすっかりこの形になるとも考えにくいので、今後は、

- ・特定のプロセスに寄らない全般的なテーマからの出題
- ・特定のプロセスの活動からの出題

の両方が出題されることが想定して、準備するのがよいでしょう。

「特定のプロセスに寄らない出題」として今後予想できるのは、IT サービスを戦略的に捉える視点からの出題や、IT サービス提供を総合的に捉える視点からの出題です。このようなテーマでは、より上位の管理的な側面が求められますので、その立場にある IT サービ

スマネージャになりきって論述できるよう、演習を積んでおく必要があります。また、今回テーマのような「継続的改善」の視点は、どの問題においても扱われる可能性が高いので、普段から継続的改善を心がけて業務にあたり、論述の材料となる改善の具体例を、改善の目標や結果の評価なども含めて、収集しておくといよいでしょう。

「特定のプロセスの活動」からの出題に対しては、どのプロセスが出題されても対応できるように、各プロセスの目的、活動内容、プロセス内で使用する技法、キーワード、KPI（重要業績評価指標）などの基本事項を押さえておきましょう。そして、午後Ⅱ問題を解く際に、該当するプロセスの基本事項をひとつお思い出し、その内容を論述の中であなただの取組みとして適所に登場させていくことを心がけましょう。このようにすると、あなたが IT サービスマネジメントの正しい知識を持ち、適切に実践していることが採点者に伝わり、IT サービスマネージャとしてふさわしい人物であることをアピールすることができ、高評価につながります。IT サービスマネジメントのさまざまなプロセスをテーマとした過去問題を使って、プロセス別に論述演習を行っておくとよいでしょう。

まだ出題されておらず、今後出題が予想できるプロセスには、サービスポートフォリオ管理やサービスカタログ管理、可用性管理、情報セキュリティ管理、ナレッジ管理などがあります。「サービスポートフォリオ管理」や「サービスカタログ管理」は、対象の IT サービスを全般的に見渡す問題としても出題しやすいテーマです。そして「可用性管理」は、毎回出題を予想していますが、まだ出題されていないプロセスです。障害への対応や SLA の遵守を含めて実務に近い形で出題しやすいプロセスですので、近いうちに必ず出題されると思います。可用性管理ではさまざまな分析技法が使われるので、それらを押さえておき、取組みの実例として論述に使えるようにまとめておきましょう。また、「情報セキュリティ管理」については、午後Ⅰ試験でも問われることの多いアカウント管理やログ管理、情報漏洩対策などの観点から重要事項をまとめておくと、出題された時に役に立つでしょう。「ナレッジ管理」は日頃のサービスマネジメントの活動から得られたデータや情報をナレッジに変換し蓄積し活用していく方法などが問われることが予想できます。