

# ITIL® 模擬試験

## ITIL 公式認定模擬試験

### 利用規約

この文書をダウンロードおよび／または使用すると、以下に記載する利用規約に従うことに同意したことになるので注意してください。

1. すべての（電子ベースまたは紙ベースの）模擬試験は、個人使用のみを目的としています。
2. この模擬試験は、次の用途のみを目的としています。
  - ITIL 試験受験者用の学習参考書として
  - 参照用として
3. ITIL 模擬試験の無料デジタルコピーをダウンロードすると、以下を行わないことに同意したことになります。
  - 印刷または複製（個人使用の目的は除く）
  - サードパーティに対する転送または共有
  - この文書の販売
4. 自習や参照以外の目的で、模擬試験の全体または一部を使用したい場合は、AXELOS 認定チーム（[accreditation@axelos.com](mailto:accreditation@axelos.com)）にお問い合わせください。



ITIL ファンデーション試験

模擬試験 C

解答と解説

# ITIL ファンデーション試験

## 試験問題：JA\_ITIL\_FND\_2011\_SamplePaperC

| 問題 | 解答 | シラバスの<br>参照箇所 | 書籍の<br>参照箇所  | 解説  |
|----|----|---------------|--|---|
| 1  | B  | FND01-1       | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>2.1.7 パブリッ<br>ク・ドメイン<br>のベストプラ<br>ク<br>ティス | 技術 (B) はベストプラクティスの推進要因であり、 <u>情報源では<br/>ありません</u> 。<br>標準 (A) 、学研究 (C) 、内部での経験 (D) は、いずれも<br>ベストプラクティスの <u>情報源</u> です。  |
| 2  | C  | FND01-2       | ITIL サービス<br>ストラテジ 1.4<br>ITILが成功し<br>ている理由                      | ガイダンスには、C の組み合わせ（ベンダに依存していない、<br>非規範的、ベストプラクティス）が ITIL の成功に寄与している<br>と書かれています。「規範的」および「ソリューション固有」<br>は ITIL の成功に寄与するこれらの特性に相反します。「一般に<br>利用できる」は ITIL の特性ですが、その他 2 つの正解項目との<br>組み合わせになっていません。   |
| 3  | B  | FND01-4       | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>3.2.1.2 内部顧<br>客と外部顧客                      | 契約を交わしている場合は外部顧客です。内部顧客の場合、契<br>約は必要ありません。<br>したがって、内部顧客 (D) は不正解です。戦略的顧客 (A) と<br>優良顧客 (C) は、契約を要する外部顧客の場合もあれば、契約<br>を要さない内部顧客の場合もあります。  |
| 4  | C  | FND01-10      | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>2.2.2 プロセス                                 | 機能はプロセスの <u>一部</u> ではなく、プロセスを <u>実行するもの</u><br>です。<br>プロセスに関与する役割 (A) は、プロセス・オーナーとプロセ<br>ス・マネージャだけだとしても必ず定義します。いかなるプロ<br>セスも、インプット (B) がなければ運用できません。効果的な<br>プロセス管理を可能にするためには、測定基準 (D) に基づいて<br>すべてのプロセスを測定する必要があります。                                  |
| 5  | D  | FND02-2       | ITIL サービス<br>ストラテジ 1<br>序章                                       | 正しい選択肢は 1 と 4 のみです。ITIL の補完的なガイダンスの<br>中には、SIAM や COBIT など他の運用モデルとの連携について<br>解説している書籍やブログ、ホワイトペーパーが多数ありま<br>す。また、政府機関や金融など特定の業種に関連する書籍やペ<br>ーパーも出ています。アプリケーションインタ<br>フェースの開発や IT 人材の採用は、ITIL の補完というよりはソ<br>フトウェア開発や人事に関する具体的なプラクティスおよび方<br>法論で扱う内容です。 |
| 6  | B  | FND02-7       | ITIL サービス<br>トランジショ<br>ン 1.1.1 サー<br>ビスストラテ<br>ジの目的と達<br>成目標     | 変更管理など他のサービストランジション段階のプロセスは、<br>期待されている事業上の価値をサービス変更を通して確実に満<br>たすことに役立ちます。<br>それ以外の選択肢はライフサイクルの他の段階におけるプロセ<br>ス達成目標ですので、不正解です。A はサービスレベル管理の<br>達成目標、C はサービスオペレーション寄りの達成目標であ<br>り、D はサービス・カタログ管理に属します。  |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®、ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |          |   |   |
|----|---|----------|---|---|
| 7  | B | FND02-9  | ITIL サービスオペレーション 1.1.1 サービスオペレーションの目的と達成目標  | サービスオペレーションの一環であるインシデント管理と問題管理は、サービス停止を最小限に抑えるのに役立ちます。<br>それ以外の解答は日常的なサービスオペレーションに関係しないため、不正解です。サービスデザイン (A) はサービスの詳細な計画です。サービストランジション (D) はサービスを稼働環境へと確実に移行することです。継続的サービス改善 (C) は、サービス全体の有効性と効率性という観点で改善を要する領域を組織が特定するのに役立ちます。   |
| 8  | D | FND03-4  | ITIL サービスストラテジ 4.2.4.5. サービス・カタログ structure | サービス・ポートフォリオは、サービス・カタログ（顧客から見える）、サービス・パイプライン、および廃止されたサービス（顧客から見えない）で構成されます。<br>サービス・カタログはサービスの内容を定めるもので実施を要する活動を定めるものではないため、A は不正解です。サービス・カタログは SLA を策定する元として使用されますが、カタログに SLA は記載されません。したがって B は不正解です。サービス・カタログに含まれるのは提供されるサービスであり、サービス要件は含まれませんので、C は不正解です。   |
| 9  | B | FND03-5  | ITIL サービスストラテジ 2.3.1 ガバナンス                  | 組織の方針と方向性に関連するのはガバナンスだけです。B が正解です。<br>他の選択肢も方針と方向性を定めるものと言えますが、それが主目的ではなく、また、組織のガバナンス基準によって左右されます。  |
| 10 | A | FND03-12 | ITIL サービスデザイン 4.3.4 方針、原則、基本概念              | OLA とは、IT サービス・プロバイダと同じ組織内の別の部署との間で交わされる、サービス供給を支援する合意のことです。<br>B は契約について説明する文章で、C は SLA に記載される情報について説明する文章です。D のビジネス・サービスに関する説明は、多くの場合サービス・カタログに記載されます。  |
| 11 | A | FND03-31 | ITIL サービスオペレーション 4.4.5.7 既知のエラーレコードの提起      | （注意：これは「既知のエラー」ではなく「既知のエラーレコード」に関する問題です）<br>たとえ診断が完了していなかったり、ワークアラウンドがまだ見つかっていないとしても、全体的なプロセスの初期段階で既知のエラーレコードを作成したほうがよい場合があります。こうした対応は情報収集や根本原因の特定、また、十分に確認されてはいないものの問題への対処になりそうなワークアラウンドの発見に役立つ可能性があります。<br>問題が記録される前に外部ソースから既知のエラーレコードを作成することは可能ですが、必ずしも作成できるとは限らないため、B は不正解です。既知のエラーレコードがインシデントレコードから作成されることはないため、C は不正解です。サービスの次期リリースで既知のエラーが修正された場合はレポートが冗長になるため、D は不正解です。 |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®, ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |          |   |   |
|----|---|----------|---|---|
| 12 | A | FND03-37 | ITIL サービス<br>トランジション 4.2.4.6 変更<br>提案                         | <p>コストやリスクが大きい場合は、変更提案を使用します。通常は顧客やサービス・プロバイダ側の上級担当者から承認を得る必要があります。</p> <p>変更ポリシー（B）はどのような場合に変更提案や変更要求を提出すべきかを定めるものです。それよりも軽微な変更を行う場合は、既知のリスクおよびコストを添えてサービス要求（C）を提出します。リスク管理表（D）は、サービスに影響を与える可能性のある、つまり、本当に発生したら変更が不可避なイベントの性質とリスクレベルを記録するものです。</p> |
| 13 | B | FND03-41 | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>2.1.5 サービス<br>マネジメント<br>の利害関係者          | <p>SLA を通じてサービス・プロバイダとサービス目標値に合意するのは顧客です。</p> <p>サプライヤ（C）の合意は契約で定められています。サービスを受けるユーザ（A）が必ずしも顧客であるとは限りません。この場合は、ユーザが受けるサービスの目標値に顧客が合意するという関係になります。サービスデスクのスタッフ（D）が、サービス目標値には合意していないがその報告には関与している場合もあります。</p>   |
| 14 | A | FND04-2  | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>3.2.3.1 価値創<br>出                        | <p>正解は A です。価値を決めるのは常に顧客です。なぜなら、価値の測定方法はそれを受け取る顧客の認識に影響されるからです。金銭的な観点だけで測定されるものではありません。</p> <p>サービスのコストや付帯機能とは、必ずしも関係しません。</p>  |
| 15 | C | FND04-3  | ITIL サービス<br>デザイン 3.1.5<br>包括的で統合<br>されたサービ<br>スデザイン 図<br>3.3 | <p>正解は C です。サービスと技術は、パートナ（Partner）やプロセス（Process）ではなく、製品（Product）を示す例です。</p> <p>パフォーマンス（Performance）は 4 つの P の構成要素ではありません。</p>   |
| 16 | B | FND04-4  | ITIL サービス<br>デザイン 3.1.1<br>全体的なサー<br>ビスデザイン                   | <p>解答の鍵となるのは、包括的というサービスデザインの性質と、結果を出してサービスストラテジで定義された価値を創出するという強い欲求です。</p> <p>それ以外の解答はすべて、サービスデザインが関連する領域ではありますが、主な理由ではありません。</p>   |
| 17 | D | FND04-9  | ITIL 継続的サ<br>ービス改善<br>3.1.1 CSI に関<br>する事業上の<br>質問            | <p>継続的サービス改善アプローチを完全に説明しているのは D です。</p> <p>B の文章からはアプローチのうち 2 つのステップが抜けており、言葉も正しくありません。A は CSI アプローチのステップではなく、サービス・ライフサイクルに関する説明です。C はデミングサイクルの PDCA（計画・実施・点検・処置）の説明に近い内容ですが、やはり CSI アプローチにおいて認められているステップではありません。</p>                               |
| 18 | C | FND04-10 | ITIL 継続的サ<br>ービス改善 5.5<br>測定基準                                | <p>CSI の書籍に明記されているように、CSI 活動を支える測定基準は技術、プロセス、サービスの 3 つです。</p>   |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®, ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |          |   |  |
|----|---|----------|---|--|
| 19 | B | FND05-22 | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>4.3.2 適用範囲                    | 将来を見据えて収支を予測するのは予算業務の仕事です。<br>会計業務 (A) は支出を記録して報告するプロセスです。原価費<br>目 (C) はサービスの提供にかかるコストの計算に使われます。<br>課金 (D) は顧客から回収可能なコストを算出するプロセスで<br>す。   |
| 20 | D | FND05-23 | ITIL サービス<br>ストラテジ<br>4.5.1 目的と達<br>成目標             | 事業関係管理は戦略的なレベルのコミュニケーションを担当<br>します。<br>サービスデスク (C) は報告目的でサービスレベルのデータを提<br>供しますが、プロセスではありません。サービス・ポートフォ<br>リオ管理 (B) とサービス・カタログ管理 (A) のアウトプット<br>は顧客とのコミュニケーションに使われますが、それを責務と<br>するプロセスではありません。  |
| 21 | B | FND05-31 | ITIL サービス<br>デザイン<br>4.3.5.1 SLA フ<br>レームワーク<br>の設計 | B が正解です。<br>選択肢 1 (不正解) - SLA が契約の一部ならば法律用語を盛り<br>込んでもかまいませんが、書類に法的拘束力がなければ法律用<br>語は不要です。<br>選択肢 2 (正解) - 目標を達成したかどうかに関する見解の相違<br>を避けるために、SLA の達成目標はすべて測定可能でなければ<br>なりません。<br>選択肢 3 (正解) - SLA に記されている各自の責任範囲に合意<br>したことを示すために、顧客とプロバイダの双方が署名をしな<br>ければなりません。<br>選択肢 4 (不正解) - サービスの価格を記載することはあつて<br>も、サービス提供コストは記載しません。 |
| 22 | D | FND05-31 | ITIL サービス<br>デザイン<br>4.3.5.1 SLA フ<br>レームワーク<br>の設計 | サービスベースの SLA は、複数の顧客に対して提供可能な特定<br>の単一サービスについて合意されたサービスレベルを記載する<br>ものです。<br>A は、単一顧客が複数サービスの SLA を交わす顧客ベースの<br>SLA を説明する文章です。B は単一サービスを対象としている<br>ので半分は合っていますが、複数の顧客を対象としていないの<br>で不正解です。C はマルチレベル SLA のある 1 つのレベル (サ<br>ービスレベル) について説明しています。  |
| 23 | B | FND05-41 | ITIL サービス<br>デザイン 4.2.1<br>目的と達成目<br>標              | B が正解です。この文章は、サービス・カタログ管理ではなく<br>サービスレベル管理の責任について言及しています。<br>カタログの正確性 (A) 、サービス・ポートフォリオの他の要素<br>との整合性 (C) 、カタログの完全性 (D) はどれもサービス・<br>カタログ管理の要素ですので、不正解です。  |
| 24 | C | FND05-44 | ITIL サービス<br>デザイン 4.8.1<br>& 4.8.2 目的と<br>達成目標      | 正解は C です。サプライヤ管理はサプライヤおよび契約管理情<br>報システム (SCMIS) を維持管理するもので、サービス・ナレ<br>ッジ管理システム (SKMS) を維持管理するものではありません。<br>他の選択肢はサプライヤ管理プロセスの達成目標として妥<br>当です。  |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®, ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |          |  |   |
|----|---|----------|--|---|
| 25 | B | FND05-47 | ITIL サービスデザイン 4.1.1 目的と達成目標            | <p>正解は <b>B</b> のデザインコーディネーションです。サービス・モデルの設計が戦略、アーキテクチャ、ガバナンスなど企業にとっての要件に適合していることを保証することは、デザインコーディネーションの達成目標として規定されています。</p> <p><b>A</b> – サービス移行の計画立案とサポートには、サービスデザイン・パッケージを運用へと移行する過程で、承認済みの（要件に適合する）設計が実装されるよう保証するという達成目標があります。</p> <p><b>C</b> – サービスレベル管理の達成目標は、サービスのパフォーマンスについて適切な目標を定め、運用移行後はそのモデルがサービスレベルに適合しているかを追跡することです。</p> <p><b>D</b> の変更管理は、ライフサイクルのサービストランジション段階の一環として、サービス・モデルに対しあらゆる変更を実施し、初期実装を行うことです。</p> |
| 26 | C | FND05-51 | ITIL サービスストランジション 4.2.5.11 緊急の変更       | <p>ITIL のガイダンスには、変更を検討する組織として最適なのは変更査問委員会（<b>CAB</b>）であると書かれています。緊急変更査問委員会（<b>ECAB</b>）は、<b>CAB</b> の招集が不可能である場合に代理を務めます。</p> <p><b>CAB</b> の全員を招集する時間がある場合は、<b>CAB</b> が優先度の高い変更の一部を検討します。したがって <b>A</b> は不正解です。変更のレビューは <b>CAB</b> の役割ですので、<b>B</b> は不正解です。未処理の変更を手伝う目的で <b>ECAB</b> を招集することはないため、<b>D</b> は不正解です。</p>  |
| 27 | A | FND05-51 | ITIL サービスストランジション 4.2.5.10 変更諮問委員会     | <p>一般に、<b>CAB</b> の議長を務めるのは変更マネージャです。</p> <p>他の 3 つの役割は、情報の提供または収集のいずれかを目的として <b>CAB</b> に出席する場合があります。</p>  |
| 28 | C | FND05-61 | ITIL サービスストランジション 4.4.5 プロセスの活動、手法、技法  | <p>「リリースの構築とテスト」は、リリース計画と展開計画（<b>D</b>）に続く第 2 段階です。</p> <p>「レビューとクローズ」（<b>A</b>）は第 4 および最終段階です。</p> <p>「変更の承認」（<b>B</b>）は変更管理活動であり、リリース管理および展開管理の範囲外です。</p>   |
| 29 | A | FND05-62 | ITIL サービスストランジション 4.7.1 目的と達成目標        | <p>ナレッジ管理はサービストランジションに含まれるプロセスですが、信頼性が高く安全なナレッジ、情報およびデータが最新かつ利用可能な状態であることを 5 つの段階を通して保証する、ライフサイクル全体のプロセスとされています。</p>  |
| 30 | C | FND05-64 | ITIL サービスストランジション 4.1.2 適用範囲           | <p>移行の計画立案およびサポートは、サービストランジション段階をまとめ上げる接着剤として、計画立案およびサービスの移行に必要なリソースの調整という責務を負っています。</p>  |
| 31 | A | FND05-71 | ITIL サービスオペレーション 4.2.5.9 プロセスの活動、手法、技法 | <p>選択肢の 1 と 2 が正解です。インシデントをクローズするときにはカテゴリを確認すべきです。なぜなら、この情報は繰り返し発生するインシデントの傾向を問題管理で特定しやすくするなど、さまざまな目的に使われる未加工のデータであるためです。また、インシデントの影響を受けるユーザが成果に満足してなければなりません。ほとんどの場合は、ユーザに対応中のサービスデスクがクローズしてもよいかを確認します。</p>  |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®, ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |          |  |  |
|----|---|----------|--|--|
| 32 | A | FND05-71 | ITIL サービスオペレーション 4.2.5.6 インシデントのエスカレーション | <p>階層的エスカレーションは、より高いレベルの職務権限を有する人に状況を知らせたり意思決定を依頼したりする必要があるときにに行います。多くの場合、インシデントの解決に焦点を絞りたい場合の対処です。</p> <p>B と C は機能的エスカレーションについて説明しており、組織の上の階層にエスカレーションすることには触れていません。D は階層的エスカレーションを用いる理由であり、階層的エスカレーション自体の説明にはなっていません。</p> |
| 33 | A | FND05-72 | ITIL サービスオペレーション 4.4.6.4 インタフェース         | <p>事業に混乱が生じそうな場合は、継続性管理が状況を評価して対応策を決める必要があります。</p> <p>可用性管理 (B) は設計活動の領域を担当します。インシデント管理 (解答 C) は、もっと前の段階で問題の原因となった最初のインシデントに対応します。変更管理 (解答 D) が関わるのは、提案済みの修正に対して許可が必要なときだけです。</p>  |
| 34 | B | FND05-72 | ITIL サービスオペレーション 4.4.2 適応範囲              | <p>プロアクティブな問題管理は、データを分析して傾向を見つけ、その結果として問題を提起します。</p> <p>サービスレベル管理 (A) が関与する場合もありますが、低レベルのインシデントデータは分析しません。変更管理 (C) は傾向特定のためのインシデントデータ分析は行いません。イベント管理 (D) も傾向を探しますが、その対象はインシデントデータではなくイベントデータです。</p>                          |
| 35 | A | FND05-82 | ITIL サービスオペレーション 4.3.2 適応範囲              | <p>サービス要求のわかりやすい例は、「方法」を尋ねる質問や標準的な変更に関するものです。</p> <p>B には重大な変更やプロジェクトも含まれるため、範囲が広すぎます。サービス要求にはユーザ自身が検索できるウェブベースのツールもよく使われるため、C には正しい部分もありますが、要求を送信する唯一の方法ではないため、サービス要求を最も適切に説明しているとは言えません。D はサービス要求ではなく変更要求についての説明です。</p>    |
| 36 | B | FND06-1  | ITIL サービスオペレーション 6.3.3 サービスデスク組織の構造      | <p>ローカル・サービスデスク (A) はユーザと同じ場所でユーザをサポートします。バーチャル・サービスデスク (C) は、複数の場所にある場合でも顧客からは一本化された窓口に見えます。フォロー・ザ・サン (D) は、一日の中で時間に応じて窓口が移り変わるサービスデスク・モデルです。IT ヘルプデスク (B) は、ITIL 書籍の組織構造の説明には出てきません。</p>                                   |
| 37 | B | FND06-2  | ITIL サービスオペレーション 6.5.1 運用管理役割            | <p>運用統制室にスタッフを供給するのは、IT 運用管理の一部である IT 運用コントロールです (データセンタやネットワーク運用センタにおいては、この役割が現場でのモニタリングを担当します)。</p> <p>要求実現 (C) はプロセスですから、スタッフの供給はできません。技術管理 (A) とアプリケーション管理 (D) は運用統制室の領域外です。</p>   |
| 38 | C | FND07-1  | ITIL サービスデザイン 6.3.2 プロセス・オーナーの全般的な役割     | <p>プロセス・オーナーはプロセス戦略を定義し (A)、関係者への周知を徹底し (B)、改善を要する領域の特定を支援します (D)。IT 計画をビジネス要件に合わせることは、プロセス・オーナーの責任ではありません。</p>  |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®, ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo® (スワールロゴ®) は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.

## ITIL ファンデーション試験

|    |   |         |  |  |
|----|---|---------|--|--|
| 39 | C | FND07-2 | ITIL サービス<br>デザイン<br>3.7.4.1 役割の<br>設計 – RACI<br>モデル | RACI マトリクスの「I」は「Informed（報告先）」を表し、常に最新の情報を受け取る役割を意味します。<br><br>RACI の「A」（解答 A）は <b>Accountable</b> （説明責任者）です。「R」は <b>Responsible</b> （実行責任者）で、活動を実行したり管理したりする役割です（B および D）。  |
| 40 | A | FND08-2 | ITIL サービス<br>ストラテジ 7.1<br>サービス自動<br>化                | サービスの自動化は、サービスマネジメントの次の領域に恩恵をもたらします。<br>設計とモデル化<br>サービス・カタログ<br>パターン認識解析<br>分類、優先度付け、定常化<br>検出、モニタリング、最適化<br><br>DIKW 構造（B）はナレッジ管理に関連します。需要管理（C）はパターン認識と最適化を改善しますが、検出は改善しません。標準的な変更（D）は日常的でインパクトが小さい変更の効率性と有効性の改善を目的として設計されています。 |

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS®、ITIL® は AXELOS Limited の登録商標です。

AXELOS の Swirl logo®（スワールロゴ®）は AXELOS Limited の商標です。

本資料を複製する場合は、AXELOS Limited の許可が必要です。

All rights reserved.