

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）にお問い合わせください。

© 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

模擬試験 C

質問冊子

多肢選択式

試験時間：60 分

説明

1. 40 問すべてに解答する必要があります。1 問につき 1 点です。
2. 解答はすべて、所定の解答用紙に記入してください。鉛筆を使用してください。ペンを使用しないでください。
3. 質問ごとに、1 つだけ正解があります。
4. 試験時間は 60 分です。
5. 本試験に合格するには、最高点 40 点中 26 点（65％）以上を獲得する必要があります。

1. ベストプラクティスの情報源でないものは、次のうちどれですか？
 - a) 標準
 - b) 技術
 - c) 学術研究
 - d) 内部での経験

2. ITIL の成功に寄与していると ITIL ガイダンスに書かれている特性 3 つは、次のうちどれですか？
 - a) 規範的、ベストプラクティス、ソリューション固有
 - b) 一般に利用できる、規範的、ベストプラクティス
 - c) ベンダに依存していない、非規範的、ベストプラクティス
 - d) 一般に利用できる、ソリューション固有、ベンダに依存していない

3. 法的な契約に合意してサービスを購入する IT サービス・プロバイダの顧客のことを、ITIL では何と呼んでいますか？
 - a) 戦略的顧客
 - b) 外部顧客
 - c) 優良顧客
 - d) 内部顧客

4. 各プロセスの一部として定義されていないものは、次のうちどれですか？

- a) 役割
- b) インプットとアウトプット
- c) 機能
- d) 測定基準

5. ITIL の補完的なガイダンスが支援する領域は、次のうちどれですか？

- 1. 特定の業種に対するベストプラクティスの適応
- 2. サービス・アプリケーションインタフェース
- 3. IT 人材の採用に特化したプラクティス
- 4. ITIL と他の運用モデルとの統合

- a) 1 と 2
- b) 2 と 3
- c) 3 と 4
- d) 1 と 4

6. サービストランジションの達成目標は、次のうちどれですか？

- a) 新規サービスのサービスレベルについて交渉すること
- b) サービス変更が、期待されている事業価値を創出することを確実にすること
- c) 事業に不可欠なサービスの停止が重要なサービスに与えるインパクトを抑えること
- d) サービス・カタログの項目を計画し、管理すること

7. サービス停止のインパクトを最小限に抑えることを日常的に保証しているのは、ライフサイクルのどの段階ですか？
- a) サービスデザイン
 - b) サービスオペレーション
 - c) 継続的サービス改善
 - d) サービストランジション
8. サービス・カタログを最も適切に説明しているものは、次のうちどれですか？
- a) 実行すべき活動を特定するために IT スタッフが使用する文書
 - b) サービスレベル・アグリーメント（SLA）がすべて記載されているリスト
 - c) まだサービス化されていない事業要件がすべて記載されているリスト
 - d) 顧客から見えるサービス・ポートフォリオの一部
9. 方針と方向性に関連するものは、次のうちどれですか？
- a) キャパシティ管理
 - b) ガバナンス
 - c) サービスデザイン
 - d) サービスレベル管理

10. オペレーショナルレベル・アグリーメント（OLA）の例を示しているのは、次のうちどれですか？

- a) 同じ組織内のサービス・プロバイダとの間の合意を記した文書
- b) IT サービス・プロバイダと顧客双方の責任について記した文書
- c) サービスが日常的にどのように運用されるかを顧客に説明した文書
- d) 運用スタッフに向けてビジネス・サービスとサービスレベル目標値を説明した文書

11. 問題の診断が完了した後、ワークアラウンドを見つける前に既知のエラーレコードが作成されました。

これは妥当なアプローチですか？

- a) はい。既知のエラーレコードは、作成するのが賢明である場合はいつでも作成できます。
- b) いいえ。既知のエラーレコードは、問題が記録される前に作成すべきです。
- c) いいえ。既知のエラーレコードは、インシデントを最初に作成したときに作成されます。
- d) いいえ。既知のエラーレコードは、サービスの次期リリースで作成すべきです。

12. 相当なコストとリスクを組織にもたらす重大な変更の概要を伝えるときに使用されるのは、次のうちどれですか？

- a) 変更提案
- b) 変更ポリシー
- c) サービス要求
- d) リスク管理表

13. サービス・プロバイダとサービス目標値について合意する責任がある個人または団体は、次のうちどれですか？

- a) ユーザ
- b) 顧客
- c) サプライヤ
- d) サービスデスクのスタッフ

14. 価値について正しい記述は、次のうちどれですか？

- a) 価値を決めるのは顧客である
- b) 価値を決めるのはサービスのコストである
- c) 価値を決めるのは顧客に提示された機能である
- d) 価値を決めるのは金銭的な観点のみである

15. ソフトウェアと技術は、次の 4 つの P のどれに該当しますか？

- a) プロセス (Process)
- b) パフォーマンス (Performance)
- c) 製品 (Product)
- d) パートナ (Partner)

16. サービス・プロバイダがサービスデザインの5つの側面を理解する主な理由は、次のうちどれですか？

- a) 事業運営に重要なサービスにおけるセキュリティ違反を防止する
- b) 包括的で結果重視のアプローチを保証する
- c) サービスデザインによってコストを削減できるようにする
- d) サービスレベル・アグリーメント（SLA）違反を防止する

17. 継続的サービス改善（CSI）のアプローチの一連のステップとして正しいものは、次のうちどれですか？

- a) 戦略の策定、ソリューションの設計、本番への移行、ソリューションの運用、継続的な改善
- b) 我々はどこを目指すのか？どのようにして目標を達成するのか？誰が改善を計画するのか？どのようにして到達したことを知るのか？どのようにして推進力を維持するのか？
- c) 我々はどこを目指すのか？どのようにして目標を達成するのか？どのようにして到達したことを確認するのか？どのようにして推進力を維持するのか？
- d) ビジョンは何か？我々はどこにいるのか？我々はどこを目指すのか？どのようにして目標を達成するのか？我々は達成したのか？どのようにして推進力を維持するのか？

18. 継続的サービス改善（CSI）活動を支援するために組織が収集すべき3種類の測定基準は何ですか？

- a) 技術測定基準、サービスデスク測定基準、重要業績評価指標（KPI）測定基準
- b) プロセス測定基準、ソフトウェア測定基準、財務測定基準
- c) 技術測定基準、プロセス測定基準、サービス測定基準
- d) サービス測定基準、技術測定基準、重要業績評価指標（KPI）測定基準

19. 組織内の収支を予測しコントロールするのは、IT サービス財務管理のどの部分ですか？
- a) 会計業務
 - b) 予算業務
 - c) 原価費目
 - d) 課金
20. サービス・プロバイダの顧客との戦略的コミュニケーションにおける最初のプロセスは、次のうちどれですか？
- a) サービス・カタログ管理
 - b) サービス・ポートフォリオ管理
 - c) サービスデスク
 - d) 事業関係管理
21. サービスレベル・アグリーメントのベストプラクティスとして適切な提案は、次のうちどれですか？
- 1. サービスレベル・アグリーメント（SLA）に法律用語を含める
 - 2. SLA のすべての達成目標を測定可能なものにする
 - 3. 顧客とプロバイダの双方が SLA に署名するようにする
 - 4. サービス時間とサービス提供コストを記載する
- a) 1 と 2
 - b) 2 と 3
 - c) 3 と 4
 - d) 1 と 4

22. サービスベースのサービスレベル・アグリーメント（SLA）を最も適切に説明しているのは、次のうちどれですか？

- a) 個々の顧客グループとの合意で、彼らが使用するすべてのサービスを対象とするもの
- b) 単一の顧客を対象とする、1つのサービスに関する合意
- c) マルチレベル SLA 構造内のサービス固有の課題を対象とする合意
- d) 1つのサービスに関する、そのサービスのすべての顧客を対象とする合意

23. サービス・カタログ管理の責任でないものは、次のうちどれですか？

- a) 稼働中の IT サービスに関する情報が正確であるようにする
- b) サービスレベル・アグリーメントが維持されているようにする
- c) サービス・カタログ内の情報がサービス・ポートフォリオと一致しているようにする
- d) 運用中のすべてのサービスがサービス・カタログに記録されているようにする

24. サプライヤ管理の達成目標でないものは、次のうちどれですか？

- a) サプライヤ方針の維持管理
- b) サプライヤのカテゴリ化とリスク・アセスメント
- c) サービス・ナレッジ管理システムの維持管理
- d) 継続的サービス改善管理表で管理する機会の特定

25. 「すべてのサービス・モデルが戦略、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」を達成目標とするのは、次のどのプロセスですか？

- a) サービス・ポートフォリオ管理
- b) デザイン・コーディネーション
- c) サービスレベル管理
- d) 変更管理

26. 緊急変更諮問委員会（ECAB）に関する記述として正しいものは、次のうちどれですか？

- a) ECAB は、優先度の高い変更要求をすべて検討する
- b) ECAB の職務の 1 つは完了した緊急の変更をレビューすることである
- c) ECAB は、CAB の全員を招集する時間がないような緊急の変更に利用される
- d) ECAB は、CAB が処理していない変更が大量にあるときに招集される

27. 一般に、変更諮問委員会（CAB）の議長を務めるのは誰ですか？

- a) 変更マネージャ
- b) サービス・オーナー
- c) 変更イニシエータ
- d) 事業関係マネージャ

28. リリース管理および展開管理の第 2 段階は、次のうちどれですか？

- a) レビューとクローズ
- b) 変更の承認
- c) リリースの構築とテスト
- d) リリース計画および展開計画

29. 「信頼性が高く安全な情報がライフサイクル全体で利用可能なことを保証することで、経営に関わる意思決定の質を高める」を達成目標とするのは、次のどのプロセスですか？

- a) ナレッジ管理
- b) 可用性管理
- c) サービス資産管理および構成管理
- d) 変更管理

30. 予測されるコスト、品質、時間の見積もりの範囲内で、サポートされた環境に新しいサービスや変更したサービスを確立できるように支援するのは、次のどのプロセスですか？

- a) IT サービス財務管理
- b) キャパシティ管理
- c) 移行の計画立案およびサポート
- d) 変更管理

31. インシデントをクローズするときにすべきことは、次のうちどれですか？

1. インシデントのカテゴリ化を確認し、必要に応じて修正する
2. ユーザが成果に満足しているかを確認する
3. 既知のエラーレコードと解決策を記録する
4. インシデントのレビューを実施して教訓とする

- a) 1 と 2
- b) 2 と 3
- c) 3 と 4
- d) 1 と 4

32. 階層的エスカレーションを最もよく表しているのは、次のうちどれですか？

- a) 自分よりもより上席者にインシデントを知らせること
- b) 自分よりもより技術スキルが高い方にインシデントを引き渡すこと
- c) 必要以上の上級専門職を使ってインシデントを解決し、顧客満足度を維持すること
- d) サービスレベル・アグリーメントで規定されているインシデント解決時間を守らないこと

33. 解決できていない重大な問題は、事業の大混乱を引き起こす可能性があります。このような問題のエスカレーション先として最も可能性が高いのは、どこですか？

- a) IT サービス継続性管理
- b) 可用性管理
- c) インシデント管理
- d) 変更管理

34. 識別可能な傾向を特定する目的でインシデントデータを定期分析するのは、次のどのプロセスですか？

- a) サービスレベル管理
- b) 問題管理
- c) 変更管理
- d) イベント管理

35. サービス要求を最も適切に説明しているものは、次のうちどれですか？

- a) 情報、助言、または標準的な変更を求めるユーザからの要求
- b) 顧客が必要とし、対価を支払うことをいとわないものすべて
- c) ウェブサイトを通じてユーザが問い合わせた依頼または要求
- d) リスクが低く、変更諮問委員会（CAB）のミーティングを通さずに変更マネージャが承認できる変更要求（RFC）

36. 「サービスオペレーション」で説明されていないサービスデスク組織の構造は、次のうちどれですか？

- a) ローカル・サービスデスク
- b) IT ヘルプデスク
- c) バーチャル・サービスデスク
- d) フォロー・ザ・サン

37. 運用統制室にイベント監視スタッフを供給するのは、次のどの機能、またはプロセスですか？

- a) 技術管理
- b) IT 運用管理
- c) 要求実現
- d) アプリケーション管理

38. プロセス・オーナーの責任ではないのは、次のうちどれですか？

- a) プロセス戦略を定義すること
- b) プロセス関連の情報や変更を通達して周知を徹底すること
- c) 現在および将来の IT のビジネス要件に合わせて IT 計画を策定すること
- d) 改善の機会を特定して CSI 管理表に記録すること

39. RACI マトリクスの「I」に分類される人の役割は、次のうちどれですか？

- a) 活動の成果に対する説明責任を負う
- b) 活動を実行する
- c) 活動の進捗について最新の情報を常に受け取る
- d) 活動を管理する

40. 検出とモニタリングの強化、傾向分析、サービスの最適化を実現するために導入できるものは、次のうちどれですか？

- a) サービスの自動化
- b) DIKW 構造
- c) 需要管理
- d) 標準的な変更

試験終了