

午後 II 試験

問 1

出題趣旨

顧客満足の上に向けた活動は、事業関係管理プロセスとして位置付けられており、IT サービスマネージャの重要な業務である。また、品質マネジメント規格では、顧客満足を顧客の期待が満たされている程度に関する顧客の受け止め方と定めている。顧客の要求事項の達成だけでなく、顧客の期待に焦点を合わせた活動が求められる。

本問では、顧客の期待や要求事項を理解するためのコミュニケーションの仕組み、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、課題への対策について具体的に論述することを求めている。併せて、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、及び顧客満足の向上のために策定した活動計画と実施状況についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、方策実施能力、顧客関係と顧客満足を管理する能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスマネージャは、サービス品質向上の目標達成に向けて、PDCA サイクルに従って改善活動を実施していく。また、活動の評価結果に基づいて、活動を見直し、継続的改善に取り組む。

本問では、向上すべきサービス品質の目標及び目標値、目標値達成のための方策及び管理指標などを具体的に論述することを求めている。併せて、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のように生かし、継続的改善活動を行ったかについても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき改善の方策を立案する能力、実施を管理する能力、方策の実施結果を評価し、更なる改善計画を立案する能力などを評価する。