

ITIL.ITIL-4-Foundation-JPN.v2025-12-24.q255

試験コード： ITIL-4-Foundation-JPN
試験名称： ITIL 4 Foundation Exam (ITIL-4-Foundation日本語版)
認証ベンダー： ITIL
無料問題の数： 255
バージョン： v2025-12-24
ページの閲覧量： 102
問題集の閲覧量： 2616

<https://www.jpnsiken.com/shiken/ITIL.ITIL-4-Foundation-JPN.v2025-12-24.q255.html>

質問: 1

1つ以上のインシデントの原因または潜在的な原因は何ですか？

- A. 回避策
- B. 構成アイテム
- C. 問題
- D. インシデント

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 2

サービスプロバイダーが協力する必要がある最も重要な利害関係者グループはどれですか？

- A. サプライヤー
- B. お客様
- C. リレーションシップマネージャー
- D. 開発者

正解: B ([コメントを发表する](#))

The first important step is identifying and managing all the stakeholder groups that an organization deals with.

The first and most obvious stakeholder group is the customers, as in service management the organization's main goal is to facilitate customer outcomes. Other examples of stakeholder collaboration include:

- * Developers working with other internal teams
- * Suppliers collaborating with the organization
- * Relationship managers collaborating with service consumers
- * Customers collaborating with each other
- * Internal and external suppliers collaborating with each other

The contribution to improvement of each stakeholder group at each level should be understood, as should the most effective methods to engage with them. Depending on the service and the relationship between the service provider and the service consumer, the expectations about the level and type of collaboration can vary significantly. It is important

to involve stakeholders, and address their needs at all levels. Determining the type, method, and frequency of such messaging is one of the central activities related to communication.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/>

質問: 3

IT サービスの提供に貢献できる財務的に価値のあるコンポーネントの管理を含む目的を持つプラクティスはどれですか？

- A. IT資産管理
- B. 展開管理
- C. 継続的な管理
- D. 監視とイベント管理

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

An asset is defined as anything that is useful or valuable within a product or service. This value is generally determined financially: how much an asset costs versus how much it saves.

<https://www.bmc.com/blogs/it-asset-management/>

質問: 4

組織がITILの概念を適応させて、組織の特定の状況に適用するのに役立つMOSTはどれですか？

- A. 継続的な改善
- B. 実践
- C. 指導原則
- D. サービスバリューチェーン

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 5

ビジネス分析、サプライヤー管理、関係管理に関連するスキルと能力が必要なプラクティスはどれですか？

- A. 監視とイベント管理
- B. インシデント管理
- C. サービスレベル管理
- D. IT資産管理

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference: <https://advisera.com/20000academy/blog/2019/06/17/sfia-and-itil-a-winning-combination-for-it-businesses/>

質問: 6

次の文で欠落している単語を特定します。

顧客定義はサービスの[?]であり、サービス消費の結果に責任を負います。

- A. サプライヤー
- B. リソース
- C. 製品
- D. 要件

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 7

「パートナーとサプライヤー」の側面ではどちらが考慮されますか？

- A. 人工知能の使用
- B. インテグレーターと協力して関係を管理する
- C. コントロールと手順の定義
- D. 正式な役割と責任の使用

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 8

関係管理実践の目的には何が含まれますか？

- A. 利害関係者との関係の特定、分析、監視、および継続的な改善。
- B. サービスの提供が適切に評価されるように、明確なビジネスベースの目標を設定する
- C. 主要サプライヤーとの協力関係を構築し、新たな価値を発見し実現します。
- D. 事前に定義された、ユーザーが開始したすべてのサービス要求を、効果的かつユーザーフレンドリーな方法で処理します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 9

「サービスレベル管理」の実践に不可欠なスキルはどれですか？

- A. 技術的な知識
- B. 問題分析
- C. 聞く
- D. 診断

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 10

インシデントの管理に関するどのステートメントが正しいですか？

- A. 「インシデント管理」の実践では、インシデントの影響に関係なく、単一のプロセスを使用する必要があります
- B. 影響の少ないインシデントは効率的に解決する必要があり、ロギングは不要です
- C. 影響が最も少ないインシデントを最初に解決する必要があります
- D. 影響の少ないインシデントを効率的に解決して、必要なリソースを削減する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 11

リリースポリシーには何を含めるべきですか？

- A. 各リリースタイプの命名規則と予想される頻度
- B. 各リリースタイプのプロセスオーナーとプロセスマネージャー
- C. インシデントと問題解決における役割と責任
- D. 構成管理システム(CMS)に記録されるすべての構成項目(CI)の命名規則

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 12

次の文で不足している単語を特定します。

スポンサーは、サービスの予算を承認する役割です[？]

- A. 値
- B. 消費
- C. 管理
- D. プロビジョニング

正解: B ([コメントを发表する](#))

Sponsor: A person who authorizes budget for service consumption; e.g., the Finance Manager

<https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/#:~:text=Sponsor%3A%20A%20person%20who%20authorizes,%3B%20e.g.%2C%20the%20Finance%20Manager.>

質問: 13

出力に関するどのステートメントが正しいですか？

- A. サービスに対する顧客の需要を捉えます
- B. それらはいくつかの結果で構成されています。
- C. サービスの実行方法を説明します。
- D. 成果の達成に貢献します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 14

どのプラクティスが災害復旧の開始を伴う可能性がありますか？

- A. IT資産管理
- B. サービスレベル管理
- C. サービスリクエスト管理
- D. インシデント管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 15

「監視とイベント管理」の実践の目的は何ですか？

- A. 通常のサービス運用をできるだけ早く復旧するため
- B. 回避策と既知のエラーを管理するため
- C. インシデント解決とサービスリクエストの需要を取り込むため
- D. サービスとサービスコンポーネントを体系的に監視する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 16

タイムリーに実行および完了できる、より小さく管理しやすいセクションに作業を編成することを推奨している指針原則はどれですか？

- A. 現在地から開始
- B. フィードバックを繰り返しながら進行します
- C. 価値に焦点を当てる
- D. コラボレーションと可視性の促進

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

「監視とイベント管理」の実践の目的はどれですか？

- A. 必要なときに必要な場所で、サービスの構成に関する正確で信頼できる情報を確実に入手できるようにするため
- B. サービスおよびサービスコンポーネントを体系的に観察し、選択した状態の変化を記録および報告する
- C. 通常のサービス操作をできるだけ早く復元することにより、インシデントの悪影響を最小限に抑える
- D. 組織がビジネスを行うために必要な情報を保護するため

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

サービスの中断による悪影響を軽減することで、顧客とユーザーの満足度を向上させる方法はどれですか。

- A. サービスリクエスト管理
- B. サービスレベル管理
- C. インシデント管理
- D. 変更管理

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of incident management is to minimize the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible. Incident management can have an enormous impact on customer and user satisfaction, and the perception of those stakeholders of the service provider.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-incident-management/>

質問: 19

サービスが開始される前に特定されなかった脆弱性の管理を含むプラクティスはどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. サービスリクエスト管理
- C. 問題管理
- D. コントロールの変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 20

アクティビティに焦点を合わせているサービス管理のディメンションと、それらの調整方法

- A. 情報と技術
- B. 組織と人々
- C. パートナーとサプライヤー
- D. 値のストリームとプロセス

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 21

どのプロセスがインシデント管理と連携して、セキュリティ侵害が検出およびログに記録されるようにしますか？

- A. サービスレベル管理
- B. アクセス管理
- C. 継続的なサービスの改善
- D. 変更管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 22

どの次元にワークフロー管理システムが含まれていますか？

- A. 値のストリームとプロセス
- B. 情報と技術
- C. 組織と人々
- D. パートナーとサプライヤー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 23

顧客が特定のコストとリスクを管理しなくても、顧客が達成したい成果を促進することにより、価値の共創を可能にする手段は何ですか？

- A. サービス
- B. 継続的な改善
- C. サービス管理
- D. IT資産

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 24

リリース管理の目的はどれですか？

- A. ユーザーが開始したサービスリクエストを処理するため
- B. ハードウェアとソフトウェアをライブ環境に移動する
- C. 組織の情報を保護するため
- D. 新規および変更されたサービスを使用できるようにするため

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 25

サービス管理のすべての側面の調整を推奨している指針原則はどれですか？

- A. フィードバックを繰り返しながら進行します
- B. 現在地から開始
- C. シンプルかつ実用的に保つ
- D. 総合的に考えて作業する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 26

機密性、完全性、可用性に対するリスクの管理を含む目的を持つプラクティスはどれですか？

- A. サービス構成管理
- B. 情報セキュリティ管理
- C. 問題管理
- D. 有効化の変更

正解: **B** ([コメントを發表する](#))

質問: 27

複雑なインシデントをサポートグループに割り当てるには、通常何が必要ですか？

- A. インシデントカテゴリ
- B. インシデントの優先度
- C. セルフヘルプツール
- D. 変更スケジュール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 28

異なるオプションを分析するのに長い時間を費やすのではなく、何かを行うことの重要性を説明している指導原則はどれですか？

- A. 価値に焦点を当てる
- B. 最適化と自動化
- C. フィードバックを繰り返しながら進行します
- D. 現在地から開始

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 29

リリースポリシーには何を含めるべきですか？

- A. 構成管理システム (CMS) に記録されるすべての構成項目 (CI) の命名規則
- B. インシデントおよび問題解決の役割と責任
- C. 各リリースタイプのプロセスオーナーとプロセスマネージャー
- D. 各リリースタイプの命名規則と予想される頻度

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 30

結果について正しい説明はどれですか？

- A. 成果は、サービス消費者に製品またはサービスの保証を提供します
- B. 結果は、サービスの利用者が特定の活動のコストを評価するのに役立ちます
- C. 成果は、活動を使用して有形または無形の成果物を作成します。
- D. 結果は、利害関係者に結果を提供するために出力に依存します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 31

資産管理にはどのような種類がありますか？

- A. 運用管理とIT資産管理
- B. 運用および技術管理
- C. IT資産管理および技術管理
- D. IT資産管理およびソフトウェア資産管理

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

次の文で不足している単語を特定します。

「インシデント管理」の実践では、インシデントのログ記録と管理のために[?]を維持する必要があります。

- A. 正式なプロセス
- B. 専任チーム
- C. 詳細な手順
- D. バリューチェーン活動

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 33

サービス運用におけるコミュニケーションの重要な原則はどれですか？

- A. 構成管理システムに保存されます
- B. 会議は常に最良のコミュニケーション手段です
- C. 意図された目的または結果として生じるアクションがあります
- D. 情報は常に伝達されるべきです

D18912E1457D5D1DDCB40AB3BF70D5D

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 34

問題管理のどのフェーズに、インシデントの分析を含めてパターンと傾向を探しますか？

- A. 問題の特定
- B. 問題管理
- C. 実装後のレビュー
- D. エラー制御

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 35

価値に注目するとき、最初に考慮すべきことはどれですか？

- A. 価値を受け取るサービス顧客の特定

- B. カスタマー エクスペリエンスとユーザー エクスペリエンスの定義
- C. サービス利用者にとって何が価値があるかを理解する
- D. 価値を確保することは、改善イニシアチブによって共創されます。

正解: [A \(コメントを発表する\)](#)

When focusing on value, the first step is to know who are the customers and key stakeholders being served.

Next, it is important to have an understanding of what constitutes value from the consumer's perspective.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/#:~:text=When%20focusing%20on%20value%2C%20the,value%20from%20the%20consumer's%20perspective.>

質問: 36

サービスの機能を説明するのに適切な用語は次のうちどれですか？

- A. 出力
- B. 結果
- C. ユーティリティ
- D. 保証

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Utility is the term used to describe the functionality of a service, or how well it meets the needs and expectations of the customers and users. Utility can be expressed as 'what the service does' or 'the functionality offered by a product or service to meet a particular need'¹. Utility is one of the two elements of service value, along with warranty².

References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 4; ITIL4 - A Pocket Guide, page 14.

質問: 37

サービス管理の「組織と人々」の側面で説明されているのはどれですか？

- A. ワークフローとコントロール
- B. コミュニケーションとコラボレーション
- C. 入力と出力
- D. 契約と合意

正解: [\(正解を表示します\)](#)

The organizations and people dimension sets out the people aspects of service management to be considered when designing, operating and changing service offerings. People include employees, managers, executives, customers, supplier employees, or anybody else who is involved in the creation or consumption of services.

<https://assyst.ifs.com/blog/itil4-organizations-and-people#:~:text=The%20organizations%20and%20people%20dimension%20sets%20out%20the%20people%20aspects,creation%20or%20consumption%20of%20services.>

質問: 38

保証とは何ですか？

- A. 何かの知覚される利点、有用性、重要性
- B. 製品またはサービスが合意された要件を満たすことの保証
- C. 特定のアクティビティまたはリソースに費やされた金額
- D. 特定のニーズを満たすために製品またはサービスによって提供される機能

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

設計と移行」のバリューチェーン活動の主な懸念事項の1つはどれですか？

- A. 組織のビジョンを理解する
- B. 利害関係者のニーズを理解する
- C. 利害関係者の期待に応える
- D. サービスコンポーネントが利用可能であることを確認する

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of 'obtain/build' value chain activity is "to ensure that service components are available when and where they are needed, and meet agreed specifications." Service components for 'deliver and support' and service components for design and transition are key outputs of 'obtain/build' value chain activity.

質問: 40

出力とは何ですか？

- A. 危害または損失を引き起こす可能性のあるイベント
- B. 構成アイテムの管理にとって重要な状態の変化
- C. アクティビティを実行して作成されたもの
- D. 利害関係者の結果

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 41

サービスの提供に貢献できる財務的に価値のあるコンポーネントはどれですか？

- A. 設定項目
- B. スポンサー
- C. IT資産
- D. サービスの提供

正解: ([正解を表示します](#))

IT asset is any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.

The scope of IT asset management typically includes all software, hardware, networking, cloud services, and client devices

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/it-asset-management-itil-4/#:~:text=IT%20asset%20is%20any%20financially,cloud%20services%2C%20and%20client%20devices.>

質問: 42

サービス価値システムの要素はどれですか？

- A. 顧客の価値、利害関係者の価値、組織
- B. サービス提供、サービス消費、サービス関係管理
- C. ガバナンス、サービスバリューチェーン、実践
- D. 結果、ユーティリティ、保証

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 43

サービス提供の説明はどれですか？

- A. サービス利用者のニーズに対応するために設計された、1 つまたは複数のサービスの正式な説明
- B. サービスを提供するために組織が行う活動
- C. サービスの消費者が必要とする結果を促進することによって、価値の創造を支援する方法
- D. サービスが確実に価値を提供するための 2 つの組織間の協力

正解: ([正解を表示します](#))

The ITIL SVS describes how all the components and activities of the organization work together as a system to enable value creation.

The SVS is made up of specific inputs, elements, and outputs relevant to service management. The key inputs to the SVS are opportunity and demand. The output of the SVS is value delivered by products and services.

Opportunity refers to options or possibilities to add value for stakeholders or otherwise improve the organization.

Demand refers to need or desire for products and services among internal and external consumers.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-value-system/>

質問: 44

サービス管理の「組織と人」の次元で説明されるのはどれですか？

- A. コミュニケーションとコラボレーション
- B. ワークフローとコントロール
- C. 入力と出力
- D. 契約と合意

正解: ([正解を表示します](#))

The organizations and people dimension sets out the people aspects of service management to be considered when designing, operating and changing service offerings. People include employees, managers, executives, customers, supplier employees, or anybody else who is involved in the creation or consumption of services.

<https://assyst.ifs.com/blog/what-are-the-four-dimensions-of-itil-4>

質問: 45

「継続的な改善」を計画する場合、サービスの現在の状態を評価するためのアプローチはどれが正しいですか？

- A. 組織は、常にニーズに合った方法論と技術の能力を開発する必要があります
- B. 組織は常に単一の手法を使用して、メトリックの一貫性を確保する必要があります
- C. 組織は常にリーン、アジャイル、DevOpsの方法論を組み合わせたアプローチを使用する必要があります
- D. 組織は常に長所、短所、機会および脅威 (SWOT) 分析を使用する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 46

問題を解決するために、いつ変更要求を送信する必要がありますか？

- A. 問題の解決策が特定され次第
- B. コスト、リスク、および利益の分析が変更を正当化するとすぐに
- C. 問題の回避策が特定され次第
- D. インシデントの頻度と影響の分析が変更を正当化するとすぐに

正解: B ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

次の文で欠落している単語を見つけてください。

サービス構成管理の目的は、[?] の構成に関する正確で信頼性の高い情報とサポートメモリーを、必要なときに必要な場所で利用できるようにすることです。

- A. 組織
- B. 結果
- C. IT資産

D. サービス

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of the service configuration management practice is to ensure that accurate and reliable information about the configuration of IT assets, and the relationships that support them, is available when and where it is needed¹. IT assets are any financially valuable components that can contribute to the delivery of an IT product or service². Configuration items are any component that needs to be managed in order to deliver an IT service³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 15; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 36; ITIL 4 Practice Guide: Service Configuration Management, page 7.

質問: 48

サービスが顧客のニーズを満たしていることを検証するためにレビューを実施しているのはどこですか？

- A. 監視とイベント管理
- B. サービスレベル管理
- C. 変更の有効化
- D. サービスデスク

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of the service level management practice is to set clear business-based targets for service performance, so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets¹. This practice conducts reviews to validate that services are covering the needs of the customer and to identify areas for improvement². References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 16; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 37; ITIL 4 Practice Guide: Service Level Management, page 7.

質問: 49

指導原則「フィードバックを繰り返して進行する」によって何が推奨されますか？

- A. 組織のすべての部分が改善イニシアチブにどのように影響するかについての評価
- B. いくつかの管理可能なセクションに分割された改善イニシアチブ
- C. 改善イニシアチブの開始時に関心のあるすべての部分を特定する
- D. 改善イニシアチブの開始時に実行される現状の評価

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 50

「サービスレベル管理」の実施に必要な能力はどれですか？

- A. 問題の調査と解決
- B. バランススコアカードのレビューと成熟度の評価
- C. インシデント分析と優先順位付け
- D. ビジネス分析と商業管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 51

緊急事態の変更に関する正しい記述はどれですか？

- A. 緊急の変更の評価と承認は、迅速に実施できるように促進されます
- B. 緊急の変更は、サービスリクエストとして承認および実装する必要があります
- C. 緊急事態のテストは、変更を迅速に実装するために排除できます。
- D. 緊急の変更は、承認と実装の前に完全に文書化する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 52

あなたが指導原則であるところから始めて推奨されない活動はどれですか？

- A. サービスの活動を観察および評価する際にサービスに精通していない人々を巻き込む
- B. 新しいプロセスの導入を検討する際のリスク管理の適用
- C. ソースデータを使用して、レポートで見つかった意図しないデータの歪みを回避する
- D. 有用性を評価する前に既存のプロセスを破棄する

正解: ([正解を表示します](#))

Don't start from scratch and build something new without considering what you already have. It's almost always better to improve what you currently have than to throw it all away and start again, although you must also be able to recognise when a complete replacement is, in fact, needed.

Not only is this approach less wasteful than starting from scratch - because it preserves value that you already have - but it also helps you to keep your people on board. They're much more likely to support the changes you need if their previous contributions have been appropriately valued.

Don't rely on metrics and reports to tell you what the current situation is. When you carry out an assessment you should observe what is happening for yourself, and just use the metrics to support your observations.

<https://www.sysaid.com/blog/itil/the-7-guiding-principles-of-itil-4-practical-advice-to-help-you-make-decisions>

質問: 53

提供およびサポート「バリューチェーン」活動の目的に含まれるのはどれですか？

- A. 利害関係者のニーズを理解する
- B. 市場投入までの時間に対する関係者の期待に応える
- C. 組織のサービスビジョンを理解する
- D. 合意された仕様へのサービスの提供

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 54

「エンゲージ」バリューチェーンアクティビティの目的はどれですか？

- A. サービスの継続的な改善の確保
- B. 組織のビジョンが確実に理解されるようにする
- C. 透明性と良好な関係の提供
- D. 品質、コスト、市場投入までの期待に応える

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 55

ITサービスの管理にとって重要な状態変化とは何ですか？

- A. 既知のエラー
- B. 問題
- C. イベント
- D. インシデント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 56

インシデントの解決やセキュリティパッチの実装によく使用される変更の種類は何ですか？

- A. 標準変更
- B. 通常の変更
- C. 緊急変更
- D. 機種変更

正解: C ([コメントを發表する](#))

A change that must be implemented as soon as possible without strictly following the standard process e.g. to resolve an incident or implement a security patch.

The process for assessment and authorization is expedited to ensure quick implementation, so scheduling and documentation is not a priority.

The change authority may be separate from what is standard or normal practice, typically smaller in number but with greater capacity to expedite approval.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-change-enablement/>

質問: 57

IT組織のスタッフは非常に忙しく、ほとんどの場合、組織またはその顧客にほとんどまたはまったく価値をもたらさないタスクを実行します。

不必要な作業を排除することを推奨する指針はどれですか？

- A. シンプルで実用的なものにしてください
- B. 全体的に考えて作業する
- C. スター :あなたがいる場所
- D. フィードバックを繰り返して進行する

正解: ([正解を表示します](#))

<https://assyst.ifs.com/blog/the-7-guiding-principles-of-itil-4-0>

Don't over-engineer solutions. Think about what you can do now.

Like focus on value, this principle is heavily focused on the prevention of waste. Waste correlates with complexity. Higher complexity means there are more opportunities for waste to creep into a system.

Focus on delivering the desired outcome, not building the most elegant and elaborate solution. Use the minimum number of steps to deliver that outcome, ensuring you are not over-processing (delivering quality above and beyond what is required).

質問: 58

サービスデスクのスタッフが繰り返し発生する問題を検出する必要があるのはなぜですか？

- A. 正しい変更権限を行使するには
- B. 問題の特定を支援するため
- C. インシデントを適切なサポートチームにエスカレーションするには
- D. サービスリクエストを効果的に処理するため

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 59

イベントとして識別された状態の選択された変更を報告するサービスを観察することを含む目的があるのはどのプラクティスですか？

- A. インシデント管理
- B. 情報セキュリティ管理
- C. 変更管理
- D. 監視とイベント管理

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 60

サービス利用者はディスクの削減にどのように貢献しますか？

- A. 制約を伝える
- B. サービスの支払いによる
- C. サーバーハードウェアを管理する
- D. スタッフの空き状況を管理する

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 61

ビジネスキャパシティ管理の主な焦点は何ですか？

- A. ITテクノロジーの個々の要素のパフォーマンス、使用率、容量の管理、制御、予測
- B. すべての能力サプライヤー契約のレビューおよびサプライヤー管理との契約の基礎
- C. ライブの運用ITサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスと容量の管理、制御、予測

D. ITサービスの将来のビジネス要件は、タイムリーに定量化、設計、計画、および実装されます

正解: D ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 62

設計調整プロセスの目的はどれですか？

- A. サービス設計パッケージを作成し、それらがサービス移行に確実に引き渡されるようにするため
- B. すべての変更とそれらがサービス設計に与える影響を評価および評価する
- C. サービスと顧客の間の初期構造と関係を文書化する
- D. 顧客から新しいサービスレベル要件を収集して文書化する

正解: ([正解を表示します](#))

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

質問: 63

測定可能な目標を定義する「継続的改善モデル」のステップはどれですか？

- A. どうやってそこにたどり着くの？
- B. 私たちは今どこにいますか？
- C. ビジョンは何ですか？
- D. 私たちはどこになりたいですか？

正解: ([正解を表示します](#))

This is one of the most important questions for continual improvement. This question helps to define measurable targets for the IT service provider that will help to reach the vision of the company in the long-term. At this stage, we look at the identified key performance indicators from the previous step and determine what values we want to target for each of these indicators. This decision must be made with the business's vision in mind, but also with a sense of what is practically possible.

<https://blog.masterofproject.com/continual-improvement-model/>

質問: 64

サービスリクエストはどれですか？

- A. 問題の回避策を要求する
- B. アプリケーションの機能強化のリクエスト
- C. ドキュメントの作成方法に関する情報の要求
- D. 劣化したサービスの調査の要求

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 65

目的またはモニタリングとイベント管理の実践に関する記述のうち、正しいのはどれですか？

- A. できるだけ早く通常のサービス運用を復元することで、インシデントによる悪影響を最小限に抑えます。
- B. 事前定義されたユーザー開始のサービス リクエストをすべて効果的かつユーザー フレンドリーな方法で処理することで、合意されたサービス品質をサポートします。
- C. サービスとサービス コンポーネントを体系的に観察し、イベントとして識別される選択された状態の変化を記録および報告します。
- D. リスクがスケジュール内で適切に評価、承認、管理されていることを確認することで、成功するサービスと製品の変更の数を最大化します。

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of the monitoring and event management practice is to systematically observe services and service components and record and report selected changes of state identified as events¹. This practice helps to identify and prioritize any issues or opportunities for improvement in the delivery or support of services². The other statements describe the purposes of different practices: incident management (A), service request management (B), and change enablement (D)³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 14; ITIL4 - A Pocket Guide, page 31; ITIL4 Practice Guide: Monitoring and Event Management, page 7.

質問: 66

問題を簡単に追跡し、管理情報を取得できるようにする問題管理アクティビティはどれですか。

- A. 分類
- B. 検出
- C. 優先順位付け
- D. エスカレーション

正解: ([正解を表示します](#))

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

質問: 67

ITサービスを提供するために管理する必要のあるコンポーネントとは何ですか？

- A. サービスリクエスト
- B. インシデント
- C. IT資産
- D. 構成アイテム (CI)

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 68

顧客からのフィードバックを収集するためにイベントベースの調査の使用を推奨するプラクティスはどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. 問題管理
- C. サービスリクエスト管理
- D. 有効化の変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 69

提供するサービスについて正しい説明はどれですか？

- A. 同じ製品を複数のサービス提供の基礎として使用できます
- B. サービスの提供には、消費者からブラウザーへの商品の移動が含まれます
- C. サービスの提供は、プロバイダーと消費者が協力して価値を共同創造する方法を説明します
- D. 各サービスは、単一のサービス提供として消費者に説明する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 70

変更承認に関する次の記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. 標準の変更が要求されるたびに、変更権限が割り当てられます。
- B. 緊急の変更を行う技術者は、そのような変更を承認できます。
- C. 変更タイプとモデルは、変更権限を割り当てるための基礎となります。
- D. 変更権限による展開完了後に変更が承認されていることを確認する

正解: ([正解を表示します](#))

The change enablement practice maximizes the number of successful service and product changes by ensuring that risks have been properly assessed, authorized, and managed within a schedule¹. Change authorization is the activity of verifying that a proposed change is desirable, viable, and achievable before committing to its implementation². The change type (standard, normal, or emergency) and model (a predefined approach for handling a specific type of change) is the basis for assigning the change authority (the role that can authorize a change)². The other statements are incorrect because:

* A standard change is a low-risk, pre-authorized change that follows an agreed procedure and does not require authorization at the point of implementation².

* An emergency change is a high-priority change that must be implemented as soon as possible to resolve an incident or implement a security patch². An emergency change must be authorized by an emergency change authority (ECA), which is usually a subset of the normal change authority (CAB)².

* Ensuring that changes are authorized before their deployment is done by the change enabler (the role that coordinates all aspects of a change)². References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 16; ITIL4 - A Pocket Guide, page 39; ITIL4 Practice Guide: Change Enablement, page 7.

質問: 71

サービスが依然として適切で関連性があることを確認するために定期的なレビューを実施することを含む慣行はどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. サービスデスク
- C. 継続的な改善
- D. 有効化の変更

正解: ([正解を表示します](#))

The service level management practice defines, documents and manages the service levels of all the services and products. Service level management should provide the end to end visibility of all the organizational services. Service level management has to establish and provide the service views with service level target ensure meeting defined service levels by collecting, analyzing, storing and reporting all the defined target metrics of the services regularly (periodically) perform the service reviews and ensure the services meet the organization's needs continuously identify, capture, review & report the issues related to services, its performance against the defined service targets.

Reference: <https://www.knowledgehut.com/tutorials/itil4-tutorial/itil-management-practices-processes>

質問: 72

組織がITILガイダンスを採用および適応するのを支援することを目的としていますか？

- A. プラクティス
- B. サービスバリューチェーン
- C. サービスの4つの次元
- D. 指針

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 73

次のステートメントのうち、最適化と自動化の指針となる原則に最も関連しているのはどれですか？

- 1.どのコミュニケーション方法が適切であるか、または各タイプの利害関係者を評価することが重要です。
- 2.複雑なシステムは、コンポーネントの部品がどのように関連しているかを理解して設計する必要があります。
- 3.組織は、テクノロジーが手動プロセスの効率を改善できるかどうかを検討する必要があります。
- 4.潜在的な改善の影響を評価するときは、組織の目的を理解することが重要です。

- A. 1と2
- B. 2と3
- C. 3と4
- D. 1と4

正解: ([正解を表示します](#))

You need to use all of your resources as effectively and efficiently as you can. This means that you should automate wherever you can, and use people only for tasks that can't be automated. It also means that you need to think carefully about what you can automate and about the circumstances where only a person will do; and about simplifying those processes you do decide to automate to eliminate wasteful or inefficient steps.

You should always optimize the work BEFORE you automate it, as automating something that is inefficient or ineffective may just result in you doing the wrong thing faster!

<https://www.sysaid.com/blog/itil/the-7-guiding-principles-of-itil-4-practical-advice-to-help-you-make-decisions>

質問: 74

「インシデント管理」の実践では、目標解決時間はどのように使用されますか？

- A. ユーザーの期待を設定するために、合意、文書化、伝達されます
- B. 顧客がサービスに満足していることを確認するために、それらは確立され、レビューされ、報告されます
- C. サービス障害のリスクを軽減するためにスケジュール、評価、承認されています
- D. 予測可能な応答が確実に達成されるように、開始、承認、および管理されます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 75

「サービスリクエスト管理」の実践の重要な側面はどれですか？

- 1.標準化と自動化
- 2.アクセス用のさまざまなチャネルを提供する
- 3.ターゲットの共有ビューを確立する
- 4.承認のためのポリシー

- A. 1と2
- B. 2と3
- C. 3と4

D. 1と4

正解: D ([コメントを发表する](#))

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-service-request-management/>

質問: 76

私たちは今どこにいますか?」に貢献する活動はどれですか? 「継続的改善」モデルのステップ?

- A. 改善アクションの実行
- B. ビジネスミッションを理解する
- C. 改善計画の定義
- D. ベースライン評価の実行

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます! JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

どの活動が継続的改善の実践の一部ですか?

- A. 利害関係者との関係および利害関係者間の関係の改善。
- B. 改善イニシアチブのビジネスケースの優先順位付けと作成。
- C. サービスの計画外の中断の原因を特定します。
- D. 改善点を特定するために、ユーザーからの褒め言葉や苦情を渡します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 78

コストと人的エラーの削減に重点を置いている指針はどれですか。

- A. 最適化および自動化
- B. コラボレーションと可視性の促進
- C. 焦点と価値
- D. 全体的に考えて作業する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 79

「価値重視」の指針を適用する場合、最初に何をすべきですか?

- A. サービスが促進する結果を特定する
- B. 各状況でサービス消費者が誰であることを決定します
- C. サービスに関係するすべてのサプライヤーとパートナーを特定する
- D. サービスを提供するコストを決定する

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: **80**

効果的なインシデント管理のために最も重要なことは次のうちどれですか？

- A. さまざまなアクセス チャンネル
- B. バランス スコアカードのレビュー
- C. 自動化されたパイプライン
- D. コラボレーション ツールとテクニック

正解: ([正解を表示します](#))

Effective incident management often requires a high level of collaboration within and between teams as this can facilitate information-sharing and learning, as well as helping to solve the incident more efficiently and effectively. There may also be a need for good collaboration tools so that people working on an incident can work together effectively. One technique that takes advantage of collaboration is termed swarming. This brings many different stakeholders together to work on the issue. Management of incidents may require frequent interaction with third party suppliers, and routine management of this aspect of supplier contracts is often part of the incident management practice.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-incident-management/>

質問: **81**

次の文で欠落している単語を特定します。

サービスデスクは、すべてのユーザーとの[?]のエントリポイントおよび単一の連絡先である必要があります。

- A. サービスプロバイダー
- B. サプライヤー
- C. サービス消費者
- D. お客様

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: **82**

通常の変更について説明しますか？

- A. できるだけ早く実装する必要がある変更
- B. プロセスに従ってスケジュールおよび評価する必要がある変更
- C. 低リスクで事前承認された変更
- D. 通常はサービスリクエストとして開始される変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 83

サービスが可用性、容量、およびセキュリティの要件を満たすかどうかを説明するために使用される用語は何ですか？

- A. 保証
- B. 値
- C. 結果
- D. ユーティリティ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 84

サービスプロバイダーとサービスのユーザーの間のリンクを形成するプラクティスはどれですか？

- A. 有効化の変更
- B. 問題管理
- C. サービスデスク
- D. サービスレベル管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 85

SWOT分析、バランススコアカードレビュー、成熟度評価などの手法を使用しているプラクティスはどれですか？

- A. インシデント管理
- B. 問題管理
- C. 継続的な改善
- D. サービスリクエスト管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 86

問題管理の目的は何ですか？

- A. サービスができるだけ早く復元されるようにします
- B. サービスプロバイダーの認識方法を決定します
- C. インシデントの可能性と影響を軽減します
- D. インシデントを正しいサポートエリアに送信するのに役立ちます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 87

組織の慣行とサービスをビジネスニーズの変化に合わせて調整することを含む目的があるのはどの慣行ですか？

- A. 継続的な改善

- B. 関係管理
- C. サービス構成管理
- D. サービスレベル管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 88

「インシデント管理」と「サービス デスク」のプラクティスの違いは何ですか？

- A. インシデント管理はサービス運用を回復し、サービスデスクはユーザーとのコミュニケーションを提供します
- B. インシデント管理は、サービス品質を達成したサービス デスク モニターへの中断を管理します。
- C. インシデント管理が問題を解決し、サービス デスクが問題の根本原因を調査します。
- D. インシデント管理は複雑な問題を解決し、サービス デスクはより単純な問題を解決します。

正解: ([正解を表示します](#))

A help desk is considered to be focused on break-fix (what ITIL calls incident management), whereas a service desk is there to assist with not only break-fix but also with service requests (requests for new services) and requests for information (such as "how do I do X?").

<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm#:~:text=A%20help%20desk%20is%20considered,I%20do%20X%3F%E2%80%9D>.

質問: 89

ソフトウェアライフサイクルの次の手順を正しい順序に並べます。

- 1.引退
 - 2.テスト
 - 3.操作する
 - 4.デプロイ
 - 5.アイデア
 - 6.開発する
 - 7.デザイン
- A. 引退、テスト、操作、展開、アイデア作成、開発、設計
 - B. 構想、設計、開発、展開、テスト、操作、廃止
 - C. 構想、テスト、開発、展開、設計、運用、引退
 - D. 上記のどれでもない

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 90

「価値重視」の指針の一部はどれですか？

- A. どのサービスがサービス利用者を支援するかを理解する
 - B. カスタマーエクスペリエンスのステップ数を減らす
 - C. より小さな反復で達成できる活動を特定する
 - D. 再利用可能な部品を特定するためのサービスの評価
- 正解: [A \(コメントを発表する\)](#)

質問: 91

「継続的改善モデル」のどの段階で改善計画が実施されますか？

- A. そこに着きましたか？
 - B. アクションを実行
 - C. ビジョンは何ですか？
 - D. どうやってそこに行くのですか？
- 正解: [\(正解を表示します\)](#)

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

「継続的改善」の実践について正しい説明はどれですか？

- A. 継続的な改善への参加は、小さな専任チームに限定する必要があります。
 - B. 改善イニシアチブを承認するのは上級管理職の役割です。
 - C. 継続的改善に関与する人々にトレーニングを提供する必要があります。
 - D. 単一の継続的改善レジスターは上級管理職によって維持されるべきです。
- 正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-continual-improvement/>

質問: 93

サービス設計の5つの側面の1つはどれですか？

- A. 管理情報システムおよびツール
 - B. リスク分析と管理アプローチ
 - C. コーポレートガバナンスとポリシー
 - D. ビジネスケース作成の管理ポリシー
- 正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 94

サービスのコストを承認する役割はどれですか？

- A. ユーザー
- B. 権限の変更
- C. お客様
- D. スポンサー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 95

すでに分析されている未解決の問題について説明しているのはどれですか？

- A. 回避策
- B. 事件
- C. 既知のエラー
- D. リスクあり

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

A known error is a problem that has been analysed but not resolved¹. This means that the root cause of the problem has been identified, but a permanent solution has not been implemented yet². A known error can be recorded in a known error database (KEDB) and linked to related incidents and problems³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 15; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 35; ITIL 4 Practice Guide: Problem Management, page 8.

質問: 96

インシデントに優先順位を付ける最も重要な理由は何ですか？

- A. ユーザーの期待が現実的であることを保証するため
- B. 最も影響の大きいインシデントが最初に解決されるようにするため
- C. 関連する変更および既知のエラーへのリンクを提供するため
- D. 情報共有を支援するために学習している

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 97

サービス関係において、消費者の役割を特定することの利点は何ですか？

- A. 効果的な利害関係者管理を可能にします
- B. 共有サービスの期待を提供します
- C. 顧客から制約を取り除きます
- D. 値の一般的な定義を可能にします

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 98

単純なインシデントの診断と解決に役立つものは何ですか？

- A. 急速なエスカレーション
 - B. スクリプトの使用
 - C. 問題の優先順位付け
 - D. 一時的なチームの形成
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 99

チャットボットの使用から利益を得る可能性が最も高いプラクティスはどれですか？

- A. 有効化の変更
 - B. サービスデスク
 - C. 継続的な改善
 - D. サービスレベル管理
- 正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 100

「サービスレベル管理」の実践にはどのスキルが必要ですか？

- A. サプライヤー管理
 - B. 技術的専門知識
 - C. イベントモニタリング
 - D. 問題管理
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 101

顧客の要件、問題、懸念、および日常のニーズに關与して耳を傾けるために、集中力と努力が必要なプラクティスはどれですか？

- A. サービスデスク
 - B. サプライヤー管理
 - C. サービスリクエスト管理
 - D. サービスレベル管理
- 正解: ([正解を表示します](#))

In order to be aligned to customer outcomes and expectations, SLM requires focus and effort to engage and listen to the requirements, issues, concerns, and daily needs of customers:

Engagement is needed to understand and confirm the actual ongoing needs and requirements of customers, not simply what is interpreted by the service provider or has been agreed several years before. ITIL4 refers to value as being co-created, since it needs the input and validation of customers.

Listening is important as a relationship-building and trust-building activity, to show customers that they are valued and understood. This helps to move the provider away from always being in 'solution mode' and to build new, more constructive partnerships.

Each customer is unique, and the service provider must not have a one-size-fits-all approach.

The activities of engaging and listening provide a great opportunity to build improved relationships and to focus on what really needs to be delivered. They also give service delivery staff an experience-based understanding of the day-to-day work that is done with their technology, enabling them to deliver a more business-focused service. When the customer is engaged and listened to, they feel valued and their perception of the service and service management activities improves.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/>

質問: 102

顧客エンゲージメントは「サービスレベル管理」の実践にどのように貢献しますか？

1. メトリックスに基づいた情報をキャプチャします
2. 組織が定義されたサービスレベルを満たしていることを確認する
3. サービス要求のワークフローを定義します
4. 進捗状況の議論をサポート

- A. 2および3
- B. 1および2
- C. 3および4
- D. 1および4

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 103

データのセキュリティとプライバシーを考慮しているのはどの側面ですか？

- A. パートナーとサプライヤー
- B. 情報とテクノロジー
- C. 組織と人々
- D. バリューストリームとプロセス

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 104

これらの活動のうち、「問題管理」の一環として実行されるのはどれですか？

- A. 解決のためにインシデントをサポートチームにエスカレーションする
- B. インシデントの診断と解決
- C. インシデントレコードの傾向分析
- D. インシデントレコードの作成

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 105

「サービスリクエスト管理」の一環として開始される可能性が最も高いのは、どのタイプの変更ですか？

- A. 緊急の変更
- B. 変更モデル
- C. 通常の変更
- D. 標準の変更

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 106

サービスの要件を定義し、サービス消費の結果に対して責任を負うものは何ですか？

- A. 顧客
- B. IT資産
- C. ユーザー
- D. 構成アイテム (CI)

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 107

ユーザーが使用する必要があるアプリケーションにアクセスするのに役立つ方法はどれですか。

- A. サービスレベル管理
- B. 有効化の変更
- C. サービス構成管理
- D. サービスリクエスト管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 108

「継続的改善モデル」について正しい説明はどれですか。

- A. 組織は、提示された順序でモデルのステップを実行する必要があります
- B. モデルはサービスバリューシステムの特定の部分にのみ適用可能です
- C. 組織は、追加のモデルまたは方法を使用して、改善を顧客価値にリンクする必要があります

D. モデルの低さは、組織が改善をその目標にリンクするのに役立ちます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 109

認証と否認防止の管理を含む目的を持つプラクティスはどれですか？

- A. 情報セキュリティ管理
- B. IT資産管理
- C. 有効化の変更
- D. サービス構成管理

正解: ([正解を表示します](#))

Nonrepudiation provides an assurance that the sender of data is provided with proof of delivery and the recipient is provided with proof of the sender's identity, so neither can later deny having processed the data.

Further, this concept can apply to any activity, not just the sending and receiving of data; in a more general sense, it is a mechanism to prove that an activity was performed and by whom. Nonrepudiation is typically comprised of authentication, auditing/logging, and cryptography services.

<https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/nonrepudiation>

質問: 110

展開管理」プラクティスの目的は何ですか？

- A. サービスパフォーマンスの明確なビジネスベースの目標を設定するには
- B. サービスが合意された期待されるパフォーマンスを確実に達成するため
- C. 新規または変更されたサービスを使用可能にするため
- D. 新規または変更されたコンポーネントをライブ環境に移動するには

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 111

ユーザーを理解するための共感の使用に最も関連するプラクティスはどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. 継続的改善
- C. 有効化を変更する
- D. サービスデスク

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 112

重大なインシデントはクローズされましたが、再び発生するリスクがあります。これをどのように記録および管理する必要がありますか？

- A. サービスリクエストとして
- B. 変更要求として

C. 問題として

D. イベントとして

正解: [C \(コメントを发表する\)](#)

質問: 113

「そこに着いたか」で実行された重要な活動はどれですか。 継続的改善」モデルのステップ?

A. 改善アクションを実行する

B. 測定とメトリックを評価する

C. 測定可能なターゲットを定義する

D. ベースライン評価を実行します

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 114

「協力して可視性を促進する」という指針を適用するときに、計画された改善に対する抵抗を減らすのに何が役立つでしょうか。

A. 改善に関する情報を重要な利害関係者のみに制限します。

B. 改善のためのコラボレーションと可視性の向上。

C. すべての計画が完了した後に顧客を巻き込みます。

D. すべての利害関係者グループを同じ方法で、同じコミュニケーションで関与させます。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference: <https://www.sysaid.com/blog/entry/the-7-guiding-principles-of-itil-4-practical-advice-to-help-you-make-decisions>

質問: 115

「サイロ活動」を思いとどまらせる指導原則はどれですか?

A. コラボレーションして可視性を促進する

B. シンプルで実用的なものにしてください

C. 価値に焦点を合わせる

D. 今いるところから始めましょう

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 116

指針となる原則を最もよく表しているものを2つ選択してください。

短期

基準

推奨事項

長期

A. 1 と 4

B. 3 と 4

C. 1 と 2

D. 2 と 3

正解: ([正解を表示します](#))

A guiding principle is a recommendation that provides universal and enduring guidance to an organization, which applies in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/#:~:text=A%20guiding%20principle%20is%20a,of%20work%2C%20or%20management%20structure.>

質問: 117

より緊密で協力的な関係を築くことを目的とした実践はどれですか？

A. サプライヤー管理

B. 情報セキュリティ管理

C. リリース管理

D. サービス構成管理

正解: A ([コメントを发表する](#))

The purpose of the supplier management practice is to ensure that the organization's suppliers and their performances are managed appropriately to support the seamless provision of quality products and services¹. This practice involves creating closer, more collaborative relationships with key suppliers to improve efficiency, effectiveness, and innovation². References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 16; ITIL4 - A Pocket Guide, page 38.

質問: 118

再利用できるものを決定する前に、データを収集することを推奨している指針原則はどれですか？

A. シンプルかつ実用的にしてください

B. 価値に焦点を当てる

C. フィードバックを使用してインタラクティブに進行します

D. 現在地から開始

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 119

「シンプルで実用的なものにする」という指針を適用する場合、どのアプローチが正しいですか？

A. コンプライアンスに必要なコントロールとメトリックのみを追加します

B. 必要な場合にのみコントロールとメトリックを追加します

C. コントロールとメトリックを設計し、すべてが実装されるまで個別に追加します

D. 最初にコントロールとメトリックを設計し、次に付加価値のないものを削除します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 120

サービスとは何ですか？

- A. 危害や損失を引き起こしたり、目的の達成をより困難にしたりする可能性のあるイベント
- B. 顧客が特定のコストやリスクを管理することなく、顧客が達成したい結果を促進することにより、価値の共創を可能にする手段
- C. アクティビティの有形または無形の成果物
- D. 合意された利用可能なサービス提供に基づいて継続的な価値の共創を確保するために、サービスプロバイダーとサービスコンシューマーによって実行される共同活動

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/>

質問: 121

既知のエラー データベース (KEDB) に関する正しい記述はどれですか。

- A. 問題管理によって維持され、サービスデスクによってインシデントの解決に使用されません。
- B. インシデント管理によって維持され、問題管理によって実装されるソリューションが含まれています。
- C. サービスデスクによって管理され、新しいインシデントごとに詳細が更新されます。
- D. 構成管理データベース (CMDB) の一部であり、回避策が含まれています。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 122

顧客の定義の一部はどれですか？

- A. 価値の共創を可能にする手段
- B. サービスの要件を定義する役割
- C. サービス消費の予算を承認する役割
- D. 価値を実現するための一連の特殊な組織機能

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 123

継続的なサービス活動がユーザーの期待に応えることを保証するバリューチェーン活動はどれですか？

- A. 計画
- B. エンゲージ
- C. 提供とサポート
- D. 取得/ビルド

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 124

サービスの価値とは何でしょうか？

- A. サービスの出力によってステークホルダーにもたらされる結果
- B. サービスを使用することでサービス消費者のために生み出される、または節約される金額。
- C. 利害関係者が認識するサービスのメリット、有用性、重要性
- D. サービスの有形または無形の成果物

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 125

サービスバリューシステムへの入力は何ですか？

- 1 需要
- 2 製品
- 3 値
- 4 機会

- A. 3と4
- B. 2と3
- C. 1と2
- D. 1と4

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 126

組織全体に適切な文化を根付かせる必要があるのはどの実践ですか？

- A. サービスレベル管理
- B. サービスリクエスト管理
- C. 継続的な改善
- D. 変更の有効化

正解: ([正解を表示します](#))

The purpose of the continual improvement practice is to align the organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and

improvement of services, service components, practices, or any element involved in the efficient and effective management of products and services¹. This practice needs the right culture to be embedded across the entire organization, as it requires a shared vision, commitment, empowerment, collaboration, learning, and measurement². References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 15; ITIL4 - A Pocket Guide, page 34; ITIL4 Practice Guide: Continual Improvement, page 7.

質問: 127

問題管理」実践の目的は何ですか？

- A. インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、回避策と既知のエラーを管理することにより、インシデントの可能性と影響を減らす
- B. サービスの継続的な特定と改善を通じて、組織のプラクティスとサービスを変化するビジネスニーズに合わせる
- C. 通常のサービス運用を可能な限り迅速に復元することにより、インシデントの悪影響を最小限に抑えるため
- D. 組織が事業を行うために必要な情報を保護するため

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 128

次の文で不足している単語を特定します。

サービス構成管理の実践の目的は、サービスの構成に関する正確で信頼できる情報、およびサービスをサポートする[?]が必要なときに必要な場所で利用できるようにすることです。

- A. サプライヤー
- B. 資産
- C. CI
- D. 顧客

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 129

構成アイテムとは何ですか？

- A. IT製品またはサービスの提供に貢献できる経済的に価値のあるコンポーネント
- B. ITサービスを提供するために管理する必要のあるコンポーネント
- C. サービスの管理に重要な状態の変化
- D. 分析されたが、解決されていない問題

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-key-terms/>

質問: 130

サービスプロバイダーが協力すべき主要な利害関係者グループは何ですか？

- A. 顧客
- B. 開発者
- C. サプライヤー
- D. リレーションシップマネージャー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 131

サービス提供の一部はどれですか？

- A. 1つ以上の製品に基づく1つ以上のサービスのグループ化
- B. サービスを提供するように構成されたリソースの管理
- C. サービスを消費するために必要なリソースの管理
- D. 継続的な価値の共創を確保するために実施される共同活動

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 132

問題管理」の実践の活動はどれですか？

- A. お客様の期待に応える時間内のインシデントの解決
- B. 問題の原因を解決するための変更の承認。
- C. 通常のサービス運用を可能な限り迅速に復旧
- D. 問題が引き起こすリスクに基づいた問題の優先順位付け

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 133

問題について正しい説明はどれですか？

- A. 問題はインシデントとは関係ありません。
- B. 通常のビジネス活動を回復するには、問題を迅速に解決する必要があります。
- C. 問題分析では、迅速な診断を実現するために、4つの側面のいずれかに焦点を当てる必要があります。
- D. 問題の優先順位付けにはリスク評価が含まれます。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-problem-management/>

質問: 134

「IT サービスを提供するために管理する必要があるコンポーネント」とは何ですか？

- A. イベント
- B. IT資産
- C. 設定項目
- D. 変化

正解: ([正解を表示します](#))

CI is simply any component that needs to be managed in order to deliver an IT service. A server, a virtual server, or even the configuration of an application could be considered a CI, for example

[https://www.bmc.com/blogs/itil-asset-configuration-management/#:~:text=among%20your%20CIs-,Configuration%20items%20\(CIs\),considered%20a%20CI%2C%20for%20example.](https://www.bmc.com/blogs/itil-asset-configuration-management/#:~:text=among%20your%20CIs-,Configuration%20items%20(CIs),considered%20a%20CI%2C%20for%20example.)

質問: 135

ガバナンス、管理慣行、継続的改善はどれですか？

- A. 価値に焦点を合わせる」指針
- B. サービス価値体系
- C. 「バリューストリームとプロセス」ディメンション
- D. 提供とサポート」のバリューチェーン活動

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 136

インシデント管理は通常、どのような状況で別のプロセスを使用しますか？

- A. 情報セキュリティインシデントの場合
- B. 影響の少ないインシデントの場合
- C. 原因を診断する必要がある場所
- D. 目標解決時間が存在しない場合

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 137

サービスバリューチェーン内のアクティビティをリンクするために何が使用されますか？

- A. Service desk
- B. Inputs, outputs and triggers
- C. Opportunity, demand and value
- D. Service level agreements

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 138

事前定義されたすべてのユーザー開始サービスアクションを処理するプラクティスはどれですか？

- A. 展開管理
- B. インシデント管理
- C. サービスレベル管理
- D. サービスリクエスト管理

正解: [D \(コメントを发表する\)](#)

The purpose of the service request management practice is to support the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner. Service request management is dependent upon well-designed processes and procedures, which are operationalized through tracking and automation tools to maximize the efficiency of the practice. To be handled optimally, service request management should follow these guidelines:

- * Service requests and their fulfilment should be standardized and automated to the greatest degree possible.
- * Policies should define which service requests will be fulfilled with limited or even no additional approvals so that fulfilment can be streamlined.
- * The expectations of users regarding fulfilment times and costs should be clearly set, based on what the organization can realistically deliver.
- * Opportunities for improvement should be identified and implemented to produce faster fulfilment times and take advantage of automation.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-request-management/>

質問: 139

次の文で不足している単語を特定します。

「サプライヤー管理」慣行の目的は、組織のサプライヤーとそのパフォーマンスが適切に[?] 高品質の製品とサービスのシームレスな提供をサポートすることを保証することです。

- A. 測定
- B. 報われた
- C. 管理
- D. 定義済み

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-management-practices/>

質問: 140

バリューストリームに関するどのステートメントが正しいですか？

- A. 各バリューストリームには、6つのバリューチェーン活動すべてが含まれている必要があります

- B. 各バリューチェーンには、34のITILプラクティスすべてが含まれている必要があります
- C. 各バリューチェーンには、サプライヤーまたはパートナーが含まれている必要があります
- D. 各バリューチェーンは特定のシナリオ向けに設計する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 141

サービスコンポーネントの可用性を保証するバリューチェーンアクティビティはどれですか？

- A. 配信とサポート
- B. エンゲージ
- C. 取得/ビルド
- D. 改善する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 142

どのプラクティスがユーザーに単一の連絡先を提供しますか？

- A. インシデント管理
- B. サービスデスク
- C. サービスリクエスト管理
- D. 変更管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 143

戦略的および戦術的レベルで組織とその利害関係者間のリンクを確立および育成することを目的とするITILプラクティスはどれですか？

- A. 関係管理
- B. サービスデスク
- C. サプライヤー管理
- D. 有効化の変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 144

事前定義された、ユーザーが開始したサービスの要求の処理を含む目的を持つプラクティスはどれですか？

- A. サービスリクエスト管理
- B. 有効化の変更
- C. サービス構成管理
- D. 展開管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 145

通常、多くの利害関係者グループの代表者のチームが必要なのはどれですか？

- A. 重大な事件の調査
- B. 新しい問題のログ記録
- C. 緊急変更の承認
- D. サービスリクエストの履行

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 146

より多くの変更をより迅速に促進することを目的とした、リーン、アジャイル、DevOpsなどのアプローチの使用を含むプラクティスはどれですか？

- A. サービスデスク
- B. 継続的な改善
- C. サービスレベル管理
- D. 監視とイベント管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 147

次の文で不足している単語を特定します。

サービスは、お客様が特定のコストやリスクを管理することなく、お客様が達成したい[?]を促進することにより、価値の共創を可能にする手段です。

- A. 結果
- B. 保証
- C. ユーティリティ
- D. 出力

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 148

継続的改善レジスターの使用はどれですか？

- A. 消費者グループのニーズを満たすように設計されたサービスの説明
- B. 特定から最終アクションまでの改善アイデアの追跡と管理
- C. 改善点を特定するための適切な方法、モデル、または手法の選択
- D. 変更の計画、コミュニケーションの支援、競合の回避、リソースの割り当て

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 149

インシデントの優先度を評価するために考慮される主な要因は何ですか？

- A. 緊急性と影響

- B. 複雑さとコスト
- C. コストと緊急度
- D. 影響と複雑さ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 150

スタッフがよりビジネスに焦点を合わせたサービスを提供するのに役立つ「サービスレベル管理」アクティビティはどれですか？

- A. 低レベルの運用活動の測定
- B. サービスの稼働時間の割合に基づいてターゲットを作成する
- C. サービスレベルアグリーメント (SLA) で複雑な技術用語を使用する
- D. 顧客の継続的な要件を理解する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 151

リスクが適切に評価されていることを確認することによって成功を最大化することを含む目的を持っているプラクティスはどれですか？

- A. 関係管理
- B. コントロールの変更
- C. リリース管理
- D. 監視とイベント管理

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.symphonysummit.com/products/what-is-it-service-management-itsm/>

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 152

既知のエラーの定義は何ですか？

- A. 分析され、解決されていない問題
- B. サービスの計画外の中断、またはサービスの品質の低下
- C. サービスまたはその他の構成アイテム (CI) の管理に重要な状態の変化
- D. 1つ以上のインシデントの原因または潜在的な原因

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 153

サービス関係管理について正しい説明はどれですか？

- A. 合意されたサービスアクションの遂行に焦点を当てています
- B. サービスコンシューマーはサービスプロバイダーのリソースを作成する必要があります
- C. ユーザーが実行するサービスアクションに焦点を当てています
- D. サービスプロバイダーとサービスコンシューマーの両方の協力が必要です

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 154

次の文で欠けている単語を特定してください。

問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、[?] および既知のエラーを管理することで、インシデントの発生可能性と影響を軽減することです。

- A. イベント
- B. 回避策
- C. 変更
- D. 設定項目

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 155

サービスデスクへのアクセスに使用できるのは次のうちどれですか？

- A. メール
- B. 電話
- C. 上記のすべて
- D. テキストおよびソーシャルメディアメッセージング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 156

サービスデスクスタッフが必要とする最も重要なスキルは何ですか？

- A. インシデント分析スキル
- B. 技術的なスキル
- C. 問題解決スキル
- D. サプライヤー管理スキル

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 157

すべてのサービスデスクスタッフには何が必要ですか？

- A. 根本原因分析スキル
- B. 心の知能指数のデモンストレーション
- C. 優れた技術知識
- D. テレフォニーテクノロジーの知識

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 158

次の文の欠けている単語を特定してください

サービス構成管理プラクティスの目的は、[?] の構成とそれらをサポートする CI に関する正確で信頼できる情報を、必要なときに必要な場所で利用できるようにすることです。

- A. 組織
- B. 結果
- C. 関係
- D. サービス

正解: D ([コメントを发表する](#))

The purpose of the service configuration management practice is to ensure that accurate and reliable information about the configuration of services, and the CIs that support them, is available when and where it is needed. This includes information on how CIs are configured and the relationships between them.

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/service-configuration-management-itol-4/>

質問: 159

通常、何か新しいものを作る必要はないと言っている指導原則はどれですか？

- A. フィードバックを繰り返して進行する
- B. あなたがいるところから始めましょう
- C. 価値に焦点を合わせる
- D. 全体的に考えて作業する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 160

顧客の認識とビジネスの成果は何を定義するのに役立ちますか？

- A. The total cost of a service
- B. Service metrics
- C. Key performance indicators (KPIs)
- D. The value of a service

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 161

サービスリクエストの履行を合理化するのに役立つのはどれですか？

- A. 限られた承認でどのサービスリクエストを実行できるかを理解する
- B. サービスリクエストごとに新しいワークフローを作成する
- C. サービス障害に関連する要求をサービスの低下から分離する
- D. 複雑なワークフローを持つサービスリクエストを排除します

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-service-request-management/>

質問: 162

サービス管理の正しい定義とは何ですか？

- A. サービスの形で顧客に価値を提供するための一連の特殊な組織機能
- B. お金と引き換えにサービスをプロバイダーに提供するサプライヤーの能力
- C. サービスを稼働中の運用環境に移行するための一連の特殊な資産
- D. サービスの価値を低下させることなくコストを最小化するサービスプロバイダーの機能

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

質問: 163

新製品の購入に関連するサービス バリュー チェーンのアクティビティはどれですか？

- A. エンゲージ
- B. 入手/構築
- C. 計画
- D. 改善する

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Obtain/build is one of the six activities of the service value chain, which is a set of interconnected activities that an organization performs to deliver a valuable product or service to its consumers and to facilitate value realization¹. Obtain/build activity relates with buying new products, as well as designing, developing, and testing new or changed service components². This activity ensures that service components are available when and where they are needed and meet agreed specifications³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 10; ITIL4 - A Pocket Guide, page 21; ITIL4 Practice Guide: Service Value Chain, page 9.

質問: 164

サービス価値システムのコンポーネントではないものはどれですか？

- A. プラクティス
- B. 指針
- C. サービス管理の4つの側面
- D. ガバナンス

正解: [C \(コメントを发表する\)](#)

質問: 165

サービス レベル アグリーメント (SLA) を成功させるための重要な要件はどれですか？

- A. すべての関係者が理解できる言葉と用語を使用して書かれている必要があります。
- B. サービス プロバイダにとって有用なシステム ベースの指標に基づく必要があります。
- C. unsisleni サービスを有効にするために、変更せずに 1 年から次の年に繰り越す必要があります。
- D. ユーザー エクスペリエンスに関連するものなど、あいまいなターゲットを避ける必要があります。

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

An SLA is defined as a documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.

SLAs are used to measure the performance of services from the customer's point of view, and it is important that they are agreed in the wider business context.

Some of the key requirements for successful SLAs include:

* They must be related to a defined 'service' in the service catalogue. Individual metrics without a specified service context are unhelpful.

* They should relate to defined outcomes and not simply operational metrics. This can be achieved with balanced bundles of metrics, such as customer satisfaction and key business outcomes.

* They should reflect an 'agreement': an engagement and discussion between the service provider and the service consumer. It is important to involve all stakeholders, including partners, sponsors, users, and customers.

* They must be simply written and easy to understand and use for all parties.

[https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20\(SLAs\)&text=Some%20of%20the%20key%20requirements,and%20not%20simply%20operational%20metrics.](https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20(SLAs)&text=Some%20of%20the%20key%20requirements,and%20not%20simply%20operational%20metrics.)

質問: 166

サービスプロバイダーが協力すべき主な利害関係者グループは何ですか？

- A. サプライヤー
- B. お客様
- C. リレーションシップマネージャー
- D. 開発者

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Customers are one of the key stakeholder groups that service providers should cooperate with. Customers are the persons who define the requirements for a service and take responsibility for the outcomes of service consumption¹. Customers can be internal or external to the service provider's organization². Customers are essential for value co-creation, as they provide feedback, resources, and demand for services³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 5; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 18; [ITIL

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 167

変更スケジュールは何に使用されますか？

- A. 標準の変更を承認するため
- B. 緊急変更の計画を支援するため
- C. 変更権限の割り当てを支援するため
- D. 通常の変更の管理を支援するため

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 168

「変更可能化」の実践についての正しい説明はどれですか。

- A. 標準の変更には、関連するリスクを理解している上級管理者を含む別の変更権限が必要です
- B. 通常の変更は、手動または自動で作成できる変更要求の作成によってトリガーされます
- C. 通常の変更の評価と承認を迅速に実施して、迅速に実装できるようにする必要があります
- D. 標準的な変更とは、標準的なプロセスに従ってスケジュール設定、評価、承認が必要な変更です

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 169

インシデントとは何ですか？

- A. 1つ以上の出力によって有効にされた結果
- B. セルフヘルプツールの使用により解決されたサービスの中断
- C. 害をもたらす可能性のある将来のイベント
- D. サービスに影響を与える可能性のあるアイテムの計画的な削除

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 170

製品やサービスを作成および管理するための運用モデルとして何を説明できますか？

- A. ガバナンス
- B. サービスバリューチェーン
- C. 指導原則
- D. 練習

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.thinkhdi.com/library/supportworld/2019/evolution-til-new-operating-model-til-4.aspx>

質問: 171

サービスが「目的に適している」かどうかを判断するために何を使用できますか？

- A. 保証
- B. 可用性
- C. ユーティリティ
- D. 結果

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 172

「情報と技術」の側面の重要な焦点ではないものはどれですか？

- A. 通信システムと知識ベース
- B. ワークフロー管理および在庫システム
- C. 役割と責任
- D. セキュリティとコンプライアンス

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 173

サービスプロバイダーによって実行されるアクションはどれですか？

- A. 必要なサービスアクションを要求する
- B. サービス消費の予算を承認する
- C. 合意されたリソースへのアクセスを確保する
- D. 合意された商品の受け取り

正解: ([正解を表示します](#))

Reference: <https://www.knowledgehut.com/tutorials/til4-tutorial/it-service-management-concepts>

質問: 174

成功した追加の変更、またはサービスに影響を与える可能性のあるものの削除の数を最大化することを欺く目的があるのはどのプラクティスですか？

- A. インシデント管理
- B. サービスデスク

- C. 有効化の変更
 - D. サービスリクエスト管理
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 175

ITILサービス運用ガイダンスに記載されているサービスデスクの構造ではないものはどれですか？

- A. 仮想
- B. ローカル
- C. 集中化
- D. アウトソーシング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 176

自動化はどのように実装する必要がありますか？

- A. 既存のツールを最初に置き換える
- B. 最初は最も複雑なタスクに集中することにより
- C. 可能な限り人間の介入を置き換えることにより
- D. 可能な限り最初に最適化する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 177

構成アイテムと構成アイテム間の関係について、正確で信頼できる情報を確実に入手できるのはどのプラクティスですか？

- A. 監視とイベント管理
- B. IT資産管理
- C. サービスデスク
- D. サービス構成管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 178

サービスリクエストの例はどれですか？

- A. 正常動作への復帰要求
- B. セキュリティパッチの適用依頼
- C. ファイルへのアクセス要求
- D. インシデントの原因調査依頼

正解: ([正解を表示します](#))

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-request-management/>

質問: 179

同意されたすべてのユーザー開始サービスリクエストを処理することにより、サービスの品質をサポートする目的があるのはどのプラクティスですか？

- A. IT資産管理
- B. 変更管理
- C. サービスリクエスト管理
- D. サービスデスク

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 180

承認を変更するための正しいアプローチを説明しているのはどれですか？

- A. 正式な変更は、展開する前に評価および承認する必要があります
- B. リスクを軽減するために、緊急の変更はできるだけ多くの人に許可される必要があります
- C. 変更スケジュールに含まれる変更は事前承認されており、追加の承認は必要ありません
- D. 正式な変更は通常、サービスリクエストとして実装され、サービスデスクによって承認されます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 181

「インシデント管理」と「サービスデスク」の実践の違いは何ですか？

- A. インシデント管理によりサービスの運用が復元されます。サービスデスクはユーザーとのコミュニケーションを提供します
- B. インシデント管理が複雑な問題を解決し、サービスデスクが単純な問題を予約します。
- C. インシデント管理と「サービス」の違いは何ですか
- D. インシデント管理はサービスの中断を管理し、サービスデスクはサービス品質の達成を監視します

正解: ([正解を表示します](#))

The incident management practice aims to minimize the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible¹. This practice involves logging, categorizing, prioritizing, investigating, resolving, and closing incidents². The service desk practice provides a single point of contact for users and customers to report issues, make requests, or seek guidance¹. This practice involves providing communication with users, capturing feedback, managing user satisfaction, and facilitating continual improvement³.
References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 14; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 32; ITIL 4 Practice Guide: Incident Management, page 7.

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-

JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**

質問: 182

どのディメンションにアクティビティとワークフローが含まれていますか？

- A. 組織と人々
- B. 値のストリームとプロセス
- C. パートナーとサプライヤー
- D. 情報と技術

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 183

ビジネス関連の測定の例はどれですか？

- A. インシデントの平均解決時間
- B. 変更リクエストへの平均応答時間
- C. チェックインした乗客の数
- D. 解決された問題の数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 184

現在の状態を評価し、再利用できるものを決定することを推奨している指針原則はどれですか？

- A. コラボレーションと可視性の促進
- B. 現在地から開始
- C. 価値に焦点を当てる
- D. フィードバックを繰り返しながら進行します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 185

問題管理の3つの段階の正しい順序は何ですか？

- A. 問題制御、エラー制御問題の特定
- B. エラー制御、問題制御、問題特定
- C. 問題の特定 問題の制御 エラーの制御
- D. 問題特定エラー制御問題制御

正解: ([正解を表示します](#))

The problem management practice follows a three-phase approach to reduce the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents and managing workarounds and known errors¹. The three phases are:

* Problem identification: the process of finding problems that are the cause or potential cause of one or more incidents².

* Problem control: the process of analysing the root cause and impact of a problem and developing a workaround or a permanent solution².

* Error control: the process of managing known errors throughout their lifecycle, from recording to removal². References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 15; ITIL4 - A Pocket Guide, page 35; ITIL4 Practice Guide: Problem Management, page 9.

質問: 186

次の文で欠落している単語を見つけてください。

問題管理の実践の目的は、インシデントの実際の原因と潜在的な原因を特定し、[p] および既知のエラーを管理することで、インシデントの可能性と影響を軽減することです。

- A. イベント
- B. 変更
- C. 設定項目
- D. 回避策

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

The purpose of the problem management practice is to reduce the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents and managing workarounds and known errors¹. Workarounds are temporary solutions that reduce or eliminate the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available². Known errors are problems that have a documented root cause and a workaround³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 15; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 35; ITIL 4 Practice Guide: Problem Management, page 7.

質問: 187

サービス管理のどの次元がガバナンス、管理、コミュニケーションを考慮しますか？

- A. 組織と人々
- B. 情報と技術
- C. 値のストリームとプロセス
- D. パートナーとサプライヤー

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 188

すべての問題に対して何をすべきですか？

- A. 考えられる解決策を特定するために診断する必要があります
- B. クローズできるように解決する必要があります
- C. 潜在的な影響と確率に基づいて優先順位を付ける必要があります
- D. 影響を減らすための回避策が必要です

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 189

サービス管理のどの側面が、活動の調整方法を考慮していますか？

- A. パートナーとサプライヤー
- B. バリューストリームとプロセス
- C. 組織と人々
- D. 情報とテクノロジー

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 190

サービスプロバイダー組織とサービスコンシューマー組織のユーザーとの間の運用上のコミュニケーションを促進する方法はどれですか？

- A. サービスデスク
- B. 関係管理
- C. 監視とイベント管理
- D. サービスレベル管理

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 191

これらのどれをログに記録して問題として管理する必要がありますか？

- A. 傾向分析では、多数の同様のインシデントが示されています
- B. ユーザーがラップトップの配達をリクエストします
- C. 「継続的な改善」は改善の機会を優先する必要がある
- D. 監視ツールがサービスの状態の変化を検出します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 192

「総合的に考えて取り組む」という指針の重要な要素はどれですか？

- A. サービスを改善する際に、どの手順を再利用できるかを評価する
- B. 複雑なシステムに適用できる方法を理解する
- C. 目的の達成に貢献しない指標を排除する
- D. 標準的なタスクにテクノロジーを使用して、人々に複雑な活動のための時間を与える

正解: B ([コメントを发表する](#))

No service, practice, process, department, or supplier stands alone. The outputs that the organization delivers to itself, its customers, and other stakeholders will suffer unless it works in an integrated way to handle its activities as a whole, rather than as separate parts.

Taking a holistic approach to service management includes establishing an understanding of how all the parts of an organization work together in an integrated way (remember the

four dimensions of service management?), including having an end-to-end visibility of how demand is captured and translated into outcomes. In a complex system, the alteration of one element can impact others and, where possible, these impacts need to be identified, analysed and planned for.

To apply this principle successfully, consider this advice:

- * Recognize the complexity of the systems
- * Collaboration is key to thinking and working holistically
- * Where possible, look for patterns in the needs of and interactions between system elements
- * Automation can facilitate working holistically

<https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/>

質問: 193

サービスに影響を与える可能性のあるものを削除することを表すのに使用される用語はどれですか？

- A. 変化
- B. 事件
- C. IT資産
- D. 問題

正解: ([正解を表示します](#))

A change is defined as the addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services

<https://www.bmc.com/blogs/itil-change-enablement/#:~:text=A%20change%20is%20defined%20as,or%20indirect%20effect%20on%20services.>

質問: 194

「継続的改善」について正しい説明はどれですか？

- A. 「継続的改善」は他の慣行との相互作用を最小限にする必要があります
- B. 単一のチームが組織全体で「継続的改善」を実行する必要があります
- C. 組織内の全員が「継続的改善」のいくつかの側面に責任があります
- D. すべての改善アイデアは単一の「継続的改善レジスタ」に記録する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 195

次の文で不足している単語を特定します。

サービス構成管理プラクティスの目的は、[?]およびそれらをサポートするCIに関する正確で信頼性の高い情報を、必要なときに必要な場所で確実に利用できるようにすることです。

- A. サプライヤーとの関係

- B. サービスの構成
- C. 人々のスキル
- D. 変更の承認

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Reference: <https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/service-configuration-management-4/>

質問: 196

サービスバリューチェーンに関するどのステートメントが正しいですか？

- A. サービスバリューチェーン活動です
- B. 特定のシナリオのプラクティスを統合します
- C. ITILによって規定された入力と出力を使用します
- D. サービスプロバイダーに運用モデルを提供します

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 197

バリューチェーン活動のインプットとアウトプットについて正しい記述はどれですか？

- A. 各バリューチェーン活動はインプットを受け取り、アウトプットを提供します
- B. 組織のガバナンスは、各バリューチェーン活動のインプットとアウトプットを決定します。
- C. インプットのみバリューチェーン活動と、アウトプットのみバリューチェーン活動がある
- D. バリューチェーン活動ごとにインプットとアウトプットが固定化されている

正解: ([正解を表示します](#))

Each activity contributes to the value chain by transforming specific inputs into outputs. The inputs could be demand from outside the value chain, or outputs of other activities, while the transformation is facilitated by ITIL practices, undertaken using internal or third-party resources, processes, skills, and competencies.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-value-chain/>

質問: 198

継続的改善登録簿はどのように使用されますか？

- A. リソースまたはサービスの提供の要求を記録するため
- B. 改善を実装するための構造化されたアプローチを提供する
- C. 過去・現在・未来の改善案を整理する
- D. 改善イニシアチブを実施するための変更を承認する

正解: **B** ([コメントを發表する](#))

The ITIL continual improvement model, which provides organizations with a structured approach to implementing improvements

<https://www.bmc.com/blogs/itil-continual-improvement/>

質問: 199

メトリックに関するどのステートメントが正しいですか？

- A. テクノロジーメトリックを使用して、プロセスの全体的な状態を判断できます。
- B. テクノロジーメトリックを使用して、コンポーネントのパフォーマンスと可用性を測定できます。
- C. プロセスメトリックを使用して、エンドツーエンドのサービスパフォーマンスを測定できます。
- D. プロセスメトリックを使用して、サプライヤのネットワークの使用率を測定できます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 200

人工知能、ロボットプロセス自動化、チャットボットを利用する可能性が最も高いのはどのプラクティスですか？

- A. 継続的な改善
- B. サービスデスク
- C. 問題管理
- D. インシデント管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 201

サービスを最適化するときの最初のアクションはどれですか？

- A. 現在の状態を評価する
- B. 改善を実施
- C. 組織のコンテキストを理解する
- D. 将来の状態に同意する

正解: ([正解を表示します](#))

There are many ways in which practices and services can be optimized. Regardless of the specific techniques, the path to optimization follows these high-level steps:

* Understand and agree the context in which the proposed optimization exists

* Assess the current state of the proposed optimization

- * Agree what the future state and priorities of the organization should be, focusing on simplification and value
 - * Ensure the optimization has the appropriate level of stakeholder engagement and commitment
 - * Execute the improvements in an iterative way
 - * Continually monitor the impact of optimization
- <https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/>

質問: 202

改善「バリューチェーン」活動の目的に含まれるのはどれですか？

- A. すべてのバリューチェーン活動にわたる実践の継続的改善を確実にする
- B. サービスが品質、コスト、市場投入までの期待に継続的に応えることを保証する
- C. 組織全体のサービスの改善の方向性についての共通の理解を確保する
- D. すべての利害関係者との継続的な関与と良好な関係の確保

正解: [\(正解を表示します\)](#)

The purpose of the improve value chain activity is to ensure continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.

[https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/service-value-system/itil-4/#:~:text=The%](https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/service-value-system/itil-4/#:~:text=The%20purpose%20of%20the%20improve,four%20dimensions%20of%20service%20management.)

[20purpose%20of%20the%20improve,four%20dimensions%20of%20service%20management.](https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/service-value-system/itil-4/#:~:text=The%20purpose%20of%20the%20improve,four%20dimensions%20of%20service%20management.)

質問: 203

継続的改善登録 (CIR) に関する記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. 対象となる消費者グループのニーズに対応するように設計された 1 つ以上のサービスの正式な説明を提供するために使用されます
- B. 改善を特定するための適切な方法、モデル、またはテクニックを選択するために使用されます。
- C. 変更の計画を支援し、コミュニケーションを支援して競合を回避し、リソースを割り当てるために使用されます。
- D. 改善アイデアの特定から最終的なアクションまで追跡および管理するために使用されます。

正解: [D \(コメントを发表する\)](#)

質問: 204

通常サービス操作を可能な限り迅速に復元することを含む目的があるのはどのプラクティスですか？

- A. サプライヤー管理
- B. 問題管理

C. インシデント管理

D. 展開管理

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 205

問題管理活動の例はどれですか？

A. 回避策の手順を文書化する

B. 問題を解決するための技術的な修正を実装する

C. インシデントレコードを確認して傾向を特定する

D. 進行中の影響を理解するために、既知のエラーを再評価します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 206

新製品の購入を扱うサービス バリュー チェーン活動はどれですか？

A. エンゲージ

B. 取得/ビルド

C. 計画

D. 改善

正解: B ([コメントを发表する](#))

In ITIL, there are six activities in the service value chain which represent the steps an organization takes in the creation of value:

Plan

Engage

Design and Transition

Obtain/Build

Deliver and Support

Improve

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-value-chain/>

質問: 207

変更スケジュールの使用はどれですか？

A. 特定から最終アクションまでの改善アイデアの追跡と管理

B. インシデントと問題の管理に役立つ、展開された変更に関する情報の提供

C. 緊急変更の計画と承認をスピードアップ

D. 通常の変更を開始および評価する手段を提供する

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 208

ITIL継続的改善モデルを使用する場合、組織が現在どこにあるかを理解するために、組織はどの情報を作成する必要がありますか？

- A. KPIレポート
- B. 評価結果
- C. ビジネス目標
- D. 改善計画

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 209

サービスの価値提案にはどのコストが含まれますか？

- A. サービスを利用しているためにサービス利用者が費やす必要がなくなったお金
- B. サービスを利用しているためにサービス利用者が負担する追加費用
- C. 利点、有用性。サービス消費者が認識するサービスの重要性
- D. サービスを使用しているため、サービス利用者にとって有形または無形の結果

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 210

「サービスレベル管理」の実践の目的に含まれるのはどれですか？

- A. サプライヤーとそのパフォーマンスが適切に管理されるようにするため
- B. サービスの構成に関する正確な情報を確実に利用できるようにするため
- C. サービスレベルの明確なビジネスベースの目標を設定する
- D. 成功するサービスと製品の変更の数を最大化するため

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 211

「問題特定」の活動はどれですか？

- A. 問題の回避策を確立する
- B. 潜在的な永続的なソリューションの確立
- C. ソフトウェア開発者からの情報を分析する
- D. 問題の原因を分析する

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 212

症状とビジネスへの影響に関する情報を更新するプラクティスはどれですか？

- A. サービスリクエスト管理
- B. インシデント管理
- C. 変更管理
- D. サービスレベル管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 213

次の文で不足している単語を特定します。

既知のエラーは、[?]で解決されていない問題です。

- A. 分析済み
- B. 閉じた
- C. ログ
- D. エスカレート

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 214

問題回避策の有効性はいつ評価されるべきですか？

- A. 回避策が使用されるときはいつでも
- B. 回避策が既知のエラーになるたびに
- C. 問題が優先されるたび
- D. 問題が解決するたび

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 215

次のうち、最も重要または効果的なインシデント管理はどれですか？

- A. バランススコアカードレビュー
- B. さまざまなアクセスチャネル
- C. 自動パイプライン
- D. コラボレーションツールとテクニック

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 216

「全体的に考え、取り組む」という指針の推奨事項はどれですか？

- A. 改善イニシアチブを、タイムリーに完了することができる、より小さく管理しやすいセクションに編成する方法を確認します。
- B. サービス管理の4つの側面を使用して、改善イニシアチブのすべての側面の調整を確実にします
- C. サービス管理の慣行を確認し、不要な複雑さを取り除きます

D. 既存のサービス管理慣行のレビューを実施し、何を保持し、何を破棄するかを決定します

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 217

組織が適切な意思決定を行うのに役立つITILの概念はどれですか？

A. サービスバリューチェーン

B. 指導原則

C. 練習

D. サービス管理の4つの側面

正解: B ([コメントを発表する](#))

質問: 218

より緊密でより協力的な関係を築くことを含む実践の目的はどれですか？

A. リリース管理

B. サービス構成管理

C. 情報セキュリティ管理

D. サプライヤー管理

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 219

サービスの顧客の経験を反映するメトリックを特定するプラクティスはどれですか？

A. サービスデスク

B. サービスレベル管理

C. 問題管理

D. 継続的な改善

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 220

ITIL の基本原則である「シンプルかつ実用的であること」を適用する良い方法は、次のとおりです。

A. 聴衆に伝わるように伝える

B. 現状から何も再利用しない

C. 続けやすい習慣を採用する

D. 速いということは不完全を意味するわけではないことを理解する

正解: C ([コメントを発表する](#))

The ITIL guiding principle 'keep it simple and practical' advises organizations to use the minimum number of steps and resources needed to accomplish an objective¹. A good way to apply this principle is to adopt a practice which is easy to follow, understand, and communicate². This helps to avoid unnecessary complexity, bureaucracy, and

duplication3. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 7; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 25; ITIL 4 Practice Guide: Keep It Simple and Practical, page 9.

質問: 221

MOSTとサービスデスクのプラクティスを相互作用させる2つのプラクティスはどれですか？

- A. 変更の有効化とインシデント管理
- B. 展開管理と変更の有効化
- C. インシデント管理とサービスリクエスト管理
- D. サービスリクエスト管理と展開管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 222

共感や感情的知性などのスキルを実証するスタッフが最も必要とする実践はどれですか？

- A. サービスリクエスト管理
- B. サービスデスク
- C. 問題管理
- D. 継続的な管理

正解: B ([コメントを发表する](#))

"Service desk staff require training and competency across a number of broad technical and business areas. In particular, they need to demonstrate excellent customer service skills such as empathy, incident analysis and prioritization, effective communication, and emotional intelligence.

<https://www.servicedeskstitute.com/the-case-for-til4-foundation-service-desk-analyst-training/#:~:text=%E2%80%9CService%20desk%20staff%20require%20training,effective%20communication%2C%20and%20emotional%20intelligence.>

質問: 223

新しいサービスを利用できるようにする方法はどれですか。

- A. 有効化の変更
- B. デプロイメント管理
- C. リリース管理
- D. IT資産管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 224

大規模な改善イニシアチブを小さな反復として管理するための正しいアプローチはどれですか？

- A. フィードバックは、1回の反復で目的を達成できない場合にのみ考慮する必要があります
- B. 各反復はフィードバックに基づいて継続的に再評価する必要があります
- C. イニシアチブを開始する前に各反復を設計し、フィードバックなしで実装する必要があります
- D. 状況が変わる可能性は低いため、大幅な改善のためにフィードバックを減らす必要があります

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: **225**

機密性、完全性、可用性に対するリスクの管理を含む目的を持つプラクティスはどれですか？

- A. 情報セキュリティ管理
- B. 継続的な改善
- C. 監視とイベント管理
- D. サービスレベル管理

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

To protect the information needed by the organization to conduct its business. This includes understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information, as well as other aspects of information security such as authentication and non-repudiation.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-management-practices/>

質問: **226**

どのバリューチェーン活動が、すべての製品とサービスの現在の状況と必要な方向性についての共通の理解を保証しますか？

- A. 計画
- B. 改善
- C. 設計と移行
- D. 提供とサポート

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れま

す。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 227

特定のサービスを作成して消費者に提供するために必要な手順は何ですか？

- A. Service management
- B. Service level management
- C. A value stream
- D. Practices

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 228

緊急の変更について正しい説明はどれですか？

- A. 緊急の変更はリスクが低く、よく理解されています
- B. 緊急変更の承認は、実装後まで延期される場合があります
- C. 緊急請求を実施する前に、すべての文書を完成させる必要があります
- D. 緊急の変更は通常、変更スケジュールに記録されません

正解: ([正解を表示します](#))

* Emergency changes. These are changes that must be implemented as soon as possible; for example, to resolve an incident or implement a security patch. Emergency changes are not typically included in a change schedule, and the process for assessment and authorization is expedited to ensure they can be implemented quickly. As far as possible, emergency changes should be subject to the same testing, assessment, and authorization as normal changes, but it may be acceptable to defer some documentation until after the change has been implemented, and sometimes it will be necessary to implement the change with less testing due to time constraints. There may also be a separate change authority for emergency changes, typically including a small number of senior managers who understand the business risks involved."

<https://itsm.tools/why-what-change-management/#:~:text=Emergency>

[%20changes.&text=Emergency%](#)

[20changes%20are%20not%20typically,they%20can%20be%20implemented%20quickly.](#)

質問: 229

価値創造活動について正しい説明はどれですか？

- A. バリューストリームは、製品やサービスを通じて価値を創造するための運用モデルです。
- B. 組織は、各バリューストリームが多くのシナリオに適用可能であることを確認する必要があります
- C. サービスバリューチェーンアクティビティには、ITILプラクティスへの依存関係が事前に決定されています

D. 各バリューストリームは、サービスバリューチェーン活動の特定の組み合わせで設計する必要があります

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 230

変更の有効化」の実践に関するどのステートメントが正しいですか？

- A. 緊急の変更は、実装前に完全にテストして完全に文書化する必要がある変更です。
- B. 緊急の変更は、できるだけ早く実装する必要がある変更であるため、承認が促進されません
- C. 標準の変更は、標準のプロセスに従ってスケジュール、評価、および承認する必要がある変更です。
- D. サービスリクエストは通常、承認なしで迅速に実装できる通常の変更です

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 231

組織が価値を共創するために必要な活動に重点を置いたコンポーネントはどれですか？

- A. 実践
- B. サービスバリューチェーン
- C. 指導原則
- D. 継続的な改善

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 232

Service desk1プラクティスについての正しい記述はどれですか？

- A. 戦略的および戦術的レベルで利害関係者とのリンクを提供します
- B. 変更の評価と承認を実行します
- C. インシデントの原因を調査します
- D. ビジネスプロセスを実際に理解する必要がある

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 233

緊急変更の最良の例はどれですか？

- A. 重要なソフトウェアアプリケーションへのセキュリティパッチの実装
- B. ソフトウェアアプリケーションの計画された新しいリリースの実装
- C. サービスリクエストとして実装された低リスクのコンピューターアップグレード
- D. スケジュールされた主要なハードウェアおよびソフトウェアの実装

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 234

マニュアルのタスクを標準化および合理化することを推奨している指針原則はどれですか？

- A. 最適化と自動化
- B. コラボレーションと可視性の促進
- C. 総合的に考えて作業する
- D. 価値に焦点を当てる

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 235

「サービスデスク」プラクティスの目的はどれですか？

- A. インシデント解決およびサービスリクエストの需要を獲得するため
- B. リスクが適切に評価されるようにすることにより、成功するIT変更の数を最大化する
- C. サービスパフォーマンスの明確なビジネスベースの目標を設定するには
- D. インシデントの実際の原因および潜在的な原因を特定することにより、インシデントの可能性と影響を軽減する

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 236

ユーザーからのフィードバック、賛辞、苦情の管理をサポートするのはどのプラクティスですか？

- A. インシデント管理
- B. サービスリクエスト管理
- C. 変更管理
- D. 問題管理

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 237

「展開管理」プラクティスの目的は何ですか？

- A. 組織が事業を行うために必要な情報を保護するため
- B. 新しいコンポーネントまたは変更されたコンポーネントをライブ環境に移動する
- C. 新規および変更されたサービスと機能を使用できるようにするため
- D. すべてのIT資産のライフサイクル全体を計画および管理します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 238

さまざまなリクエストを整理、説明、調整する方法をユーザーに提供する方法はどれですか？

- A. サービスレベル管理
- B. 関係管理
- C. 継続的な改善

D. サービスデスク

正解: ([正解を表示します](#))

Over time, the focus of service desks has broadened from simply logging and resolving technical issues, to providing more comprehensive support for people and the business. They are increasingly being used to get various matters arranged, explained, and coordinated. The service desk has a major influence on user experience and how the service provider is perceived by the users. By understanding and acting on the business context of transactional activity (i.e. logging tickets), the service desk is better placed to add value to the organization.

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-service-desk/>

質問: 239

次の指針のうち、不要な作業の排除を提案するものはどれですか？

- A. 総合的に考え、取り組む
- B. 今いる場所から始めましょう
- C. フィードバックを繰り返しながら進歩させる
- D. シンプルで実用的であること

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 240

組織のサプライヤー戦略に影響する考慮事項は何ですか？

- A. 契約と契約
- B. 組織の企業文化
- C. サプライヤーとの協力の種類
- D. 形式的レベル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 241

コラボレーションと症状の自動マッチングのためのツールの使用を推奨するプラクティスはどれですか？

- A. 問題管理
- B. サービスリクエスト管理
- C. サービスレベル管理
- D. インシデント管理

正解: D ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう

更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 242

ユーザーがサービスデスクに連絡して、レポートを作成する方法を尋ねます。この問題の解決に貢献する可能性が最も高いのはどのプラクティスですか？

- A. インシデント管理
- B. 有効化の変更
- C. サービスリクエスト管理
- D. サービスレベル管理

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 243

追加の承認が不要になるように事前承認された低リスクの変更はどれですか？

- A. 変更モデル
- B. 通常の変更
- C. 緊急の変更
- D. 標準の変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 244

「サービス管理」の定義は何ですか？

- A. 1 つ以上の出力によって有効化された利害関係者の結果
- B. 対象となる消費者グループのニーズに対応するために設計された、1 つまたは複数のサービスの正式な説明
- C. サービス提供者とサービス利用者が行う活動を結合し、継続的な価値共創を実現する
- D. サービスの形で顧客に価値を提供するための専門的な組織機能のセット。

正解: D ([コメントを发表する](#))

Service management is a set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services. These capabilities include tangible things like capital, people, and equipment, and can also include intangible things like knowledge, management and skills. These capabilities can also include intangible things, like knowledge, management, and skills.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/#:~:text=Service%20management%20is%20a%20set,like%20knowledge%2C%20management%20and%20skills.>

質問: 245

変更権限に関するどのステートメントが正しいですか？

- A. 変更権限は、各変更が展開されるときに割り当てられます
- B. 変更権限は、緊急変更を承認するためにのみ必要です
- C. 変更権限は、通常の変更を承認するためにのみ必要です
- D. 変更権限は、変更および変更モデルのタイプごとに割り当てられます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 246

変更スケジュールの用途はどれですか？

- A. 変更へのリソースの割り当て
- B. 変更の承認機関を決定する
- C. 変更プロセスの自動化
- D. 変更モデルの作成

正解: A ([コメントを发表する](#))

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-change-enablement/>

質問: 247

組織の運用モデルとして機能できるのはどれですか？

- A. サービスバリューチェーン
- B. サービス管理の4つの側面
- C. 継続的な改善
- D. ITILの指針となる原則

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 248

変更承認について正しいのはどれですか？

- A. 標準の変更が要求されるたびに変更権限が割り当てられます
- B. 変更権限の割り当ては、料金の種類とモデルに基づいています
- C. 緊急の変更は、変更を行う技術者によって承認されます
- D. チャンスオーソリティは、変更が展開された後に変更が承認されることを確認します

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 249

組織が価値を最大化し、コストを制御し、リスクを管理するのを支援することを含む、どのプラクティスの目的がありますか？

- A. 関係管理
- B. サービスデスク
- C. リリース管理
- D. IT資産管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 250

サービス管理の4つの側面すべての現在のステータスを伝えるバリューチェーンアクティビティはどれですか？

- A. Plan
- B. Engage
- C. Obtain/build
- D. Improve

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

質問: 251

「フィードバックを繰り返しながら進歩する」という基本原則の一部として推奨されるのはどれですか？

- A. 計画確定後の変更を禁止する
- B. 行動を起こす前に全体の状況を詳細に分析する
- C. 目に見える成果を出すためのステップ数を減らす
- D. 作業を管理しやすい小さな単位に整理する

正解: [D \(コメントを发表する\)](#)

The 'progress iteratively with feedback' guiding principle encourages organizations to break down complex initiatives into smaller, simpler, and more manageable units of work¹. This principle also recommends seeking and acting on feedback from stakeholders, avoiding big-bang approaches, and adapting plans based on new information². However, this principle does not advise prohibiting changes to plans, analysing the whole situation in detail, or reducing the number of steps that produce tangible results, as these would be contrary to the iterative and adaptive nature of this principle³. References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 7; ITIL4 - A Pocket Guide, page 27; ITIL4 Practice Guide: Progress Iteratively with Feedback, page 9.

質問: 252

サービス レベル アグリーメント (SLA) を成功させるために必要なものは次のうちどれですか？

- A. SLA で使用される言語と用語は、すべての当事者が共通に理解する必要があります。
- B. サービス プロバイダーにとって役立つシステムベースの指標に基づいて SLA を設定します。
- C. 一貫したサービスを推進するために、変更せずに翌年に引き継ぐ必要があります。
- D. ユーザーエクスペリエンスに関連するような曖昧な目標は避けるべきです

正解: [\(正解を表示します\)](#)

A service level agreement (SLA) is a documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service¹. A necessity to a successful SLA is that the language and terms used in the SLA should be

commonly understood by all parties, to avoid ambiguity, confusion, and disputes². The other statements are not true because:

* Base the SLA on system-based metrics that are useful to the service provider: The SLA should be based on customer-based metrics that are meaningful to the customer and reflect the value of the service².

* In order to promote consistent service, they should be carried forward, unchanged, from one year to the next: The SLA should be reviewed and updated regularly to reflect changing business needs, customer expectations, and service performance².

* Vague targets, such as those related to user experience should be avoided: The SLA should include both quantitative and qualitative targets, such as those related to user experience, satisfaction, and perception, as well as availability, reliability, and security².
References: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition, page 16; ITIL 4 - A Pocket Guide, page 37; ITIL 4 Practice Guide: Service Level Management, page 8.

質問: 253

「サービスを利用する役割」とは何ですか？

- A. サービス利用者
- B. お客様
- C. ユーザー
- D. スポンサー

正解: ([正解を表示します](#))

User: A person who uses services; e.g. the company employees.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/>

質問: 254

次の文の欠けている単語を特定してください

A(n) [?] 1 つまたは複数のインシデントの原因または潜在的な原因は？

- A. 変更
- B. イベント
- C. 既知のエラー
- D. 問題

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL defines a problem as a cause, or potential cause, of one or more incidents. A known error is a problem that has been analyzed but not resolved.

<https://www.bmc.com/blogs/itil-problem-management/>

質問: 255

どのITILコンセプトがガバナンスを説明していますか？

- A. サービス価値システム
- B. サービス管理の4つの側面

C. サービスバリューチェーン

D. 7つの指針

正解: A ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation-JPN問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation-JPN試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation-JPN試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation-JPN問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/ITIL-4-Foundation-JPN-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」