

ITIL.ITIL-4-Foundation.v2026-07-06.q115

試験コード :	ITIL-4-Foundation
試験名称 :	ITIL 4 Foundation Exam
認証ベンダー :	ITIL
無料問題の数 :	115
バージョン :	v2026-07-06
ページの閲覧量 :	108
問題集の閲覧量 :	1268

<https://www.jpnsiken.com/shiken/ITIL.ITIL-4-Foundation.v2026-07-06.q115.html>

質問: 1

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

問題管理の実践の目的は、インシデントの実際および潜在的な原因を特定し、[p]と既知のエラーを管理することにより、インシデントの発生確率と影響を軽減することです。

- A. イベント
- B. 変更
- C. 構成項目
- D. 回避策

正解: ([正解を表示します](#))

問題管理プラクティスの目的は、インシデントの実際および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って、インシデントの発生確率と影響を軽減することです¹。回避策とは、完全な解決策がまだ利用できないインシデントまたは問題の影響を軽減または排除する一時的な解決策です²。既知のエラーとは、根本原因が文書化され、回避策が存在する問題です³。参照 :ITIL Foundation - ITIL 4 Edition、15ページ。ITIL 4 - A Pocket Guide、ページ 35; ITIL 4 実践ガイド : 問題管理 7 ページ。

質問: 2

RACIマトリックスにおける R」の役割について、正しい説明はどれですか？

- A. この役割は最終結果に対する責任を負います
- B. この役割は、活動が正しく実行されることを保証します。
- C. この役割は知識と情報の提供に関わります
- D. この役割は、関係者への情報の流れを確保する。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 3

ガバナンスの構成要素として何が含まれるか？

- A. サービス価値システム
- B. サービスバリューチェーン

C. 指導原則

D. 実践

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 4

どの医療機関が、症状や事業への影響に関する情報を最新の状態に保っているか？

A. インシデント管理

B. サービスレベル管理

C. 変更管理

D. サービスリクエスト管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 5

サービスが可用性、容量、セキュリティの要件を満たすかどうかを表す用語は何ですか？

A. 実用新案

B. 値

C. 結果

D. 保証

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 6

どの診療形態が、インテリジェント電話システム、ナレッジベース、監視ツールなどの技術を活用しているか？

A. サービス構成管理

B. サービスデスク

C. 問題管理

D. 展開管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 7

インシデント管理の実践において、目標解決時間はどのように活用されるのでしょうか？

A. それらは合意され、文書化され、伝達され、ユーザーの期待値を設定するのに役立ちます。

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. 予測可能な反応が得られるよう、開始、承認、管理が行われます。

D. サービス障害のリスクを軽減するために、計画、評価、承認されています。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 8

サービスレベル契約に複数の指標をまとめて含めるべき理由は？

- A. サービスレベルが顧客と合意されていることを確認するため
- B. 測定および報告が必要な指標の数を減らす
- C. すべてのサービスがサービスレポートに含まれていることを確認する
- D. 業務上の結果ではなく、ビジネス成果に焦点を当てることを支援する。

正解: ([正解を表示します](#))

特定のサービスコンテキストが明示されていない個別の指標は役に立ちません。指標は、単なる運用指標ではなく、明確に定義された成果に関連付けられるべきです。これは、顧客満足度や主要なビジネス成果など、バランスの取れた指標の組み合わせによって実現できます。

[https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20\(SLA\)&text=Individual%20metrics%20without%20a%20specified,satisfaction%20and%20key%20%20のビジネス成果。](https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20(SLA)&text=Individual%20metrics%20without%20a%20specified,satisfaction%20and%20key%20%20のビジネス成果。)

質問: 9

「変革の実現」は主に何に焦点を当てているのでしょうか？

- A. 組織構造の変更
- B. サービスレベルの変更
- C. 製品およびサービスの変更
- D. スキルと能力の変化

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 10

「サービスマネジメント」の定義は何ですか？

- A. 1つ以上の出力によって実現されるステークホルダーにとっての結果
- 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統合し、継続的な価値共創を確保する。
- D. サービスという形で顧客に価値を提供するための、専門的な組織能力のセット。

正解: ([正解を表示します](#))

サービスマネジメントとは、顧客にサービスという形で価値を提供するための、組織が持つ専門的な能力の集合体です。これらの能力には、資本、人材、設備といった有形のものだけでなく、知識、マネジメント、スキルといった無形のものも含まれます。

[https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/#:~:text=Service%20management%20is%](https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/#:~:text=Service%20management%20is%20)

知識、経営、スキルなど、セットのようなもの。

質問: 11

4つの次元のうち、役割、責任、および権限システムに焦点を当てているのはどれですか？

- A. 情報技術
- B. 価値の流れとプロセス
- C. 組織と人々
- D. パートナーおよびサプライヤー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 12

「サービスレベル管理」という手法の目的は何ですか？

- A. 組織とそのステークホルダーとの間の関係を確立し、育成する
- B. サービスレベルに関する明確なビジネス目標を設定する
- C. 組織のサプライヤーとその業績が適切に管理されていることを保証する
- D. 合意されたサービス品質を維持し、合意されたユーザー主導のサービスリクエストをすべて処理する。

正解: B ([コメントを発表する](#))

質問: 13

サービスプロバイダーが連携する必要がある最も重要なステークホルダーグループはどれですか？

- A. サプライヤー
- B. 顧客
- 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](#))

最初の重要なステップは、組織に関わるすべてのステークホルダーグループを特定し、管理することです。最も明白なステークホルダーグループは顧客です。サービス管理において、組織の主な目標は顧客の成果を促進することだからです。ステークホルダーとの協働のその他の例としては、以下のようなものがあります。

他の社内チームと連携して作業する開発者

組織と協力関係にあるサプライヤー

サービス利用者と連携するリレーションシップマネージャー

顧客同士のコラボレーション

社内外のサプライヤーが互いに協力し合う

各レベルの各ステークホルダーグループの改善への貢献度を理解するとともに、彼らと効果的に連携するための最も効果的な方法を把握する必要があります。サービスの種類やサービス提供者とサービス利用者との関係性によって、協力のレベルや種類に関する期待は大きく異なります。ステークホルダーを巻き込み、あらゆるレベルで彼らのニーズに対応することが重要です。こうした情報発信の種類、方法、頻度を決定することは、コミュニケーションに関する中心的な活動の一つです。

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

質問: 14

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

サービス構成管理プラクティスの目的は、pl.の構成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. 組織
- B. 結果
- C. サービス
- D. 関係性

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 15

「関係管理」という実践の目的は何ですか？

- A. 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する
- B. 組織が事業を遂行するために必要な情報を保護するため
- C. サービスプロバイダーとすべてのユーザーとの間の入り口および単一の連絡窓口となること
- D. 利害関係者との連携を特定、分析、監視し、継続的に改善する

正解: ([正解を表示します](#))

参照 :

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/relationship-management-itil-4/>

質問: 16

ビジネスキャパシティマネジメントの主な焦点は何ですか？

- A. 稼働中のITサービスのエンドツーエンドのパフォーマンスとキャパシティの管理、制御、予測
- B. 供給業者管理部門とのすべての供給能力供給契約および関連契約の見直し
- C. ITサービスに関する将来のビジネス要件が、適時に定量化、設計、計画、実装される。
- D. IT技術の個々の要素の性能、利用率、容量の管理、制御、予測

正解: C ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディス
カウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

継続的改善「モデルの 現状把握」ステップに貢献する活動はどれですか？

- A. 事業ミッションの理解
- B. 改善策の実行
- C. ベースライン評価の実施
- D. 改善計画の策定

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

継続的改善の実践において、SWOT分析はどのような目的で用いられるのでしょうか？

- A. アイデアの追跡と管理
- B. 現状の理解
- C. 全員が積極的に参加できるようにする
- D. 望ましい未来の状態を定義する

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 19

回避策はいつ作成すべきか？

- A. インシデントが記録されたら、できるだけ早く
- B. 問題解決後
- C. 問題がすぐに解決できない場合
- D. 潜在的な恒久的解決策が特定された場合

正解: ([正解を表示します](#))

参考資料 <https://www.globalknowledge.com/us-en/resources/resource-library/articles/incidents-and-problems-workarounds/>

質問: 20

組織が適切な意思決定を行う上で役立つITILの概念はどれですか？

- A. サービスマネジメントの4つの側面
- B. 指導原則
- C. サービスバリューチェーン
- D. 実践

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL 4では、指導原則は、目標、戦略、業務形態、管理構造の変化に関わらず、あらゆる状況において組織を導く推奨事項として定義されています。これらは、組織のあらゆるレベルにおける意思決定と行動を支援することを明確に意図しています。

指針となる原則は、人々が意思決定を行う際に役立つ。

* 仕事への取り組み方

* 活動の優先順位の付け方

課題や機会への対応方法

* サービス管理の実践を組織の状況に合わせて調整する方法 他の選択肢は重要なITILの概念ですが、あらゆる状況での意思決定を導くために主に存在するものではありません。

* サービス管理の4つの側面は、考慮すべき事項を包括的に示すものですが、それ自体が意思決定ルールを提供するものではありません。

* サービスバリューチェーンとは、価値を生み出す中核的な活動を説明するものであり、意思決定の枠組みを示すものではありません。

* 実践手順は、特定の種類の業務がどのように組織されるかを説明するものであり、一般的な意思決定の指針ではありません。

したがって、あらゆる状況下で組織が適切な意思決定を行うのに役立つITILの概念は、指導原則となる。

質問: 21

「リリース管理」の実践の目的には何が含まれますか？

A. 変更を進めることを承認する

B. 新機能を利用可能にする

C. 新しいソフトウェアを本番環境に移行する

D. サービスに関する情報が確実に提供されるようにする

正解: ([正解を表示します](#))

リリース管理の目的は、新規および変更されたサービスや機能を利用可能にすることです。

リリース :サービスまたはその他の構成項目、あるいは構成項目の集合体のバージョンで、使用可能となるもの。

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/release-management-itiil-4/>

質問: 22

変更承認に対する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、展開前に評価および承認される必要がある。

B. 変更スケジュールに含まれる変更は事前承認済みであり、追加の承認は不要です。

C. 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。

D. リスクを軽減するため、緊急変更はできるだけ多くの人の承認を得るべきである

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 23

サービスポートフォリオを構成する3つの要素は何ですか？

A. 顧客ポートフォリオ、構成管理システム、サービスカタログ

- B. 顧客ポートフォリオ、サービスカタログ、および終了したサービス
 - C. サービスパイプライン、構成管理システム、サービスカタログ
 - D. サービスパイプライン、サービスカタログ、廃止されたサービス
- 正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 24

リリースポリシーには何を含めるべきか？

- A. インシデントおよび問題解決における役割と責任
- 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. 構成管理システム (CMS) に記録されるすべての構成アイテム (CI) の命名規則
- D. 各リリースタイプの命名規則と予想頻度

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 25

「サービスマネジメント」の定義は何ですか？

- A. 1つ以上の出力によって実現されるステークホルダーにとっての結果
- 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統合し、継続的な価値共創を確保する
- D. サービスという形で顧客に価値を提供するための、専門的な組織能力のセット。

正解: D ([コメントを发表する](#))

サービスマネジメントとは、顧客にサービスという形で価値を提供するための、組織が持つ専門的な能力の集合体です。これらの能力には、資本、人材、設備といった有形のものだけでなく、知識、マネジメント、スキルといった無形のものも含まれます。

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

質問: 26

「関係管理」という実践の目的は何ですか？

- A. 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する
- B. 組織が事業を遂行するために必要な情報を保護するため
- C. サービスプロバイダーとすべてのユーザーとの間の入り口および単一の連絡窓口となること
- D. 利害関係者との連携を特定、分析、監視し、継続的に改善する

正解: ([正解を表示します](#))

参照: <https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/relationship-management-itil->

質問: 27

問題管理活動のうち、問題を容易に追跡し、管理情報を取得できるようにする活動はどれですか？

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

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 28

サービスの機能性を説明するのに、以下の用語のうちどれがより適切でしょうか？

- A. 出力
- B. 結果
- C. 実用新案
- D. 保証

正解: ([正解を表示します](#))

ユーティリティとは、サービスの機能性、つまり顧客やユーザーのニーズや期待にどれだけ応えているかを表す用語です。ユーティリティは、「サービスが何をするか」または「特定のニーズを満たすために製品やサービスが提供する機能」1として表現できます。ユーティリティは、保証2とともに、サービス価値を構成する2つの要素の1つです。参考文献 :ITIL Foundation - ITIL 4 Edition、4ページ。ITIL 4 - A Pocket Guide、14ページ。

質問: 29

サービスポートフォリオを構成する3つの要素は何ですか？

- A. サービスパイプライン、サービスカタログ、廃止されたサービス
- B. 顧客ポートフォリオ、構成管理システム、サービスカタログ
- C. 顧客ポートフォリオ、サービスカタログ、および終了したサービス
- D. サービスパイプライン、構成管理システム、サービスカタログ

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 30

サービスの利用者はどのような責任を負うのでしょうか？

- A. サービスの予算承認
- B. サービスのプロビジョニング
- C. サービスの要件を定義する
- D. サービスを利用する

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL 4では、「サービスコンシューマー」は、以下の3つの具体的な役割を含む一般的な用語です。

* 顧客 - サービスの要件を定義し、サービス利用の結果に対して責任を負う個人またはグループ。

* ユーザー - 実際にサービスを利用する個人またはグループ。

* スポンサー - サービス利用のための予算を承認する個人または団体。

具体的に言うと：

顧客は、サービスの要件およびサービスから期待される全体的な成果を定義する責任を負います。

* 予算を承認するのはスポンサーです（顧客ではありません。ただし、特定の状況で両者が両方の役割を担っている場合は除きます）。

* ユーザーとは、日常業務においてサービスを利用する人のことです。

* サービスプロバイダー（または、展開、リクエスト処理などの関連業務）がサービスの提供に責任を負い、顧客は責任を負いません。

それでは、それをオプションにマッピングしてみましょう。

* A. サービスの予算を承認する これはスポンサーの役割の責任であり、顧客の役割の責任ではありません（ただし、実際には1人が両方の役割を果たす場合もあります）。

* B. サービスの提供 これはサービスプロバイダーの責任であり、顧客の責任ではありません。

* C. サービスの要件を定義する #これは、ITIL 4 の顧客ロールの説明と一致します。

顧客が要件を定義し、サービスの結果に対して責任を負う。したがって、これが正解である。

* D. サービスの利用 これはユーザーの役割を説明するものであり、顧客の役割を説明するものではありません（現実の状況によっては、人が顧客とユーザーの両方になる場合もあります）。

* ITIL 4 ファンデーション :サービス利用者の役割の定義 - 顧客、ユーザー、スポンサー

質問: 31

サービスカタログ管理の範囲外となるものは何ですか？

A. サービスの定義への貢献

B. サービスカタログとサービスポートフォリオ間のインターフェース

C. すべてのサービスとサポートサービス間のインターフェース

D. ビジネスサービスリクエストの履行

正解: D ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここ

でITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

サービス価値システムへの入力となるものはどれですか？

- A. 組織を指揮 統制するシステム
- B. 利害関係者の期待に応えるためのモデル
- C. 組織の業務のあらゆる側面を支援するための推奨事項
- D. 消費者が新しいサービスや変更されたサービスを求めるニーズ

正解: D ([コメントを发表する](#))

組織が顧客に価値のある製品やサービスを提供し、価値実現を促進するために行う、相互に関連した一連の活動。

<https://www.bmc.com/blogs/itil-service-value-system/#:~:text=The%20key%20inputs%20to%20the,or%20other>

質問: 33

4つの側面のうち、サービス提供に必要な活動を定義する上で最も貢献しているのはどれですか？

- A. 価値の流れとプロセス
- B. パートナーおよびサプライヤー
- C. 情報技術
- D. 組織と人々

正解: ([正解を表示します](#))

説明

バリューストリームとプロセス

バリューストリームとプロセスという側面は、組織の様々な部門が統合的かつ協調的に連携し、製品やサービスを通じた価値創造を実現する方法に関わるものです。この側面では、合意された目標を達成するために必要な活動、ワークフロー、管理、および手順を定義します。サービスマネジメントにおいて重要なのは、組織が製品やサービスの管理に必要な主要な活動を効果的に組織化する運用モデルを確立することです。

価値の流れ

バリューストリームとは、組織が製品やサービスを創造し、消費者に提供するために行う一連の手順と定義される。

組織のサービスおよび製品ポートフォリオをバリューストリームに基づいて構築することで、組織は提供するサービスとその方法を明確に把握し、サービスを継続的に改善することができます。バリューストリームをマッピングすることで、組織は何が重要で、何が無駄を生み出し、何が改善できるかを特定できます。

プロセス

プロセスとは、入力を出力に変換する、相互に関連し、相互作用する一連の活動と定義される。

プロセスとは、一連の行動とその依存関係を定義するとともに、目的を達成するために何を行うかを記述するものです。プロセスはポリシーによって支えられており、何を、いつ、誰が行うかを概説する手順によってさらに細分化することができます。

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

質問: 34

作業を自動化する前に必ず行わなければならないことは何ですか？

- A. 適切な新技術が購入されているか確認してください
- B. ソリューションが人的介入の必要性を排除することを保証する
- C. DevOpsが正常に実装されていることを確認する
- D. アクティビティが既に最適化されていることを確認してください

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 35

潜在的な故障や事故につながる可能性のある状況に対応することを目的とする慣行はどれですか？

- A. 変革の実現
- B. サービスリクエスト管理
- C. 監視とイベント管理
- D. インシデント管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 36

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

[?]は、1つまたは複数の事件の原因、または潜在的な原因です。

- A. 既知のエラー
- B. 変更
- C. イベント
- D. 問題

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL 4の用語では、問題とは1つ以上のインシデントの原因、または潜在的な原因と定義されます。インシデント管理は可能な限り迅速にサービスを復旧させることに重点を置き、問題管理はインシデントの再発を防ぐために根本原因の特定と対処に重点を置きます。

* したがって、問題は、文中の表現に合致する、一つまたは複数の事象の背後にある原因と直接関連している。

既知のエラーとは、分析され、根本原因と回避策が文書化されている問題のことです。単に「原因または潜在的な原因」ではなく、問題のさらなる状態を指します。

* 変更とは、サービスに直接的または間接的な影響を与える可能性のあるものの追加、修正、または削除を指し、必ずしもインシデントの原因を指すものではありません。

* イベントとは、サービスまたはその他の構成項目の管理にとって重要な状態変化のことです。ただし、インシデントの原因として定義されるものではありません。

ITIL 4では『つ以上のインシデントの原因、または潜在的な原因』というフレーズが問題と明確に関連付けられているため、正解はDです。

質問: 37

人工知能、ロボットプロセス自動化、チャットボットを最も活用する可能性が高いのは、どの業務形態でしょうか？

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

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 38

サービスデスクのスタッフは、なぜ繰り返し発生する問題を検出すべきなのでしょう？

- A. 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
- B. 問題点の特定に役立つ
- C. サービスリクエストの効率的な処理を確保する
- D. 適切な変更権限者を関与させる

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

吹くという文の欠落している単語を特定してください。

問題管理の実践の目的は、インシデントの実際および潜在的な原因を特定し、回避策や[?]を管理することによって、インシデントの発生確率と影響を軽減することです。

- A. 既知のエラー
- B. イベント
- C. IT資産
- D. 料金

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 40

サービスレベル契約 (SLA) を成功させるための重要な要件は何ですか？

- A. それらは、すべての関係者が理解できる言語と用語を用いて記述されるべきである。
- B. それらは、サービスプロバイダーにとって有用なシステムベースの指標に基づいているべきです。
- C. uunsisleni サービスを可能にするため、変更せずに翌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ような曖昧な目標は避けるべきである

正解: A ([コメントを发表する](#))

SLAとは、サービス提供者と顧客の間で交わされる文書化された合意であり、必要なサービスと期待されるサービスレベルの両方を明記したものである。

SLA (サービスレベル契約)は、顧客の視点からサービスのパフォーマンスを測定するために使用され、より広範なビジネスコンテキストの中で合意されることが重要です。

SLAを成功させるための主な要件には、以下のようなものがあります。

* それらは、サービスカタログで定義された「サービス」に関連付けられている必要があります。サービスコンテキストが指定されていない個々のメトリクスは役に立ちません。

* それらは、単なる運用指標ではなく、明確に定義された成果に関連するものでなければなりません。これは、顧客満足度や主要なビジネス成果など、バランスの取れた指標の組み合わせによって実現できます。

* これらは「合意」を反映したものであるべきです。つまり、サービス提供者とサービス利用者との間の関与と議論に基づくものでなければなりません。パートナー、スポンサー、ユーザー、顧客を含むすべての関係者を巻き込むことが重要です。

* それらは簡潔に書かれ、すべての関係者にとって理解しやすく、使いやすいものでなければなりません。

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

20メトリクス。

質問: 41

顧客のニーズを満たすサービスを提供できているかを確認するために、レビューを実施する医療機関はどれですか？

A. 変革の実現

B. 監視とイベント管理

C. サービスデスク

D. サービスレベル管理

正解: D ([コメントを发表する](#))

ITIL 4では、サービスレベル管理プラクティスは以下の責任を負います。

* サービスパフォーマンスに関する明確なビジネス目標を設定する

* サービス提供状況の監視と報告

顧客および関係者との定期的なレビューの実施

* サービスとサービスパフォーマンスが合意されたニーズと期待を満たしていることを確認する この取り組みの一環として、サービスが顧客のニーズと合意されたサービスレベルを依然として満たしていることを検証するために、顧客とサービスをレビューすることが明示的に行われます。これらのレビューは、サービスが目的に適合しているかどうかを確認し、改善の機会を特定するために使用されます。

その他の選択肢は、それぞれ異なる焦点を当てています。

監視およびイベント管理は、サービスとインフラストラクチャの監視、イベントの特定、およびその重要性の判断に重点を置いています。

* 変更の有効化は、変更に関連するリスクを管理し、変更が適切に評価および承認されることを保証します。

* サービスデスクは、サービスプロバイダーとユーザー間の主要な連絡窓口であり、インシデントやサービスリクエストを処理しますが、顧客のニーズに対するサービス提供範囲の正式なレビューを主たる責任として負うものではありません。

顧客のニーズを満たすサービスを確保するためのレビューの実施という、説明されている活動はサービスレベル管理の中核的な責任であるため、正解はBです。

質問: 42

ITサービスによってサービス利用者から取り除かれる可能性のあるリスクはどれですか？

- A. サービス提供者が営業を停止します
- B. セキュリティ侵害
- C. サーバーハードウェアの故障
- D. サーバー購入費用

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 43

顧客のニーズを満たし続けるサービスを確保するために、レビューを実施する医療機関はどれですか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

説明

サービスのパフォーマンスに関する明確なビジネス目標を設定し、これらの目標に基づいてサービスの提供状況を適切に評価、監視、管理できるようにする。

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

質問: 44

ITILのどの基本原則が、サービスの改善時に既存のサービス、プロセス、ツールを活用することを推奨していますか？

- A. 価値に焦点を当てる
- B. フィードバックを受けながら反復的に進める
- C. Keepはシンプルで実用的です
- D. 今いる場所から始めましょう

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 45

変更スケジュールの用途はどれですか？

- A. 変更にリソースを割り当てる
- B. 変更承認権限者の決定
- C. 変更プロセスの自動化
- D. 変化モデルの作成

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 46

組織が強み・弱み・機会・脅威 (SWOT) 分析やバランススコアカードなどの手法に関する能力を開発することを推奨しているのは、どの実践方法でしょうか？

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

正解: C ([コメントを发表する](#))

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> **121問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

サービスレベル契約 (SLA) を成功させるために、次のうちどれが必要不可欠ですか？

- A. SLAで使用される言語と用語は、すべての当事者が共通して理解できるものでなければなりません。
- B. サービスプロバイダーにとって有用なシステムベースの指標に基づいてSLAを設定する
- C. 一貫したサービスを促進するため、それらは変更せずに毎年引き継がれるべきである。
- D. ユーザーエクスペリエンスなどに関する曖昧な目標は避けるべきです。

正解: ([正解を表示します](#))

サービスレベル契約 (SLA) とは、サービス提供者と顧客の間で交わされる文書化された契約であり、必要なサービスと期待されるサービスレベルの両方を明記するものです¹。SLAを成功させるには、曖昧さ、混乱、紛争を避けるため、SLAで使用される言語と用語がすべ

ての関係者に共通して理解されている必要があります²。その他の記述は正しくありません。理由は以下のとおりです。

* サービスプロバイダーにとって有用なシステムベースの指標に基づいてSLAを設定する：SLAは、顧客にとって意味があり、サービスの価値を反映する顧客ベースの指標に基づいて設定する必要があります²。

* 一貫したサービスを促進するために、サービスレベル契約は変更せずに翌年に引き継がれる必要があります。サービスレベル契約は、変化するビジネスニーズ、顧客の期待、およびサービスパフォーマンスを反映するために定期的に見直し、更新する必要があります。

* 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。SLAには、可用性、信頼性、セキュリティ²に加えて、ユーザーエクスペリエンス、満足度、認識に関連するような定量的および定性的な目標の両方を含める必要があります。参照: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition、16ページ。ITIL4 - A Pocket Guide、37ページ。ITIL4 Practice Guide: Service Level Management、8ページ。

質問: 48

ITサービスの提供に貢献できる、財務的に価値のある構成要素の管理を目的とするプラクティスはどれですか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

正確な抜粋からの包括的かつ詳細な説明 (ITIL 4 Foundation 学習ガイドに準拠) 正解はIT資産管理です。なぜなら、その中核的な目的は、ITサービスの提供をサポートする財務的に価値のある資産の管理に直接取り組むことだからです。

ITIL 4におけるIT資産管理プラクティスの目的は以下のとおりです。

組織のIT資産がライフサイクル全体を通して適切に管理されていることを確認する。

資産が価値を提供するようにする

- * IT資産に関連する財務、法律、および運用上のリスクを管理する
- * それらの資産から得られる価値を最大化する

ITILでは、IT資産とは、ITサービスの提供に貢献する、金銭的に価値のあるあらゆる構成要素と定義されています。

これには、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、クラウドリソース、ライセンス、および金銭的価値を持ち、サービス提供を支えるその他の項目が含まれます。

この表現は質問に直接合致するため、A. IT資産管理が正解です。

他の選択肢が間違っている理由：

- * B. デプロイメント管理: 新規または変更されたコンポーネントを本番環境に移行することに関係し、財務的価値や資産ライフサイクルには重点を置きません。
- * C. 継続的改善：製品 サービス、および慣行の継続的な強化に焦点を当て、財務的に価値のあるコンポーネントの管理には焦点を当てません。

* D. モニタリングとイベント管理: イベントを特定し、サービスが正常および異常な状態で監視されていることを確認することに重点を置いており、資産に焦点を当てたものではありません。

参考文献 (ITIL 4 基礎概念に準拠)

* ITIL 4 Foundation: IT資産管理の実践目的

* IT資産の定義 :ITサービス提供を支える、財務的に価値のある構成要素

* ITIL 4 Foundation: 15のITILプラクティスに関する実践概要

質問: 49

サービスデザインの「4つのP」に関する記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. プロセスとは、スキルとトレーニングを指します。
- B. パートナーとは、サプライヤーおよびベンダーを指します。
- C. 人々は技術とツールを指します
- D. 製品とは、生産者と指標を指します。

正解: ([正解を表示します](#))

説明

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

質問: 50

どの業務分野において、ビジネス分析、サプライヤー管理、および関係管理に関連するスキルと能力が求められますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 51

サービス開始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. 問題管理
- B. サービスレベル管理
- C. サービスリクエスト管理
- D. 変更管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 52

あらゆる問題に対して、どのような対策を講じるべきでしょうか？

- A. 解決して閉じられるようにする必要があります
- B. 診断を行い、考えられる解決策を特定する必要があります。
- C. 影響を軽減するための回避策が必要です

D. 潜在的な影響と発生確率に基づいて優先順位を付けるべきである

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 53

機密性、完全性、可用性に対するリスク管理を目的とした慣行はどれですか？

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

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 54

「バリューチェーンの改善」活動の目的に含まれるのはどれですか？

- A. バリューチェーン全体の活動における業務慣行の継続的な改善を確保する
- B. サービスが品質、コスト、市場投入までの時間に関する期待を継続的に満たすことを保証する
- C. 組織全体でサービスの改善方向について共通理解を確保する
- D. すべてのステークホルダーとの継続的な関わりと良好な関係を確保する

正解: ([正解を表示します](#))

バリューチェーン改善活動の目的は、バリューチェーン全体の活動とサービスマネジメントの4つの側面において、製品、サービス、および業務慣行の継続的な改善を確実にすることです。

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/service-value-system/til-4/#:~:text=The%20purpose%20of%20the%20improve,four%20dimensions%20of%20service%20management.>

質問: 55

サービスの機能性を説明する際に用いられる用語は何ですか？

- A. 出力
- B. 結果
- C. 実用新案
- D. 保証

正解: ([正解を表示します](#))

有用性とは、「特定のニーズを満たすために製品またはサービスが提供する機能」と定義されます。2 有用性は「サービスが行うこと」と要約でき、サービスが意図した結果を達成できるかどうかを判断するために使用できます。1

質問: 56

どのプラクティスに、回避策と既知のエラーの管理が含まれますか？

- A. サービス構成管理

- B. インシデント管理
- C. 監視とイベント管理
- D. 問題管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 57

顧客が特定のコストやリスクを管理することなく、顧客が達成したい成果を促進することで、価値共創を可能にする手段とは何でしょうか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 58

結果に関する以下の記述のうち、正しいのはどれですか？

- A. 成果は、サービス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。
- B. 成果は、ステークホルダーに結果をもたらすためのアウトプットに依存します。
- C. 成果は、サービス利用者に製品やサービスに対する安心感を与える。
- D. 成果とは、有形または無形の成果物を生み出す活動を指します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 59

既知エラーデータベース (KEDB)に関する記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. サービスデスクが管理し、新しいインシデントの詳細で更新されます
- B. 問題管理によって維持され、サービスデスクがインシデントの解決を支援するために使用されます。
- C. これは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。
- D. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 60

サービス改善計画 (SIP)の定義は何ですか？

- A. 顧客の業務プロセスを改善するための正式な計画
- B. 可用性管理からサービスレベル管理へのインプットであり、サービス設計計画の詳細を示す。
- C. サービスまたはプロセスの改善を実施するための正式な計画
- D. ITサービスにおける財務管理からサービスレベル管理へのインプット、予算計画の詳細

正解: ([正解を表示します](#))

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

質問: 61

指導原則を最もよく表しているのは、次のうちどれですか？ (2つ選択)

- * 短期
- * 規格
- * 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](#))

指導原則とは、組織の目標、戦略、業務の種類、経営構造の変化に関わらず、あらゆる状況において適用される、組織に対して普遍的かつ永続的な指針を提供する推奨事項のことである。

[https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/#:~:text=A%20guiding%20principle%20is%20a,of%](https://www.bmc.com/blogs/itil-guiding-principles/#:~:text=A%20guiding%20principle%20is%20a,of%20)

20仕事%2C%20または管理構造。

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 62

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

サービス構成管理プラクティスの目的は、[?]の構成に関する正確で信頼性の高い情報とサポート情報が、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. 組織
- B. 結果
- C. IT資産
- D. サービス

正解: ([正解を表示します](#))

サービス構成管理プラクティスの目的は、IT資産の構成とそれを支える関係に関する正確で信頼性の高い情報が、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1。IT資

産とは、IT製品またはサービスの提供に貢献できる、金銭的に価値のあるコンポーネントのことです²。構成アイテムとは、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のことです³。参照 :ITIL Foundation - ITIL 4 Edition、15ページ。ITIL 4 - A Pocket Guide、36ページ。ITIL 4 Practice Guide: Service Configuration Management、7ページ。

質問: 63

「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. ビジョンは何ですか？
- B. 行動を起こす
- C. どうすればそこに行けますか？
- D. 着きましたか？

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 64

「サービスを利用する役割」とは何と定義されますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL 4では、さまざまなステークホルダーがサービスとどのようにやり取りするかを明確にするために、いくつかのサービス利用者ロールが定義されています。これらのロールには、顧客、ユーザー、スポンサーが含まれ、これらはすべてより広い意味でのサービス利用者という用語に含まれます。

* ユーザーとは、サービスを利用する役割を持つ者を指します。

顧客とは、サービスの要件を定義し、サービス利用の結果に対して責任を負う役割を担う人物である。

* スポンサーとは、サービス利用のための予算を承認する役割を担う人物です。

* サービス利用者とは、これらの役割（顧客、ユーザー、スポンサー）の1つ以上を指す一般的な用語です。

質問の正確な表現は「サービスを利用する役割」であるため、これはITIL 4の定義に一致しません。

「ユーザー」なので：

* C. ユーザーが正解です。

他の選択肢は、その定義に合致しません。

* A. サービス利用者 - 包括的な用語であり、具体的に「サービスを利用する役割」を指すものではありません。

* B. 顧客 - 直接的な使用ではなく、要件と成果に焦点を当てます。

* D. スポンサー - サービスの利用ではなく、資金提供と承認に重点を置く。

* ITIL 4 ファンデーション :サービス利用者ロールの定義 - 顧客、ユーザー、スポンサー

* ITIL 4 ファンデーション :サービス関係とサービス消費の主要概念

質問: 65

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](#))

変更とは、サービスに直接的または間接的な影響を与える可能性のあるものの追加、修正、または削除を指します。

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

質問: 66

指導原則を最もよく表しているのは、次のうちどれですか？ (2つ選択)

- * 短期
- * 規格
- * 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](#))

指導原則とは、組織の目標、戦略、業務の種類、経営構造の変化に関わらず、あらゆる状況において適用される、組織に対して普遍的かつ永続的な指針を提供する推奨事項のことである。

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

質問: 67

次のうち、回避策の例はどれですか？

- A. 故障したネットワークスイッチを新しいものに交換します
- B. サーバーが応答しない場合、サーバーメモリが増加します。
- C. インシデント報告後にメールサーバーが復旧する
- D. インシデントを解決するためにサーバーが再起動されました

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 68

サービス管理のあらゆる側面を調整することを推奨する指導原則はどれですか？

- A. フィードバックを受けながら反復的に進める
- B. 今いる場所から始めましょう
- C. シンプルかつ実用的に
- D. 全体的に考え、行動する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 69

サービス提供者とサービス利用者が継続的に価値を共創することを保証するものは何でしょうか？

- A. サービス消費
- B. サービス内容
- C. 変革の実現
- D. サービス関係管理

正解: ([正解を表示します](#))

説明

サービス関係とは、サービス提供者とサービス利用者との間の協力関係と定義されます。サービス関係は、価値を共創するために2つ以上の組織間で構築されます。組織は、状況に応じて、提供者または利用者の役割を相互に担うことができます。

<https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/#:~:text=and%20stakeholder%20managemen>

質問: 70

サービスを最適化する際に最初に行うべき行動は何ですか？

- A. 現状を評価する
- B. 改善策を実施する
- C. 組織の状況を理解する
- D. 将来の状態について合意する

正解: ([正解を表示します](#))

業務やサービスを最適化する方法は数多く存在する。具体的な手法に関わらず、最適化への道筋は概ね以下のステップに従う。

提案された最適化が存在する状況を理解し、合意する。提案された最適化の現状を評価する。簡素化と価値に焦点を当て、組織の将来の状態と優先事項について合意する。最適化に適切なレベルのステークホルダーの関与とコミットメントがあることを確認する。反復的な方法で改善を実行する。最適化の影響を継続的に監視する。

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

質問: 71

リスクが適切に評価されていることを確認することで成功を最大化することを目的とした慣行はどれですか？

- A. 関係管理
- B. 変更管理
- 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](#))

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

質問: 72

最適化の出発点は何ですか？

- A. 最もプラスの影響を与える場所を特定する
- B. ステークホルダーの関与を確保する
- C. 組織のビジョンと目標を理解する
- D. 業務とサービスの標準化

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 73

ITILのどの指導原則が、改善時に既存のサービス、プロセス、ツールを使用することを推奨しているか

サービス？

- A. フィードバックを受けながら反復的に進める
- B. 今いる場所から始めましょう
- C. Keepはシンプルで実用的です
- D. 価値に焦点を当てる

正解: **B** ([コメントを發表する](#))

質問: 74

チャットボットの利用によって最も恩恵を受ける可能性が高いのは、どの診療科でしょうか？

- A. サービスデスク
- B. サービスレベル管理
- C. 変革の実現
- D. 継続的な改善

正解: **A** ([コメントを發表する](#))

質問: 75

どの診療科が、共同作業のためのツールや症状の自動照合ツールの使用を推奨していますか？

- 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. 問題管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 76

結果に関する以下の記述のうち、正しいのはどれですか？

- A. 成果により、製品をステークホルダーに提供することが可能になる
- B. 成果とは、サービスのための技術に費やされた金額を定義するものである。
- C. 結果を出すには、少なくとも1つの出力が必要となる。
- D. 成果は、サービスのパフォーマンスについて利害関係者に保証を与える。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

これらの用語の違いを理解することは、明確さを保つためだけでなく、成果よりもアウトプットの方がはるかに測定しやすいという理由からも重要です。

* 成果物はほぼ常に定量的であり、それらが達成されたかどうかを示すデータが入手可能です。

出力結果は報告しやすく、検証も容易です。曖昧な部分は一切ありません。

成果は定性的側面と定量的側面の両方を持つため、検証がより困難です。成果が達成されたかどうかは、サービスを受ける人々の認識に大きく左右されます。認識を測定したり報告したりするのは容易ではありませんが、何らかの方法を見つけることが不可欠です。

<https://www.bmc.com/blogs/outcomes-vs-outputs/>

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

ITおよびビジネス関連の職務経験がほとんどない人にとって、最も適した役割は何でしょうか？

彼らはまた、サプライヤーやビジネスマネージャーを含む様々な関係者との関係を管理した経験も有している。

- A. 権限変更
- B. 問題分析者
- C. サービスデスク担当者

D. サービスレベルマネージャー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 78

ユーザーは、サービスデスクに問い合わせるためのレポートの作成方法を知りたいと考えています。

この問題の解決に最も役立つ可能性が高いのは、どの方法でしょうか？

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

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

サービスリクエスト管理プラクティスは、事前に定義されたユーザー開始のサービスリクエストを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により、合意されたサービス品質をサポートします¹。サービスリクエストとは、サービス提供の通常の一部として合意されたサービスアクションを開始する、ユーザーまたはユーザーの権限のある代理人からのリクエストです²。レポートの作成方法を知りたいというユーザーは、サービスリクエスト管理プラクティスで処理できるサービスリクエストの一例です³。その他の記述は正しくありません。理由は以下のとおりです。

* インシデント管理 :インシデント管理とは、ITサービスの中断や品質低下が発生した後、可能な限り迅速に通常のサービス運用を復旧させる手法です¹。レポートの作成方法を知りたいというユーザーの問い合わせは、サービスの可用性やパフォーマンスに影響を与えないため、インシデントには該当しません²。

* サービスレベル管理 :サービスレベル管理の実践では、サービスのパフォーマンスに関する明確なビジネススペースの目標を設定し、これらの目標に基づいてサービスの提供を適切に評価、監視、管理できるようにします¹。この実践はユーザーからの要求を直接処理するものではありませんが、それらに適用されるサービスレベル契約 (SLA) およびサービスレベル目標 (SLO) を定義する場合があります²。

* 変更の有効化 : 変更の有効化プラクティスは、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、サービスおよび製品の変更の成功数を最大化します¹。変更とは、ITサービスに直接的または間接的な影響を与える可能性のあるものの追加、修正、または削除です²。ユーザーがレポートの作成方法を知りたい場合、それはサービスコンポーネントの構成や機能を変更するものではないため、変更には該当しません²。

参照 :ITIL Foundation - ITIL

第4版、16ページ。ITIL 4 - ポケットガイド、37ページ。ITIL 4 実践ガイド :サービスリクエスト管理、7ページ。

質問: 79

4つの次元のうち、役割、責任、および権限システムに焦点を当てているのはどれですか？

- A. 組織と人々
- B. 情報技術
- C. パートナーおよびサプライヤー
- D. 価値の流れとプロセス

正解: [\(正解を表示します\)](#)

正確な抜粋に基づく包括的かつ詳細な説明：

ITIL 4では、価値の効果的かつ効率的な共創に不可欠な、サービス管理の4つの側面を定義しています。

組織と人々

情報技術

- * パートナーおよびサプライヤー
- * 価値の流れとプロセス

「組織と人々」という側面では、以下の点を取り上げます。

- * 組織構造 - 組織がどのように構成されているか。
- * 役割と責任 - 誰が何をを行い、誰が責任を負うのか。
- * 権限とコミュニケーションのシステム — 意思決定がどのように行われ、伝達されるか。
- * 文化と能力 - サービス管理に関わる人々の行動、スキル、および能力。

この次元は特に役割、責任、権限のシステムを扱っているため、正解はA. 組織と人々です。その他の次元は、異なる側面に焦点を当てています。

- * 情報と技術 - サービス管理で使用されるデータ、情報、および技術ソリューション。
- * パートナーおよびサプライヤー - サービス提供を支援する第三者との関係および契約。
- * 価値の流れとプロセス - 価値を創造し提供するために、活動とプロセスがどのように組織化されているか。

関連するITIL 4 Foundationの参考資料：

- * サービスマネジメントの4つの側面に関する章。
- * 「組織と人材」の側面（構造 役割、責任、権限）に関する詳細な説明。

質問: 80

管理対象ソフトウェアおよびドキュメントのマスターコピーはすべてどこに保管すべきですか？

- A. 決定版プロダクションライブラリ
- B. 決定版メディアライブラリ
- C. 決定版セキュリティライブラリ
- D. 決定的な容量ライブラリにおいて

正解: [B \(コメントを发表する\)](#)

質問: 81

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

サービスとは、顧客が特定のコストやリスクを管理することなく、顧客が達成したいことを促進することで、価値の共創を可能にする手段である。

- A. 実用
- B. 出力
- C. 結果
- D. 保証

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 82

緊急時の変更に関する記述のうち、正しいのはどれですか？

- A. 緊急変更はリスクが低く、十分に理解されています。
- B. 緊急変更の承認は、実施後まで延期される場合がある。
- C. 緊急料金の適用前に、すべての書類手続きを完了する必要があります。
- D. 緊急変更は通常、変更スケジュールには記録されません。

正解: ([正解を表示します](#))

緊急変更とは、インシデントの解決やセキュリティパッチの適用など、できるだけ早く実施する必要のある変更のことです。緊急変更は通常、変更スケジュールには含まれず、迅速な実施を確実にするため、評価と承認のプロセスが迅速化されます。緊急変更は、可能な限り通常の変更と同様のテスト、評価、承認を受けるべきですが、変更実施後に一部の文書作成を延期することが許容される場合もあり、時間的な制約からテストを簡略化して変更を実施せざるを得ない場合もあります。緊急変更には、別途変更承認権限が設けられる場合があり、通常は、関連するビジネスリスクを理解している少数の上級管理職が含まれます。

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

[%20changes.&text=Emergency%20changes%20are%20not%20typically,they%20can%20be%20implemented%20quickly.](https://itsm.tools/why-what-change-management/#:~:text=Emergency%20changes%20are%20not%20typically,they%20can%20be%20implemented%20quickly)

質問: 83

サービスリクエストの例はどれですか？

- A. 通常業務の再開を要請します
- B. セキュリティパッチの実装依頼
- C. ファイルへのアクセス要求
- D. 事件の原因究明を求める要請

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 84

ITILの指導原則である「シンプルかつ実用的に保つ」を実践する良い方法は以下のとおりです。

- A. 速いということは不完全という意味ではないことを理解してください
- B. 現状から何も再利用しない
- C. 実践しやすい方法を採用する
- D. 聴衆が聞き取れるように伝える

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL の指導原則「シンプルかつ実用的に保つ」は、組織が目的を達成するために必要な最小限の手順とリソースを使用することを推奨しています 1。この原則を適用する良い方法は、従いやすく、理解しやすく、伝達しやすいプラクティスを採用することです 2。これにより、不必要な複雑さ、官僚主義、重複 3 を回避することができます。参照: ITIL Foundation - ITIL 4 Edition、7 ページ; ITIL 4 - A Pocket Guide、25 ページ; ITIL 4 Practice Guide: Keep It Simple and Practical、9 ページ。

質問: 85

IT組織のスタッフは非常に忙しく、そのほとんどは組織や顧客にとってほとんど、あるいは全く価値をもたらさない業務に従事している。

不要な作業を排除すべきだと推奨する指導原則はどれですか？

- A. シンプルかつ実用的に
- B. 全体的に考え、行動する
- C. 星 :あなたがどこにいるか
- D. フィードバックを受けながら反復的に進める

正解: ([正解を表示します](#))

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

解決策を過剰に複雑化しないでください。今できることを考えましょう。

価値重視の原則と同様に、この原則も無駄の防止に重点を置いています。無駄は複雑さと相関関係にあります。複雑さが増すほど、無駄がシステムに忍び込む機会が増えるということです。

最も洗練された複雑なソリューションを構築することではなく、望ましい結果を出すことに集中してください。結果を出すために必要な手順を最小限に抑え、過剰な処理（必要以上の品質を提供すること）を行わないようにしてください。

質問: 86

継続的サービス改善 (CSI) アプローチの「目標は達成できたか？」というステップでは、何が行われるのでしょうか？

- A. 詳細なCSI計画の作成
- B. 初期ベースライン評価
- C. 改善のための優先事項を理解する
- D. 改善目標が達成されたことを確認する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 87

保証の定義は何ですか？

- A. サービスが目的に適合しているかどうかを判断する手段
- B. サービスが使用に適しているかどうかを判断する手段
- C. 利害関係者にとっての結果を特定する手段

D. 危害や損失を引き起こす可能性のある事象を特定する手段

正解: [B \(コメントを发表する\)](#)

質問: 88

サービスマネジメントのどの側面が、サービスの設計と提供に関わる他の組織との間で必要とされる関係の種類を考慮することを含みますか？

- A. 組織と人々
- B. 情報技術
- C. パートナーおよびサプライヤー
- D. 価値の流れとプロセス

正解: [\(正解を表示します\)](#)

説明

この側面には、サービスの設計、開発、展開、提供、サポート、および／または継続的な改善に参与する他の組織との関係が含まれます。また、この側面には、組織とパートナーまたはサプライヤーとの間の契約やその他の合意も含まれます。

質問: 89

どの原則がサービス利用者に焦点を当てているか？

- A. 価値に焦点を当てる
- B. シンプルに
- C. 最適化と自動化
- D. 今いる場所から始めましょう

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 90

「ITサービスを提供するために管理する必要のあるあらゆるコンポーネント」とは何を指しますか？

- A. イベント
- B. IT資産
- C. 構成アイテム
- D. 変化

正解: [\(正解を表示します\)](#)

CIとは、ITサービスを提供するために管理する必要のあるあらゆるコンポーネントのことです。例えば、サーバー、仮想サーバー、あるいはアプリケーションの構成などもCIとみなすことができます。

<https://www.bmc.com/blogs/itil-asset-configuration-management/#:~:text=among%20your%20CIs-,Configuratio>

質問: 91

サービスの価値提案の一部となるのはどれですか？

- A. 消費者が受けるサービスの出力
- B. サービスによって消費者に課されるリスク
- C. サービスによって消費者に課される費用
- D. サービスによって消費者から取り除かれる費用

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

4つの次元のうち、役割、責任、権限システムに焦点を当てているのはどれですか？

- A. 組織と人々
- B. 情報技術
- C. パートナーおよびサプライヤー
- D. 価値の流れとプロセス

正解: ([正解を表示します](#))

組織と人材は、サービス提供の有効性と効率性に影響を与えるサービス管理の4つの側面のうちの1つです1。この側面は、サービスの提供とサポートに必要な役割、責任、および権限システムに焦点を当てています2。また、この側面は、サービス管理に関わる人々の文化、スキル、能力、およびコラボレーションも網羅しています3。参考文献 :ITIL Foundation - ITIL 4 版、8 ページ ;ITIL 4 - ポケットガイド、19 ページ ;ITIL 4 実践ガイド：組織変更管理、7 ページ。

質問: 93

「インシデント管理」と「サービスデスク」の業務慣行の違いは何ですか？

- A. インシデント管理によりサービス運用が復旧し、サービスデスクが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デスクの監視と達成されたサービス品質の中断を管理します。
- C. インシデント管理は問題を解決し、サービスデスクは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](#))

ヘルプデスクは障害対応 (ITILではインシデント管理と呼ばれるもの)に重点を置いていると考えられているのに対し、サービスデスクは障害対応だけでなく、サービスリクエスト (新しいサービスのリクエスト)や情報リクエスト (Xを行うにはどうすればよいですか?)など)にも対応する役割を担っています。

<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm#:~:text=A%>

ヘルプデスクは考慮されています。私はXFE280%9Dを実行します。

質問: 94

予期せぬメンテナンスのため、今後2時間サービスがご利用いただけなくなります。このメンテナンスの管理に最も関与する可能性が高いのはどの医療機関でしょうか？

- A. サービスリクエスト管理
- B. インシデント管理
- C. 問題管理
- D. 変革の実現

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 95

SWOT分析、バランススコアカードレビュー、成熟度などの手法を用いる実践評価？

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

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 96

「継続的改善」に関する意思決定は、何に基づいて行うべきでしょうか？

- A. 正確かつ綿密に分析されたデータ
- B. 最近の満期評価
- C. サービスの測定方法の詳細
- D. 最新のバランススコアカード

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 97

どのサービスリクエスト管理上の決定事項において、ポリシーの策定が必要となるか？

- A. 承認が必要なサービスリクエストを決定する
- B. 手順が不明なサービスリクエストの処理方法を決定する
- C. サービス低下の解決方法を決定する
- D. 回避策を用いるべきタイミングの判断

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 98

「パートナーおよびサプライヤー」という側面で考慮されるのはどれですか？

- A. インテグレーターと協力して関係を管理する
- B. 人工知能の活用
- C. 正式な役割と責任を活用する
- D. 管理と手順の定義

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 99

4つの側面のうち、業界規制に準拠したデータ管理に焦点を当てているのはどれですか？

- A. パートナーおよびサプライヤー
- B. 組織と人々
- C. バリューストリームとプロセス
- D. 情報技術

正解: ([正解を表示します](#))

ITILでは、製品やサービスの形で顧客やその他の利害関係者に効果的かつ効率的に価値を提供するために不可欠な4つの側面を定義しています。これらの側面は以下のとおりです。

組織と人々

情報技術

パートナーおよびサプライヤー

バリューストリームとプロセス

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

質問: 100

サービスの有用性を最もよく表しているのはどれですか？

- A. 使用に適したサービス
- B. 消費者に対する制約を増やすサービス
- C. サービスレベル目標を達成しているサービス
- D. 消費者のパフォーマンスをサポートするサービス

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 101

以下の記述のうち、最適化と自動化という指導原則に最も関連性の高いものはどれ（2）ですか？

1. どのコミュニケーション方法が各タイプのステークホルダーに適しているかを評価することが重要です。
2. 複雑なシステムは、構成要素の各部分がどのように関連しているかを理解した上で設計されるべきである。

3. 組織は、テクノロジーによって手作業のプロセスの効率を向上させることができるかどうかを検討すべきである。

4. 潜在的な改善策の影響を評価する際には、組織の目標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](#))

あらゆるリソースを可能な限り効果的かつ効率的に活用する必要があります。つまり、可能な限り自動化を進め、自動化できないタスクにのみ人員を配置すべきです。また、自動化できる作業と、人員でなければ対応できない状況を慎重に検討し、自動化するプロセスにおいては、無駄な手順や非効率な手順を排除するために簡素化を図る必要があります。作業を自動化する前に、必ず最適化を行うべきです。非効率的または効果のない作業を自動化すると、かえって間違ったことをより速く行ってしまう可能性があるからです。

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

質問: 102

次の文の空欄に適切な単語を入れてください。

サービスとは、顧客が達成したい成果を促進することによって価値共創を可能にする手段である。

それなし

顧客は特定の[?]とリスクを管理しなければならない。

- A. 情報
- B. 保証
- C. コスト
- D. 実用性

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 103

サプライヤーが組織に提示する契約内容を変更した場合、サービスのリスクを評価する上で最も重要となるのはどの手法でしょうか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 104

今いる場所から始めよう」という基本原則では、どの活動が推奨されていませんか？

- A. サービスの活動を観察 評価する際に、そのサービスに詳しくない人々を参加させること
- B. 新しいプロセスを導入する際にリスク管理を適用する
- C. 報告書に見られる意図しないデータ歪みを回避するために、ソースデータを使用する
- D. 既存のプロセスをその有用性を評価する前に破棄する

正解: **D (コメントを发表する)**

説明

現状を考慮せずに、ゼロから新しいものを作り始めるのは避けましょう。現状のものを全て捨ててやり直すよりも、現状を改善する方がほとんどの場合において良い結果につながります。ただし、完全な交換が必要な場合も、適切に判断できることが重要です。

このアプローチは、ゼロから始めるよりも無駄が少ないだけでなく（既に持っている価値を維持できるため）、従業員の協力を得る上でも役立ちます。過去の貢献が適切に評価されていれば、従業員は必要な変更を支持してくれる可能性はるかに高くなります。

現状を把握するために、指標や報告書だけに頼ってはいけません。評価を行う際は、まず自ら状況を観察し、指標はあくまでも観察結果を裏付けるための補助的な手段として用いるべきです。

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

質問: 105

サービスマネジメントの「組織と人材」という側面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)**

説明

組織と人材の側面では、サービス提供の設計、運用、変更を行う際に考慮すべきサービスマネジメントにおける人材面について説明します。人材には、従業員、管理者、経営幹部、顧客、サプライヤーの従業員、その他サービスの作成または利用に関わるすべての人が含まれます。

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

質問: 106

ユーザーが問題を報告するための多様なアクセスチャネルを確保するには、どのような対策を講じればよいのでしょうか？

- A. サービスデスク
- B. サービスレベル管理
- C. インシデント管理

D. 変革の実現

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

サービスデスクは、以下のようなさまざまなアクセスチャネルを提供します。

電話による通話には、インタラクティブ音声応答 (IVR)、電話会議、音声認識などの特殊な技術が含まれる場合があります。

サービスポータルとモバイルアプリケーションは、サービスカタログ、リクエストカタログ、およびナレッジベースによってサポートされています。

ライブチャットやチャットボットを通じてチャットできます。

記録や更新、フォローアップ調査や確認のためのメールアドレス。

ウォークインサービスデスク (高等教育機関など、活動のピーク時に物理的な対応が必要となる分野で普及が進んでいる)、テキストメッセージやソーシャルメディアメッセージング (重大なインシデント発生時の通知や特定の利害関係者グループへの連絡に役立つだけでなく、ユーザーがサポートをリクエストするためにも使用できる)。

サービス提供者への連絡やユーザー同士のサポートのために利用できる、公共および企業のソーシャルメディアやディスカッションフォーラム。

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

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 107

「サービスリクエスト管理」の実践において、重要な側面はどれ (2) ですか？

1. 標準化と自動化
2. 多様なアクセス手段を提供する
3. 目標に関する共通認識の確立
4. 承認に関する方針

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](#))

説明/参考資料 <https://www.bmc.com/blogs/itil-service-request-management/>

質問: 108

サービス提供の説明として適切なのはどれですか？

- 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. 組織がサービスを提供するために行う活動
- C. サービス利用者が必要とする成果を促進することで価値創造を支援する方法
- D. サービスが価値を提供することを確実にするための2つの組織間の協力

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ITIL SVSは、組織のすべての構成要素と活動がシステムとしてどのように連携し、価値創造を可能にするかを説明するものです。

SVSは、サービス管理に関連する特定の入力、要素、および出力から構成されます。SVSへの主要な入力、機会と需要です。SVSの出力は、製品とサービスによって提供される価値です。

機会とは、利害関係者にとって価値を高めたり、組織を改善したりするための選択肢や可能性を指します。

需要とは、社内外の消費者の間で製品やサービスに対する必要性や欲求を指します。

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

質問: 109

これは、組織がITILのガイダンスを採用し、適応させるのに役立つことを意図していますか？

- A. サービスバリューチェーン
- B. サービスの4つの側面
- C. 実践
- D. 指導原則

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 110

問題点に関する以下の記述のうち、正しいのはどれですか？

- A. 問題は事件とは関係ありません。
- B. 迅速な診断を実現するためには、問題分析は4つの側面のうちの1つに焦点を当てるべきです。
- C. 問題の優先順位付けにはリスク評価が含まれます。
- D. 通常の業務活動を再開するためには、問題を迅速に解決する必要があります。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 111

サプライヤーやビジネスマネージャーなど、さまざまな関係者との関係管理経験を持つ人にとって、最も適した役割はどれでしょうか？

- A. サービスレベルマネージャー

- B. サービスデスク担当者
- C. 権限変更
- D. 問題分析官

正解: ([正解を表示します](#))

SLM (サービスレベル管理)の目的は、サービスパフォーマンスに関する明確なビジネスベースの目標を設定し、これらの目標に基づいてサービスの提供を適切に評価、監視、管理できるようにすることです。SLMには、以下のようなサービスレベル活動が含まれます。

サービスレベルの定義

文書化

それらを積極的に管理する

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

質問: 112

「設計と移行」のバリューチェーン活動における主な懸念事項の1つは何ですか？

- A. 組織のビジョンを理解する
- B. ステークホルダーのニーズを理解する
- C. ステークホルダーの期待に応える
- D. サービスコンポーネントが利用可能であることを保証する

正解: D ([コメントを发表する](#))

「取得／構築」バリューチェーン活動の目的は、「サービスコンポーネントが必要な時に必要な場所で利用可能であり、合意された仕様を満たすことを保証する」ことです。「提供およびサポート」のためのサービスコンポーネントと、「設計および移行のためのサービスコンポーネント」は、「取得／構築」バリューチェーン活動の主要な成果物です。

質問: 113

SLAとは、サービスレベル契約のことです。

「スイカSLA効果」を説明しているのはどれですか？

- A. SLAの目標値は非常に頻繁に変更されるため、各レポートには新しい指標が含まれるため、傾向を分析することはできません。
- B. 単一のSLAで複数の顧客に対する目標サービスレベルを定義するため、すべての顧客は他の顧客の体験に関するレポートを見ることができます。
- C. サービスにSLAを導入することで、顧客はサービスプロバイダーが本当に良い仕事をしていることを確認できるため、満足度が向上します。
- D. SLAの指標は内部的な測定に重点を置いているため、レポートではすべてが良好に見えますが、顧客は満足していません。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 114

ユーザーがサービスデスクに連絡し、レポートの作成方法を問い合わせました。この問題の解決に最も貢献する可能性が高いのは、どの対応策でしょうか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 115

組織が利害関係者に計画中的の変更についてレビューを依頼する。これはどの指導原則を示しているか？

- A. 価値に焦点を当てる
- B. 協力して認知度を高める
- C. シンプルかつ実用的に
- D. 今いる場所から始めましょう

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なITIL-4-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-4-Foundation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試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-4-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-4-Foundation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-mondaishu> 121問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」