

ITIL.ITIL-5-Foundation.v2026-08-10.q55

試験コード：	ITIL-5-Foundation
試験名称：	ITIL Foundation (Version 5)
認証ベンダー：	ITIL
無料問題の数：	55
バージョン：	v2026-08-10
ページの閲覧量：	108
問題集の閲覧量：	558

<https://www.jpnsiken.com/shiken/ITIL.ITIL-5-Foundation.v2026-08-10.q55.html>

質問: 1

デジタルサービスを定義する上で、最も適切なのはどれですか？

- A. デジタル技術に基づき、消費者に価値を提供するように設計された組織のリソースの組み合わせ
- B. 所有権移転を伴わないデジタル製品を通じて消費者に価値を提供する手段
- C. 組織のあらゆる分野へのデジタル技術の導入と統合
- D. 情報の有効、効率的、かつ便利な利用を維持・向上させる

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、サービスを、消費者が特定のコストやリスクを管理することなく、消費者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定義しています。デジタル製品およびサービス管理の文脈では、デジタルサービスはデジタル製品とデジタル技術によって実現されます。オプションBは、消費者に価値を提供するというサービス概念を捉え、所有権を移転することなくデジタル製品に正しく関連付けているため、最適な回答です。オプションAは、ITILが製品を消費者に価値を提供するように設計された組織のリソースの構成と定義しているため、製品の定義により近いものです。オプションCはデジタルサービスではなく、デジタルトランスフォーメーションについて説明しています。オプションDは、組織全体で情報と知識の利用を維持および改善することに関する知識管理の実践について説明しています。デジタルサービスは知識と技術を使用する場合があります。その目的は、サービスの利用を通じて価値を実現することです。

質問: 2

効用という概念を最もよく表しているのはどれですか？

- A. サービスが使用に適しているかどうかを判断するのに役立つ保証
- B. 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
- C. 製品またはサービスが合意された要件を満たすという保証
- D. 利害関係者が認識する、サービスおよび提供者との機能的および感情的な相互作用

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、ユーティリティを、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しています。ユーティリティは サービスが何をする

か」と要約でき、サービスが目的に適合しているかどうかを判断するために使用されます。サービスは、消費者のパフォーマンスをサポートしたり、消費者の制約を取り除いたり、あるいはその両方を行うときにユーティリティを持ちます。たとえば、予約アプリケーションは、顧客が車両を検索し、予約を行い、支払いを管理し、旅を効率的に完了できるようにすることで、ユーティリティを持ちます。オプションAは、「使用に適している」ことはユーティリティではなく保証に関連付けられているため、誤りです。オプションCも保証です。保証とは、製品またはサービスが可用性、容量、セキュリティ、継続性などの合意された要件を満たすことを保証するものです。オプションDは、特にユーザーまたは顧客のエクスペリエンスについて説明しており、利害関係者が認識するサービスおよびプロバイダーとの機能的および感情的な相互作用に関係します。

質問: 3

次のうち、経営管理の実践方法を説明しているのはどれですか？

- A. 組織が製品を作成 提供するために用いる一連の手順
- B. 業務を遂行したり、目的を達成したりするために設計された、組織のリソースと能力の集合体
- C. 組織がステークホルダーとどのように価値を共創するかを視覚的に表現したもの
- D. 組織が製品を作成 提供するために行う、相互に関連する一連の活動

正解: ([正解を表示します](#))

マネジメントプラクティスは、業務の遂行や目標達成のために設計された組織のリソースと能力の集合体として最もよく説明できるため、選択肢Bが正解です。ITILでは、プラクティスはプロセスよりも広義です。活動やワークフローだけでなく、役割、能力、情報、テクノロジー、パートナー、そして効果的な業務遂行に必要なその他のリソースも含まれます。これは、4つの次元とITILの包括的なアプローチを反映しています。選択肢AとDは、解釈によって異なりますが、バリューストリームまたはプロセスをより正確に説明しています。選択肢Cは、プラクティスというよりも、価値共創のモデルまたは視覚化を指しています。インシデント管理、サービスレベル管理、アーキテクチャ管理、サプライヤー管理といった手法を用いることで、組織はより広範な価値体系の中で、特定の種類の業務を一貫して効果的に遂行できるようになる。

質問: 4

次の用語のうち、変化を最もよく表しているのはどれですか？

- A. サービスの予期せぬ中断、またはサービスの質の低下
- B. 製品やサービスに影響を与える可能性のあるものの追加、変更、または削除
- C. 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
- D. 一つまたは複数の事件の根本原因

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL バージョン 5 では、変更を「製品や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」と定義しています。したがって、オプション B

は公式の定義に合致するため、正解となります。質問文の表現は若干簡略化されていますが、意味は同じです。オプション A はインシデントの定義であり、ITIL では、サービスの計画外の中断またはサービス品質の低下と定義されています。オプション D は問題を指し、1 つ以上のインシデントの原因または潜在的な原因です。オプション C は構成アイテムまたはサービス コンポーネントの概念に似ており、変更ではありません。ITIL では、変更は避けられないものであり、許可されていない、または管理が不十分な変更はインシデントの一般的な原因となる可能性があるとも指摘しており、これが正式な定義が重要である理由を裏付けています。試験では ITIL 用語集とライフサイクル ガイダンスの正確な用語が問われるため、B だけが ITIL 5 Foundation 文書に従って変更を正しく定義しています。

質問: 5

ITILの基本原則である「全体的に考え、全体的に行動する」とは、何を重視するのでしょうか？

- A. 意思決定を行う際に、サービス価値システムのすべての構成要素を考慮する
- B. 改善責任を単一のチームに割り当てる
- C. すべての活動がステークホルダーにとって価値創造につながるようにする
- D. 反復作業や手作業を自動化する

正解: ([正解を表示します](#))

「全体的に考え、全体的に行動する」という原則は、意思決定を行う際にサービス価値システムのすべての構成要素とその関係性を考慮することを強調しているため、選択肢Aが正解です。ITILでは、製品とサービスは相互接続された人、テクノロジー、パートナー、ワークフロー、ガバナンスメカニズム、およびプラクティスを通じて作成および管理されると教えています。一部だけに焦点を当てると、局所的な最適化は実現できますが、システム全体に問題が発生する可能性があります。たとえば、あるチームの効率性を向上させる変更は、他の場所で遅延やリスクを引き起こす可能性があります。この原則は、組織が依存関係、引き継ぎ、利害関係者、および結果を含むシステム全体を見ることを奨励しています。価値創造は重要ですが、その考え方はより広範で、より密接に関連しています。

「価値に焦点を当てる」。自動化は別の原則に属する。包括的な思考は、改善が組織全体と価値の流れ全体を支えることを保証する。

質問: 6

改善の反復プロセス全体を通してフィードバックを活用する主な目的は何ですか？

- A. すべての関係者の意見が一致していることを確認する
- B. 変化する状況下でも改善策が適切かつ効果的であり続けるようにする
- C. 作業開始後のさらなる調整の必要性を防ぐため
- D. 実施中にプロジェクトの優先順位が変更されないようにするため

正解: ([正解を表示します](#))

改善の反復におけるフィードバックの主な目的は、状況の変化に応じて行動が適切かつ効果的であり続けることを保証することであるため、選択肢Bが正解です。ITILは、作業中に

環境、ステークホルダーのニーズ、リスク、情報が頻繁に変化するため、反復的な進歩を促進します。フィードバックは、チームが何がうまくいっているのか、何がうまくいっていないのか、そして先に進む前に何を調整すべきかを学ぶのに役立ちます。すべてのステークホルダーがすべての点で完全に同意することを期待するのは現実的ではなく、フィードバックによって将来の調整の必要性がなくなるわけではありません。むしろ、フィードバックはより良い意思決定、早期の修正、そして価値とのより効果的な整合性をサポートします。

このアプローチは無駄を削減し、適応性を向上させます。これは指導原則と密接に関連しています。

「フィードバックを活用しながら反復的に進歩する」というアプローチは、組織が管理しやすい段階を踏み、継続的に学習して成果を向上させることを奨励するものです。

質問: 7

製品の要件と特性を概説した詳細な文書を指すのは何ですか？

- A. 変更依頼
- B. サービスリクエスト
- C. 製品プロトタイプ
- D. 製品仕様

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

製品仕様書とは、製品の要件と特性を詳細に記述した文書であり、したがって選択肢Dが正解です。ITILでは、仕様書は、製品が何をすべきか、どのように動作すべきか、どのような制約が適用されるか、どのような品質基準または受け入れ基準を満たす必要があるかについて、共通理解を形成するのに役立ちます。また、設計、構築、テスト、移行、およびその後の改良における参照点としても機能します。

プロトタイプは、アイデアの検証や検討に使用される初期モデルであるため、他の製品とは異なります。変更要求は変更に関する正式な提案であり、サービス要求は標準サービス操作またはアクセスに関するユーザーからの要求です。製品仕様書は、要件と重要な特性を明確に文書化することで、一貫性、コミュニケーション、および効果的なライフサイクル管理をサポートします。

質問: 8

サービスによって消費者に課されるリスクの種類はどれですか？

- A. 消費者組織における人員不足
- B. サービス提供者が事業を停止する
- C. 消費者が所有・管理するハードウェアの故障
- D. サービスを効果的に利用するための顧客スタッフ研修の要件

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、サービス利用者は2種類のリスクに関心を持つと説明されています。

最初のタイプは、サービスによって消費者が軽減または完全に排除されるリスクです。例としては、消費者自身のサーバーハードウェアの故障やスタッフの不足などが挙げられます。これらのリスクは、サービスが消費者の回避または軽減に役立つため、プロバイダーの価値提案の一部となります。2番目のタイプは、サービスによって消費者に課されるリスクであり、サービス利用のリスクとも呼ばれます。ITILでは、サービスプロバイダーの運用停止やセキュリティ侵害などの例が挙げられています。したがって、オプションBが正解です。オプションAとオプションCは、サービスが消費者のために軽減または排除できるリスクの例です。オプションDはこの文脈ではリスクではなく、消費者に課されるコストと理解する方が適切です。ITILでは、スタッフのトレーニングをサービス利用の総コストの一部として挙げているからです。

質問: 9

バリューストリームとは何ですか？

- A. 目的を達成するための組織的な資源と能力の集合
- B. 製品やサービスの管理を通じて消費者に価値を提供するために組織が行う一連の手順
- C. 活動の有形または無形の成果物
- D. 消費者に価値を提供するように設計された組織のリソース構成

正解: ([正解を表示します](#))

ITILバージョン5では、バリューストリームを「組織がサービス利用者に製品やサービスを作成・提供するために使用する一連の手順」と定義しています。この表現は、オプションBに直接対応しています。また、バリューストリームは、純粹に理論的なワークフローではなく、実際の業務で実行される一連の活動を表すものであると説明しています。つまり、バリューチェーンはライフサイクル活動の高レベルなセットを示すのに対し、バリューストリームは、特定の状況でこれらの活動がどのように組み合わされて、利用者やその他の利害関係者にとっての価値を実現または回復するかを示します。オプションAが間違っているのはこのためです。オプションAは、業務を実行したり目標を達成したりするために設計された組織のリソースと能力のセットである管理手法を説明しています。オプションCは出力の定義であり、オプションDは製品の定義です。ITILはさらに、バリューストリームは組織全体で業務と情報が実際にどのように流れるかを反映しているため、組織はバリューストリームを特定、マッピング、分析し、継続的に改善する必要があると述べています。したがって、Bが検証済みの正解です。

質問: 10

デジタル製品とデジタルサービスという文脈において、正しい選択肢はどれですか？

- A. デジタルサービスは、デジタル製品の使用を通じて価値を生み出す。
- B. デジタル製品がサービスの必要性を代替する
- C. デジタルサービスは社内ITシステムに限定される
- D. デジタルサービスはデジタル製品とは独立している

正解: ([正解を表示します](#))

デジタルサービスはデジタル製品を利用することで価値を生み出すため、選択肢Aが正解です。ITILでは、デジタルサービスは主に、あるいは完全にデジタル製品に依存していると説明しています。デジタル製品とは、デジタル技術に基づき、価値を提供するように設計された組織のリソースの組み合わせです。サービスは消費者に成果をもたらすものであり、製品はそれを可能にする基盤となる機能、技術、インターフェース、データ、リソースを提供します。デジタル製品はサービスの必要性を代替するものではありません。なぜなら、サービス管理は提供、運用、サポート、改善を支えるために依然として必要だからです。デジタルサービスは、社内ITシステムに限定されるものではなく、社内外の消費者にサービスを提供できます。また、デジタル製品とは独立したものでもありません。なぜなら、製品は通常、サービス関係とサービス体験の基盤となるからです。

質問: 11

チームが決定を下した後、いつでもソフトウェアを本番環境にリリースできるソフトウェア開発のアプローチはどれですか？

- A. 継続的デプロイメント
- B. 継続的インテグレーション
- C. 継続的デリバリー
- D. DevOps

正解: ([正解を表示します](#))

質問の文言は、ITILの用語集にある継続的デリバリーの項目と完全に一致しています。ITILでは、継続的デリバリーを「ソフトウェアの更新をいつでも本番環境に展開できるようにする一連の技術とツール」と定義しています。また、頻繁な展開は可能であるものの、展開の決定はケースバイケースで行われると述べており、これは通常、組織がより緩やかな展開ペースを好むためです。これは、チームの決定後いつでもリリースが行われる可能性があるというシナリオと一致します。対照的に、継続的デプロイメントはさらに一步進んでおり、自動テストに合格した変更はすべて、追加の承認なしに自動的に展開されます。継続的インテグレーションはパイプラインのより早い段階にあり、コード変更の頻繁なマージと自動ビルドおよびテストの実行に重点を置いています。DevOpsはより広範で、この特定のリリースメカニズムではなく、文化的小および運用的なアプローチを説明しています。質問では、チームの決定後いつでも本番環境にリリースできることが強調されているため、正解は継続的デリバリーであり、これはオプションCに対応します。

質問: 12

ITILの基本原則である「協力し、可視性を促進する」は、どのように適用すべきでしょうか？

- A. 関係者を巻き込み、情報を共有することによって
- B. 経営陣とのコミュニケーションのみに限定する
- C. 可能な限り既存のプロセスを再利用する
- D. 各反復後にフィードバックを収集する

正解: ([正解を表示します](#))

協力し、可視性を高める」という基本原則は、関係者を巻き込み、情報を共有することによって適用されるべきであり、したがって選択肢Aが正解です。ITILは、適切な意思決定と効果的な業務遂行は、人々が何が起こっているのか、なぜそれが重要なのか、そしてどのように貢献できるのかを理解することにかかっていると強調しています。

コラボレーションは、さまざまな視点、知識、責任を結集するのに役立ちます。可視性によって、作業、進捗状況、リスク、優先事項が十分に透明化され、情報に基づいた参加と信頼が確保されます。経営陣への情報伝達を限定すると、コラボレーションは弱まります。既存のプロセスを再利用することは、現状から始める」という考え方に近いものです。各イテレーション後にフィードバックを収集することは、フィードバックに基づいて反復的に進歩する」という考え方に近いものです。この原則は、組織が部門間の壁を減らし、連携を強化し、サービス関係全体でどのように価値が創造されているかについての共通理解を深めるのに役立ちます。

質問: 13

製品・サービス管理のどの側面が、製品の発見、設計、継続的改善に関わる他の組織との関係に関係しているのでしょうか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

パートナーとサプライヤーの次元が正解です。これは、製品およびサービス管理に関わる他の組織との関係を網羅しているからです。これらの外部組織は、発見、設計、構築、移行、サポート、継続的改善の各段階で貢献する可能性があります。ITILでは、現代の組織は単独で行動するのではなく、エコシステムに依存することが多いと強調しています。つまり、契約、共有責任、依存関係、専門知識、パフォーマンスの期待、およびより広範なサービスネットワーク全体にわたる統合を管理する必要があります。バリューストリームとプロセスはワークフローを扱い、外部関係は扱いません。情報とテクノロジーはデータと実現技術に焦点を当てています。組織と人材は構造、能力、リーダーシップ、文化に焦点を当てています。質問はライフサイクルに関わる他の組織との関係について具体的に尋ねているため、関連する次元は明らかにパートナーとサプライヤーです。

質問: 14

ある組織は、移行」バリューチェーン活動のパフォーマンスを評価したいと考えています。この評価を最も効果的にサポートする指標はどれでしょうか？

- A. 本番環境にデプロイされたリリースの成功率
- B. 新規サービス向けに生み出されたアイデアの数
- C. サービス依頼あたりの平均コスト
- D. マッピングされたバリューストリームの割合

正解: ([正解を表示します](#))

移行活動を評価する最良の指標は、本番環境に展開されたリリースの成功率であるため、オプション A が正解です。移行は、最小限の混乱と十分な準備をもって、新規または変更された製品やサービスを本番環境に導入する責任を負います。したがって、強力な成功指標は、リリースが本番環境に正常に導入され、意図どおりに動作する頻度です。生成されたアイデアの数は、発見やイノベーションにより関連しています。サービス要求あたりの平均コストは、提供やサービス管理の効率により関連しています。マッピングされたバリューストリームの割合は、分析の成熟度を測定するものであり、移行パフォーマンスの測定ではありません。ITIL は、各活動の実際の目的を反映する指標を選択するよう組織に推奨しています。移行は本番環境への制御された導入に関するものであるため、リリースの成功は直接的かつ意味のある指標です。

質問: 15

組織が消費者やその他の利害関係者のために何をし、なぜそれを行うのか」を説明する用語はどれですか？

- A. バリューストリーム
- B. バリューチェーン
- C. 動作モデル
- D. 組織の目的

正解: ([正解を表示します](#))

組織の目的は、顧客やその他の利害関係者に対して何を行い、なぜ存在するのかを説明するものであり、したがって選択肢Dが正解です。ITILでは、目的は組織が存在する根本的な理由を示し、その活動を価値創造に結びつけます。それは、製品、サービス、および関係の背後にあるより広範な意図を説明します。バリューストリームは、特定のコンテキストで価値を創造し提供するために使用される一連のステップです。バリューチェーンは、製品とサービスを通じて価値を実現する高レベルのライフサイクル活動のセットです。オペレーティングモデルは、組織がその目的を達成するために、能力、ワークフロー、およびリソースをどのように配置するかを示します。したがって、目的はこれらの概念の中で最も基礎的な概念です。それは「なぜ」を定義するものであり、他の概念は、実際に価値がどのように組織化、管理、および提供されるかを説明します。

質問: 16

バリューストリームの継続的な改善はどのようにして実現できるのか？

- A. 外部依存関係を完全に排除することによって
- B. あらゆる製品やサービスに新たな価値の流れを生み出すことによって
- C. 価値の流れを支え、可能にする管理手法を改善することによって
- D. ワークフローの変動性を直接制御することによって

正解: ([正解を表示します](#))

正解はCです。ITILバージョン5では、バリューストリームは組織のバリューチェーン内の活動のコンテキスト固有の組み合わせであると説明しています。これらの活動は、管理プ

ラクティスによって実現され、サポートされます。したがって、バリューストリームの継続的な改善は、作業の流れをマッピングして分析するだけでなく、それらのバリューストリームをサポートおよび実現する管理プラクティスを改善することによっても達成されます。ITILでは、管理プラクティスを、能力、プロセス、方法、テクノロジーツール、およびパートナーまたはサプライヤーを組み合わせた組織能力として説明しています。これらの能力を改善することで、組織が価値創造作業を効果的に実行する能力が向上します。オプションAは、外部依存関係を通常は排除できないため、誤りです。組織は多くの場合、サービスネットワーク、パートナー、およびサプライヤーに依存しています。オプションBは、製品またはサービスごとに新しいバリューストリームを作成する必要があるため、誤りです。また、複雑さを増す可能性があります。オプションDは、ワークフローはコンテキストによって異なり、実際のバリューストリームは実際の状況で異なる方法で実行されることをITILが認識しているため、誤りです。実践的なアプローチは、継続的なマッピング、分析、およびプラクティスの改善です。

有効的なITIL-5-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-5-Foundation試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-5-Foundation試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-5-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-5-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-5-Foundation-mondaishu> 80問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

あるチームが顧客からのフィードバックを収集し、現在のサービス応答時間を測定して、既存のパフォーマンスを把握しようとしています。この活動は、ITIL継続的改善モデルのどのステップに該当しますか？

- A. 私たちは今どこにいますか？
- B. 行動を起こす
- C. 私たちはどこを目指しているのか？
- D. ビジョンは何ですか？

正解: ([正解を表示します](#))

このシナリオは、ITILの継続的改善モデルのステップ2「現状把握」に位置づけられる、現状評価について説明しています。公式文書では、成功は「出発点の共通理解」にかかっており、このステップの重要な要素は現状評価であるとされています。ITILは、これには既存の製品やサービス、ユーザーによる価値認識、ワークフロー、スキル、利用可能なテクノロジーの評価が含まれる可能性があるとして付け加えています。また、現状評価は可能な限り客観的な測定によって実施すべきであり、測定が限られている場合は、組織はステークホルダーのストーリーや構造化されたフィードバックを利用できるとも述べています。この質問で

は、顧客からのフィードバックと測定された応答時間の両方が言及されていますが、これらはまさにITILが現状のベースラインの理解と関連付けている種類のインプットです。これはステップ1ではありません。なぜなら、チームはビジョンを定義していないからです。これはステップ3でもありません。なぜなら、彼らはまだ目標状態を説明していないからです。これは「行動を起こす」でもありません。なぜなら、改善策が何も説明されていないからです。したがって、最も適切で完全に検証された答えはAです。

質問: 18

問題とは何ですか？

- A. 予期せぬサービス中断
- B. 1つまたは複数のインシデントの根本原因
- C. ユーザーからのサービスアクセス要求
- D. 重要なサービスに影響を与える事象

正解: ([正解を表示します](#))

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であり、したがって選択肢Bが正解です。ITILは、問題管理とインシデント管理を明確に区別しています。インシデント管理は、サービスの中断または劣化後に迅速にサービスを復旧することに重点を置いています。問題管理は、インシデントが発生した理由と、同様のインシデントを将来どのように防止できるかをより深く検討します。これが、根本原因の概念が問題の定義の中心となる理由です。計画外の中断はインシデントであり、問題ではありません。ユーザーからの要求はサービス要求です。重大なインシデントは、その影響が大きい場合でも、依然としてインシデントです。インシデントと問題を分離することで、ITILは、分析、学習、および長期的な是正措置を通じて、組織がサービスを迅速に復旧し、繰り返しの中断を減らすことを可能にします。

質問: 19

ITIL公式実践ガイドの「パートナーとサプライヤー」の章には、どのような内容が記載されていますか？

- A. 第三者への依存
- B. 能力レベル、基準、および自己評価に関する推奨事項
- C. 実践の目的と説明
- D. 診療所向けの重要な情報、自動化、およびツール

正解: ([正解を表示します](#))

正解はAです。ITILバージョン5では、各ITIL公式プラクティスガイドは同じ構造に従い、管理プラクティスのいくつかの側面を扱っていると説明しています。「パートナーとサプライヤー」の章では、プラクティスが第三者に依存していること、および第三者から提供される可能性のあるサポートについて具体的に説明しています。そのため、Aが最適な回答となります。オプションBは、能力レベル、能力基準、および自己評価の推奨事項は「能力評価と開発」の章で説明されているため、誤りです。オプションCは、プラクティスの目的と説明は

「一般情報」の章で説明されているため、誤りです。オプションDは、重要な情報、自動化、およびツールは「情報とテクノロジー」の章で説明されているため、誤りです。この構造により、組織は、人材、プロセス、テクノロジー、外部関係を含む製品およびサービス管理の4つの側面全体にわたって、各プラクティスを包括的に理解することができます。

質問: 20

プリンターは顧客に納品され、その後はサプライヤーが継続的なメンテナンスとサポートを提供する。

この状況では、どのサービスインタラクションの組み合わせが示されていますか？

- A. リソースとサービスへのアクセス
- B. サービス提供とサービス活動
- C. 物品およびサービスの移転行為
- D. 物品およびサービスの輸送経路

正解: ([正解を表示します](#))

この状況は物品の移転とサービス行為を示しているため、選択肢Cが正解です。顧客に配送されるプリンターは、物理的な物品が消費者に提供されるため、物品の移転の一例です。継続的な保守とサポートは、顧客がプリンターを正常に使用し、サービスのパフォーマンスを維持できるようにするためにサプライヤーが行う活動を含むため、サービス行為です。顧客がソフトウェアアクセスや共有インフラストラクチャなど、合意された条件に基づいてプロバイダー所有のリソースを主に使用している場合は、リソースへのアクセスが適用されます。サービスジャーニーはより広範で、インタラクション全体にわたるエンドツーエンドのエクスペリエンスを指します。ITILは、組織がさまざまなサービス関係でどのように価値が共創されるかを理解できるように、これらのインタラクションパターンを特定します。このケースでは、物理的な移転とプロバイダーの継続的な活動の両方が明確に存在します。

質問: 21

消費者団体におけるスポンサーを説明しているのは、次のうちどれですか？

- A. サービス消費予算を承認する役割
- B. 独自の機能と権限を持つ個人またはグループ
- C. 変更を承認する個人またはグループ
- D. サービスの要件を定義する役割

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 22

ITILにおいてプロジェクト管理が重要な理由は何ですか？

- A. 日常的な業務活動とサービスリクエストを管理する
- B. ITILバリューシステム全体にわたるガバナンス権限を定義する
- C. 新規または変更されたサービスを導入する期限付きイニシアチブを実行する
- D. サービスが継続して稼働しながら、構造化された変更の実施を可能にする

正解: ([正解を表示します](#))

正解は C です。ITIL バージョン 5 では、プロジェクト管理が一般的な管理手法の 1 つとして含まれています。プロジェクトは、合意されたビジネス ケースに従って 1 つ以上のビジネス プロダクトを提供するために作成される一時的な構造として定義され、プロジェクト管理手法は組織のプロジェクトが成功裏に提供されることを保証します。そのため、組織が新しい製品、サービス、機能、プラットフォーム、または改善の導入など、期限付きのイニシアチブを提供する必要がある場合に、プロジェクト管理が重要になります。オプション A は、ルーチンの運用活動とサービス リクエストは、サービス リクエスト管理、サービス デスク、インシデント管理、運用関連活動などの手法を通じて処理されるため、誤りです。オプション B は、ガバナンス権限はプロジェクト管理ではなく、ガバナンスを通じて定義されるため、誤りです。オプション D は部分的に関連しているように聞こえるかもしれませんが、変更の有効化と組織変更管理により密接に関連しています。プロジェクト管理は、明確に定義された成果、ビジネス上の正当性、および提供管理を伴う一時的なイニシアチブに特化しています。

質問: 23

複雑なシステムの内部状態を理解するために、その外部出力を分析するのに役立つのは次のうちどれですか？

- A. 継続的インテグレーション
- B. 継続的デリバリー
- C. 可観測性
- D. サイト信頼性エンジニアリング

正解: ([正解を表示します](#))

正解はCです。ITILバージョン5では、オブザーバビリティを、メトリクス、ログ、トレースなどの外部出力を分析することで、複雑なシステムの内部状態を理解する能力と定義しています。これは、テクノロジー環境が絶えず変化し、製品チームがシステム動作についてより深い洞察を必要とする現代のデジタル製品運用において特に重要です。オブザーバビリティは、チームがリスクを迅速に特定し、パフォーマンスを最適化し、信頼性を向上させるのに役立つため、プロアクティブな運用をサポートします。オプションAの継続的インテグレーションは、コードの変更を頻繁に統合し、自動ビルドとテストを通じて検証することに関連しています。オプションBの継続的デリバリーは、自動化と頻繁なデプロイ準備により、ソフトウェアをリリース可能な状態に維持することに関連しています。オプションDのサイト信頼性エンジニアリングは、より広範なテクノロジー管理分野であり、インフラストラクチャと運用の問題にソフトウェアエンジニアリングのアプローチを適用して、スケーラブルで信頼性の高いシステムを作成します。SREはオブザーバビリティを使用することがありますが、質問の正確な定義はオブザーバビリティ自体に属します。

質問: 24

ある組織が既存サービスの改善を計画しており、変更を加える前に現在のパフォーマンスを把握したいと考えています。現状から始める」という原則に基づくと、組織はサービスの現在のパフォーマンスを観察する際にどのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. サービスについてほとんど、あるいは全く知識のない人々を巻き込む
- B. ステークホルダーとのコミュニケーションに適したメッセージと方法を選択する。
- C. 消費者が誰で、なぜそのサービスを利用するのかを特定する
- D. 既存のプロセスを再利用する際には、リスク管理を適用しないようにする

正解: A ([コメントを发表する](#))

ITILバージョン5では、「現状把握」という基本原則に基づき、既存の製品、サービス、およびプラクティスは、変更を決定する前に、現状を理解するために測定および直接観察する必要がありますと述べています。本文では特に、製品、サービス、またはプラクティスに関する事前の知識がほとんどない、またはまったくない人が観察に参加すると、先入観がなく、関係者が見落としている点に気づく可能性があるため、有益な場合があると付け加えています。この文は、選択肢Aを直接的に支持しています。ITILはまた、報告書には偏り、歪み、または不完全な測定が含まれる可能性があるため、報告書だけに頼るよりも直接観察の方が洞察に富む場合があると強調しています。選択肢Bは、観察よりもコミュニケーション計画に関するものです。選択肢Cは価値指向の考え方と一致していますが、「現状評価」のサブセクションで示されている具体的な推奨事項ではありません。選択肢Dは、再利用は依然として慎重かつリスクを意識して行うべきであるため、ITILの立場とは正反対です。したがって、基本原則のセクションの正確な文言に基づくと、検証済みの回答はAです。

質問: 25

ある組織が既存サービスの改善を計画しており、変更を加える前に現在のパフォーマンスを把握したいと考えています。現状から始める」という原則に基づくと、組織はサービスの現在のパフォーマンスを観察する際にどのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. 消費者が誰で、なぜそのサービスを利用するのかを特定する
- B. ステークホルダーとのコミュニケーションに適したメッセージと方法を選択する。
- C. サービスについてほとんど、または全く知識のない人々を巻き込む
- D. 既存のプロセスを再利用する際には、リスク管理を適用しないようにしてください。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 26

デジタルサービスとデジタル製品の間関係を最もよく表しているのはどれですか？

- A. デジタル製品は常にデジタルサービスに基づいています
- B. デジタルサービスは常にデジタル製品に基づいています
- C. デジタルサービスとデジタル製品は独立して存在する
- D. デジタル製品とは、プロバイダーによって実行されるサービス行為のことです。

正解: B ([コメントを发表する](#))

デジタルサービスは常にデジタル製品に基づいているため、選択肢Bが正解です。ITILでは、デジタル製品とは、デジタル技術に基づき、顧客に価値を提供するように設計された組織のリソースの組み合わせです。デジタルサービスは、これらのデジタル製品を利用して成果を促進し、価値の共創を支援します。

これは、製品がサービスの技術的・資源的基盤を形成することを意味します。この関係は逆方向には成り立たず、デジタル製品はデジタルサービスに基づいているわけではありません。また、製品とサービスはライフサイクルと価値体系を通じて統合されているため、デジタルサービス管理の文脈において、デジタル製品は独立して存在するものではありません。最後に、デジタル製品はサービス行為ではありません。サービス行為はプロバイダーの活動であり、製品はリソースの構成です。したがって、デジタルサービスはデジタル製品に依存します。

質問: 27

組織の取り組みに「協力して認知度を高める」という原則を適用する場合、必要ではない行動はどれですか？

- A. イニシアチブを開始する前に、関係者全員がそれに同意していることを確認する
- B. 可視化データに基づくイニシアチブに関する意思決定
- C. 異なる対象者に対して異なるコミュニケーション方法を検討する
- D. イニシアチブに関する情報を組織の他の部門に伝える

正解: ([正解を表示します](#))

正解はAです。ITILバージョン5では、コラボレーションは合意を意味するものではないとされています。「コラボレーションと可視性の促進」という基本原則を適用する際、イニシアチブを進める前に関係者全員の同意を得る必要はなく、賢明でない場合もあります。全員を満足させようとする、進捗が遅れたり、誰のニーズも適切に満たさない解決策につながったりする可能性があります。この原則では、適切な役割に適切な人材を配置し、情報を共有し、作業と結果を可視化し、可視化されたデータを使用してより良い意思決定を行うことを重視しています。選択肢Bは、ITILでは意思決定は可視化されたデータに基づいてのみ行うことができ、組織は必要なデータを決定する必要があるとされているため、必須です。選択肢CとDも、コミュニケーションは対象者に合わせて調整し、信頼、理解、コラボレーションを支えるために情報を広く共有する必要があるため、この原則に合致しています。したがって、全員の合意を得ることは必須ではありません。

質問: 28

ITILバリューシステムにおけるガバナンスの役割とは何ですか？

- A. サービス提供のためのプロセス活動を定義および管理する。
- B. 日常的なサービス業務を行う
- C. 組織活動が適切に指示され、管理されることを保証する
- D. サービス設計に関する詳細な技術ガイダンスを提供する

正解: C ([コメントを发表する](#))

ITILバリューシステムにおいて、ガバナンスは組織の管理システムが効果的、適応性があり、責任ある状態を維持できるよう監督を提供します。ITILでは、ガバナンスとは組織がデジタル技術の使用を指示、制御、監視し、組織目標との整合性を確保するレベルであると説明しています。また、製品およびサービス管理活動は統括機関の指示に従って実行されなければならない、統括機関は製品およびサービス管理システムの監督を維持すると述べています。これはオプションCに最も合致しています。ガバナンスは組織活動が指示され、制御されることを保証します。他のオプションはガバナンスではなく管理責任に言及しています。日々の業務は、運用、提供、サポートなどのライフサイクル活動を通じて処理されます。プロセス実行とサービス提供は、プラクティスとバリューチェーン活動によってサポートされる管理機能であり、ガバナンスの中核的な役割ではありません。サービス設計に関する技術的なガイダンスも、特にプラクティスとライフサイクル設計作業など、別の場所に位置づけられます。ITILはガバナンスを運用管理から区別し、指示と制御のレイヤーとして位置付けているため、Cが検証済みの正解です。

質問: 29

製品・サービス管理のどの側面が、複雑な状況下で失敗しても問題ない実験の実施を促進するのか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 30

ITサービスにおけるインシデントとは何ですか？

- A. 経営上重要な状態変化
- B. サービスの予期せぬ中断またはサービス品質の低下
- C. 1つ以上の中断の原因
- D. サービスの欠陥または脆弱性

正解: ([正解を表示します](#))

ITILでは、インシデントとは、計画外のサービス中断またはサービス品質の低下と定義されています。そのため、選択肢Bが正解です。重要な点は、インシデントは通常のサービスパフォーマンスに影響を与え、期待されるサービスレベルを回復するために迅速な対応が必要となることです。選択肢Aはイベントを表しており、これはサービス管理にとって重要なあらゆる状態変化です。選択肢Cは問題を表しており、これは1つ以上のインシデントの原因または潜在的な原因です。選択肢Dは、既知のエラー、欠陥、または脆弱性により近いものです。ITILでは、それぞれが異なる管理活動をサポートするため、これらの用語を慎重に区別しています。

インシデント管理はサービスの迅速な復旧に重点を置いているのに対し、問題管理はより深い根本原因の究明と長期的な予防策の策定を目指します。

質問: 31

製品およびサービス管理の以下のどの側面が、組織内および組織横断的なワークフローに対応していますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

組織内および組織間ワークフローを扱う次元はバリューストリームとプロセスであるため、選択肢Dが正解です。ITILはこの次元を使用して、価値創造を可能にするために作業がどのように組織化、調整、実行されるかに焦点を当てます。これには、組織内および組織の境界を越えた活動、情報、および成果物の流れが含まれます。価値は多くの場合、複数のチーム、サプライヤー、およびシステム間の複雑な相互作用を通じて創造されるため、この次元は特に重要です。プロセスを理解し、バリューストリームをマッピングすることで、組織は遅延、ボトルネック、および無駄を特定し、調整と成果を向上させることができます。パートナーとサプライヤーは外部関係に焦点を当て、組織と人材は構造とスキルに焦点を当て、情報とテクノロジーはシステムとデータを可能にすることに焦点を当てます。したがって、ワークフローの次元はバリューストリームとプロセスです。

有効的なITIL-5-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-5-Foundation試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-5-Foundation試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-5-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-5-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-5-Foundation-mondaishu> 80問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

組織の目的と運営モデルの関係を最もよく説明しているのは、次のうちどれですか？

- A. オペレーティングモデルは、組織の目的を達成するための財務戦略を定義するものです。
- B. 組織の目的は、その組織が存在する理由を決定づけるものであり、運営モデルは、組織がその目的をどのように達成するかを示すものである。
- C. バリューチェーンが定義されると、オペレーティングモデルが組織の目的に取って代わる。
- D. 目的と運用モデルは無関係である。なぜなら、一方は顧客に焦点を当て、もう一方は内部プロセスに焦点を当てているからである。

正解: ([正解を表示します](#))

最も適切な説明は、組織の目的は組織が存在する理由を決定し、運用モデルはその目的をどのように達成するかを示すものであるため、選択肢Bが正しいというものです。ITILでは、目的は存在理由、価値意図、そして戦略的方向性の基盤となります。そして運用モデルは、組織がその目的を真の価値へと転換するために、能力、ワークフロー、リソース、プラクティス、および相互作用をどのように配置するかを記述します。

これら二つの概念は密接に関連しています。オペレーティングモデルは目的を置き換えるものではなく、財務戦略だけにとどまらない広範な概念です。また、その役割全体が価値創造を支援することにあるため、顧客や利害関係者の懸念から切り離すことはできません。ITILは、目的とオペレーティングモデルを結びつけることで、組織が意図、構造、行動、実行を統合的に調整できるよう支援します。

質問: 33

事業運営モデルのどの要素が、第三者が価値創造活動に貢献することを示しているのでしょうか？

- A. パートナーおよびサプライヤー
- B. 価値の流れとプロセス
- C. バリューチェーン
- D. 組織と人々

正解: ([正解を表示します](#))

これに正しく答えるには、「パートナーとサプライヤー」という次元の意味に注目してください。ITILでは、この次元は、製品やサービスの発見、設計、構築、移行、運用、提供、サポート、継続的改善に関わる他の組織との組織の関係を包含すると述べています。また、これらの第三者との契約やその他の合意も含まれます。質問では、価値創造活動に貢献する第三者を指す要素はどれかと問われているため、「パートナーとサプライヤー」が明らかに該当します。バリューストリームとプロセスは、ワークフローと活動の組織化方法に関するものです。バリューチェーンは、製品とサービスの管理活動の高レベルな集合であり、特に第三者の参加を指すものではありません。組織と人材とは、内部構造、文化、役割、スキル、能力を指します。

ITILでは、ほとんどの組織が複雑なサービスネットワークで運用されており、リソース、サービス、専門知識、運用サポートなどをサプライヤーやパートナーに依存していることも強調されています。そのため、サードパーティの貢献は、モデルのごく一部ではなく、独立した次元として扱われています。こうした理由から、AIはITIL 5の運用モデルと4つの次元の説明に照らして、まさに正しい回答と言えます。

質問: 34

ITILの概念のうち、ガバナンス、プラクティス、継続的改善を含むものはどれですか？

- A. ITILバリューシステム
- B. 配送」と サポート」のバリューチェーン活動
- C. ITILの 価値重視」指導原則

D. 価値の流れとプロセス」の側面

正解: ([正解を表示します](#))

ガバナンス、プラクティス、継続的改善を含む ITIL の概念は ITIL バリュースystemであり、選択肢 A が正解です。バリュースystemとは、すべての主要な ITIL コンポーネントがどのように連携して価値創造を可能にするかを示す包括的なモデルです。これには、指導原則、ガバナンス、バリューチェーン、管理プラクティス、継続的改善が含まれます。この統合された構造により、組織は適応性を維持し、価値に焦点を当てながら、戦略的方向性と運用実行を整合させることができます。デリバリーとサポートの活動は、バリューチェーンの2つの部分だけであり、システム全体ではありません。指導原則は、バリュースystemの1つのコンポーネントにすぎません。ディメンションは、全体的な考慮を保証するために使用される視点です。

したがって、ガバナンス、プラクティス、継続的改善を完全に包含する唯一の選択肢は、ITILバリュースystemである。

質問: 35

ITILのデジタル製品・サービス管理において、製品の主な目的は何ですか？

- A. 定義されたリソース構成を通じて消費者に価値を提供する
- B. サービス管理の手法を製品管理に置き換える
- C. 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
- D. デジタルサービス全体における規制遵守を確保するため

正解: ([正解を表示します](#))

ITILにおける製品の主な目的は、定義されたリソース構成を通じて顧客に価値を提供することであるため、オプションAが正解です。製品は、テクノロジー、人材、情報、プロセス、パートナーの能力などのリソースを、価値を生み出すように設計された方法で組み合わせます。サービスは多くの場合、製品の上に構築され、製品はサービスが成果を促進するために使用する構造と機能を提供します。オプションCは、製品の目的よりもサービスの目的をより直接的に説明しています。製品はサービス管理の実践に取って代わるものではなく、コンプライアンスが要件となる場合でも、コンプライアンスが主な目的ではありません。ITILは製品管理とサービス管理を統合します。なぜなら、製品は価値が実現する方法の中心であり、サービスは関係を通じて価値がどのように経験され、共創されるかの中心だからです。

質問: 36

サービスリクエストとは何ですか？

- A. 製品またはシステムの欠陥または脆弱性
- B. 合意されたサービスをトリガーする、ユーザーによる開始アクション
- C. 1つ以上のサービス事故の原因
- D. 経営にとって重要な状態変化

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、サービス要求を、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要求と定義しています。そのため、最も正確な表現は「合意されたサービスアクションを開始するユーザー要求」ですが、選択肢Bが最適な答えとなります。サービス要求は、サービス要求管理によって処理されます。サービス要求管理は、事前に定義されたユーザー開始要求を効果的かつユーザーフレンドリーな方法で管理することにより、合意されたサービス品質をサポートします。選択肢Aは、インシデントを引き起こす可能性のある欠陥または脆弱性であるエラーを定義しているため、誤りです。選択肢Cは、インシデントの原因または潜在的な原因である問題を記述しているため、誤りです。選択肢Dは、管理にとって重要な状態の変化であるイベントを記述しているため、誤りです。サービス要求は、サービス提供の通常の一部であり、障害や予期しない中断ではありません。

質問: 37

ITILの指導原則である「価値に焦点を当てる」によれば、すべての組織活動は何に結びつくべきでしょうか？

- A. 組織、顧客、利害関係者にとってのメリット
- B. 収益増加のみ
- C. 従業員満足度
- D. 市場シェアの優位性

正解: ([正解を表示します](#))

ITILの指導原則「価値に焦点を当てる」によれば、すべての組織活動は組織、顧客、その他の利害関係者にとっての利益につながるべきであり、したがって選択肢Aが正解です。ITILは価値を、認識された利益、有用性、重要性として広く定義しています。つまり、価値は金銭的利益だけに限定されるものではありません。顧客の成果、ユーザーエクスペリエンス、持続可能性、信頼、運用効率、戦略的進歩なども含まれます。この原則は、組織に対し、なぜ活動が行われているのか、そしてそれがどのように有意義な結果に貢献するのかを問うよう促します。収益の増加、従業員の満足度、市場シェアはすべて重要ですが、それらのいずれかだけでは価値を完全に表すことはできません。活動を利害関係者の利益に結びつけることで、組織は無駄を回避し、努力を目的に合わせ、意思決定がそれ自体を目的とした内部活動ではなく、価値創造を支援することを保証します。

質問: 38

デジタル製品・サービス管理のどの側面が、組織で働く人々が将来のニーズに対応できる十分なスキルを持っていることを保証するのでしょうか？

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

正解: A ([コメントを发表する](#))

これを検証する最良の方法は、「組織と人材」の次元の説明を参照することです。ITILでは、この次元は、組織が構造化され管理されている方法、役割、責任、権限とコミュニケーションのシステムが明確に定義され、全体的な戦略と運用モデルをサポートすることを保証すると述べています。同じセクションでは、組織は現在および将来のニーズを満たすことができるように、人材とチームの能力を特定、獲得、開発し、継続的に改善する必要があることを強調しています。これにより、スキル、能力、リーダーシップ、文化、および労働力の能力が、組織と人材の次元にしっかりと位置付けられます。他の次元は、異なる懸念事項を扱います。バリューストリームとプロセスは、ワークフローと作業の組織化方法に焦点を当てています。情報とテクノロジーは、データ、ツール、プラットフォーム、および技術的能力を扱います。パートナーとサプライヤーは、サードパーティとの関係と契約を扱います。この質問は、組織内の人々が想定されるニーズをサポートするのに十分なスキルを持っていることを具体的に保証することに関するものであるため、正解はAです。この回答は、当該次元の正式な定義と、スキルおよび能力に関する詳細な小見出しの両方と一致しています。

質問: 39

「視界帯」に関する記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. サービスプロバイダーから見えるアクティビティのみが含まれます
- B. 現代の技術に基づいたデジタルサービスモデルにのみ適用されます。
- C. プロバイダーと消費者組織間のあらゆる側面を表します。
- D. 顧客のサービス体験の全過程を定義します

正解: C ([コメントを发表する](#))

可視性の範囲は、サービス提供者と顧客組織の間で可視化できるサービス相互作用の側面を表すため、選択肢Cが正解です。ITILでは、可視性の範囲は、目に見える相互作用と、組織内部で舞台裏で行われる内部活動を区別するのに役立ちます。そのため、サービス関係、責任、インターフェース、およびエクスペリエンスを理解する上で有用です。可視性の範囲は、提供者の視点だけに限定されるものではなく、最新のデジタルサービスのみに限定されるものでもありません。また、サービスジャーニー全体と等価でもありません。ジャーニーは、多くの相互作用と段階にわたる顧客のより広範なエンドツーエンドのエクスペリエンスを網羅しているからです。可視性の範囲は、組織の境界を越えて何が見ることができ、何が体験できるかを具体的に示しています。

この明確さは、サービスの設計、期待値の管理、およびコラボレーションの改善に役立ちます。

質問: 40

サービスマネジメントのどの側面が、企業の組織構造が戦略目標の達成を確実に支援することに関係しているのでしょうか？

- A. 組織と人々
- B. 価値の流れとプロセス

C. パートナーおよびサプライヤー

D. 情報技術

正解: A ([コメントを发表する](#))

正解はAです。ITILバージョン5の「組織と人材」の次元は、組織がどのように構成され、管理されているか、またその役割、責任、権限システム、コミュニケーション、文化、スキル、能力に関係しています。ITILでは、組織がどのように構成され、管理されているかは明確に定義され、その全体的な戦略と運用モデルをサポートする必要があると述べています。このため、Aが最適な答えとなります。オプションBの「バリューストリームとプロセス」は、ステークホルダーに価値をもたらすために使用される活動、ワークフロー、プロセスに焦点を当てています。オプションCの「パートナーとサプライヤー」は、外部組織、契約、サプライヤー、サービスネットワークとの関係に焦点を当てています。オプションDの「情報とテクノロジー」は、製品、サービス、管理システムで使用される情報、データ、知識、テクノロジーに焦点を当てています。4つの次元すべてを総合的に考慮する必要がありますが、組織構造の戦略的整合性は、特に「組織と人材」の次元で扱われています。

質問: 41

ある出来事を最もよく表す言葉は何ですか？

A. ユーザーからの通常のサービスアクションのリクエスト

B. 予期せぬ突然の出来事で、甚大な被害をもたらす

C. サービスの管理に重要な意味を持つ状態変化

D. 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または削除

正解: ([正解を表示します](#))

イベントとは、サービスの管理にとって重要な状態変化と定義するのが最も適切であるため、選択肢Cが正解です。ITILでは、イベントは必ずしも否定的な意味を持つものではありません。イベントは、正常な動作、警告、しきい値超過、または注意が必要な状態を示す場合があります。イベント管理は、組織が稼働中のシステムで何が起こっているかを監視し、適切に対応するのに役立ちます。ユーザー要求はサービス要求であり、イベントではありません。突然の損害発生は、状況によってはインシデントまたは災害となる可能性があります。サービスに影響を与えるものの追加または削除は、変更または構成アイテムのコンテキストにより関連しています。ITILは、イベントを重要な状態変化として広く定義することで、組織がサービスを積極的に監視し、問題が重大なサービス中断になる前に対応できるようにします。

質問: 42

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. サービスの利用

B. サービス要件の定義

C. サービスのプロビジョニング

D. サービスの予算を承認する

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、サービス利用者組織は顧客、ユーザー、スポンサーという3つの特定の役割で表すことができると説明されています。顧客は、製品やサービスの要件を定義し、サービス利用の結果に責任を負う役割です。ユーザーはサービスを利用する役割なので、選択肢Aは顧客ではなくユーザーを表しています。スポンサーはサービス利用の予算を承認する役割なので、選択肢Dは顧客ではなくスポンサーを表しています。選択肢Cは、サービスの提供は通常サービスプロバイダーの責任であり、ITILではサービスプロバイダーをサービスの提供とサポートに責任を負う組織と定義しているため、誤りです。実際の状況では、特に個人利用者の場合、1人が複数の役割を担うことがあります。しかし、ITILの用語では、顧客の役割は要件の定義と利用結果への責任に特に関連付けられています。

質問: 43

組織が外部サプライヤーを利用する理由を最も適切に説明しているのはどれですか？

- A. サービス提供に対する管理と可視性を高めるため
- B. 第三者プロバイダーへの依存を最小限に抑える
- C. 監督、統治、内部管理の必要性を排除するため
- D. 内部開発が困難な能力を獲得するため

正解: D ([コメントを发表する](#))

パートナーとサプライヤーの側面において、ITILバージョン5は、組織のサプライヤー戦略に影響を与えるいくつかの要因を説明しています。明示的に挙げられている理由の1つは、専門知識です。組織は、必要な分野で既に専門知識を持つサプライヤーを利用する方が、その専門知識を社内で開発・維持しようとするよりもリスクが低いと判断する場合があります。これは、オプションD、つまり社内での開発が困難な能力を獲得するという選択肢を直接的に裏付けています。ITILはまた、戦略的焦点、リソース不足、コストに関する懸念、リスクに関する懸念、外部制約、需要パターンの変動といった他の要因にも言及しています。これらのいずれも、監視や内部管理の排除を示唆するものではありません。実際、ITILは、サプライヤーとの関係には依然としてガバナンス、合意、調整が必要であることを強調しています。オプションAは一部のインソーシングのケースに当てはまるかもしれませんが、外部サプライヤーを活用する最良の理由ではありません。オプションBはサプライヤー活用の反対です。オプションCは、サプライヤーを利用してもガバナンスの責任がなくなるわけではないため、明らかに誤りです。したがって、パートナーとサプライヤーの側面に基づく、Dが正しい検証済みの回答です。

質問: 44

次のうち、デジタル製品およびサービスのライフサイクル管理活動に含まれないものはどれですか？

- A. 取得
- B. 同意する

C. 発見する

D. 構築

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL バージョン 5 では、製品およびサービスのライフサイクル管理活動として、発見、設計、取得、構築、移行、運用、提供、サポートの 8 つが説明されています。選択肢 B の「同意する」はこれらの活動の 1 つではないため、質問に対する正解です。他の 3 つの選択肢はすべて、公式にリストされているライフサイクル活動です。発見とは、製品の機能とサービス提供をニーズと戦略に合わせることです。取得とは、リソースを効率的に確保および割り当てることです。構築とは、デジタル製品を開発、統合、テストすることです。ITIL では、これらの活動は必ずしも単純な順序で実行されるとは限らないことも説明されています。組織の視点から見ると、これらはバリューチェーンを形成し、さまざまなバリューストリームがコンテキスト固有の方法でそれらを組み合わせます。

そのため、活動名が重要視され、基礎試験で直接出題される理由の一つとなっています。

「agree」は公式の選択肢に含まれておらず、「acquire」「discover」「build」は含まれているため、正解はBのみです。これは用語に関する問題であり、ライフサイクルに関する章とバリューチェーン活動の概要を確認することで答えを検証できます。

質問: 45

デジタル製品とは何ですか？

A. 消費者のニーズに対応するために設計された1つ以上のサービスの正式な説明。

B. 合意された利用規約に従って、サービスプロバイダーのリソースにアクセスし、利用すること。

C. デジタル技術に基づき、消費者に価値を提供するように設計された組織のリソースの組み合わせ

D. サービス提供者によって、またはサービス提供者と消費者が共同で実行する行為

正解: ([正解を表示します](#))

デジタル製品とは、デジタル技術に基づき、消費者に価値を提供するように設計された組織のリソースの組み合わせであるため、選択肢Cが正解です。ITILでは、製品をソフトウェア、インフラストラクチャ、データ、インターフェース、知識、およびサポート機能を含むリソースの構造化された構成として扱います。これらの製品はデジタルサービスの基盤を形成し、消費者の成果の実現に役立ちます。選択肢Aは、サービス提供の説明に近いように思われます。選択肢Bは、リソースへのアクセスをサービス関係の一形態として説明しています。

選択肢Dはサービスアクションについて説明しています。デジタルプロダクトの概念は、戦略的な意図、設計、構築、運用、サービス提供を結びつけるため重要です。それは単なるソフトウェアではなく、テクノロジーを活用したサービスを通じて価値創造を支援するために作成された、管理されたリソースの組み合わせなのです。

質問: 46

パートナーシップ関係に関する以下の記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. 主に業務効率を重視し、標準化された契約を使用します。
- B. 戦略レベルではなく、作戦レベルと戦術レベルに焦点を当てています。
- C. 幅広い消費者向けに市販の既製サービスを提供しています。
- D. イノベーションと成長に重点を置いたオーダーメイドサービスを提供します。

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL バージョン 5 では、パートナーシップを、2 つの組織が共通の目標と目的を達成するために緊密に協力する関係と定義しています。サービス関係の種類を比較すると、最も協調的な関係は、特注またはカスタム サービス、より強い相互依存、高い信頼、イノベーション、成長、長期目標への共通の焦点に関連付けられています。この文書では、これを、標準契約と幅広い市場を対象とした標準化されたサービスを使用する傾向のある、より基本的なまたは取引的な関係と対比しています。したがって、オプション D が正解です。オプション A は、パートナーシップではなく、より基本的なまたは商業的に標準化された関係を反映しています。オプション B は、パートナーシップは運用または戦術的な調整だけでなく、戦略的な整合性にまで及ぶことが多いため、誤りです。オプション C は、マスマーケット向けの既製サービスの提供について説明していますが、ITIL ではこれをパートナーシップではなく、より標準化されたサービス関係と関連付けています。

ITILはパートナーシップをより緊密な協力、共通の目標、そして多くの場合より個別的な取り決めと結びつけているため、Dが公式の説明に最もよく合致する答えです。

有効的なITIL-5-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-5-Foundation試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-5-Foundation試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-5-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-5-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-5-Foundation-mondaishu> 80問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

サービスや製品において、サステナビリティとは何を保証するものなのでしょうか？

- A. サービスは合意された要件を満たします
- B. 当サービスは環境責任に関する要件を継続的に満たします。
- C. このサービスは、ビジネスニーズを満たすために必要な機能を提供します。
- D. このサービスは消費者のパフォーマンスをサポートします

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL バージョン 5 では、持続可能性を「製品またはサービスが環境管理、社会進歩、経済成長の要件を満たし、今後も満たし続けることの保証」と定義しています。選択肢の中で、オプション B が最も適切で、環境責任要件を満たす継続的な義務を反映しています。ITIL で

は、持続可能性は、有用性、保証、経験と並んで、主要なサービス レベルのカテゴリの 1 つとして提示されています。有用性とは、サービスが何をするか、そしてそれがニーズを満たしているかどうかを指します。保証とは、サービスが合意された要件を満たし、使用に適していることの保証です。

持続可能性はこれらの分野にとどまらず、長期にわたる環境、社会、経済面での責任を含みます。そのため、選択肢Aは実際には持続可能性ではなく保証を反映しており、Cは実用性により近いものであり、Dは消費者のパフォーマンスを支える実用性の説明の一部となっています。質問は持続可能性が何を保証するのかを尋ねているため、ITILの定義は持続可能性関連の要件への継続的な準拠を明確に示しており、Bが検証済みの正解となります。

質問: 48

公式ITIL実践ガイドのどの側面が、特定の実践に必要な役割、能力、および責任について説明していますか？

- A. 能力評価と能力開発
- B. 一般情報
- C. 組織と人々
- D. パートナーおよびサプライヤー

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

公式ITILプラクティスガイドの組織と人材の側面では、特定のプラクティスに必要な役割、能力、責任について説明しているため、選択肢Cが正解です。これは、組織と人材がリーダーシップ、構造、文化、役割、スキル、コミュニケーションに焦点を当てている4次元モデルを反映しています。プラクティスガイドでは、この側面は、プラクティスを効果的に適用するために必要な人的能力と責任を組織が理解するのに役立ちます。能力評価と開発は、時間の経過とともに成熟度または能力を測定して改善することに重点を置いています。一般情報は概要コンテンツを提供します。パートナーとサプライヤーは、外部の関係と貢献に焦点を当てています。質問は役割、能力、責任について具体的に尋ねているため、組織と人材のセクションが最も正確な答えです。ITILはこの構造を使用して、プラクティスガイダンスを包括的かつ実践的なものにしています。

質問: 49

ITIL公式実践ガイドのどの章で、実践の自動化を成功させるための推奨事項が記載されていますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

ITIL公式プラクティスガイドはすべて共通の構造に従っており、ファウンデーションブックには章とその内容を示す表が含まれています。その構造では、「情報とテクノロジー」の章

には、プラクティスで使用する重要な情報と、プラクティスの自動化を成功させるための推奨事項を含む自動化とツール」が含まれています。この記述は明確であるため、選択肢Aが正解となります。他の章はそれぞれ異なる目的を持っています。「バリューストリームとプロセス」では、プラクティスのプロセス、アクティビティ、およびサービスバリューストリームへの貢献について説明します。「組織と人材」では、役割、能力、責任、組織ソリューション、およびチームに焦点を当てます。「パートナーとサプライヤー」では、サードパーティへの依存と、サードパーティからのサポートについて説明します。質問では、自動化を成功させるための推奨事項がどこに記載されているかを具体的に尋ねているため、ITILが自動化に関するガイダンスを明示的に記載している章が正解となります。また、本書では付録と公式プラクティスガイドを自動化ツールの情報源として挙げていますが、各ガイドで自動化に関する推奨事項を正式に記載している章は「情報とテクノロジー」です。したがって、Aが検証済みの正解です。

質問: 50

ITILでは、バリューストリームマッピングとバリューストリームマネジメントの主な違いとして、どのような点を強調していますか？

- A. マッピングは価値の流れを特定し、マネジメントは価値の流れが長期にわたって効果的に機能することを保証します。
- B. マッピングは報告のみに使用され、管理は監査のみに使用されます
- C. マッピングはサービスに適用され、管理は製品に適用されます。
- D. マッピングはコスト管理に重点を置く一方、マネジメントはリスク回避に重点を置く

正解: ([正解を表示します](#))

ITILでは、バリューストリームマッピングは価値の流れを特定し視覚化するものであり、バリューストリームマネジメントはバリューストリームが長期にわたって効果的に機能することを保証するものであると強調されています。そのため、選択肢Aが正解です。

マッピングは診断的かつ分析的な活動です。組織が現在の業務の流れ、情報、引き継ぎ、遅延、ボトルネック、改善の機会を理解するのに役立ちます。マネジメントはより広範で継続的なものです。パフォーマンスの監視、指標の設定、改善の調整、変化への適応、そして長期にわたるバリューストリームの健全性の維持が含まれます。したがって、マッピングはマネジメントというより大きな分野における重要なツールの1つです。他の選択肢は誤った区別を生み出します。ITILは両方の概念を製品とサービス全体に適用し、どちらも報告、監査、コスト、リスクだけに限定されるものではありません。真の違いは、分析と継続的な運用管理の違いです。

質問: 51

サービスと望ましい成果に関して、次のうち正しいのはどれですか？

- A. サービスは、意図したすべての結果が達成されることを保証します。
- B. サービスにより、成果達成に伴うリスクが完全に排除されます。
- C. サービスは例外なく常に良い結果をもたらします

D. サービスには、意図しない、あるいは予想外の結果（肯定的否定的両方）が生じる可能性があります。

正解: ([正解を表示します](#))

サービスには、意図しない、あるいは予期せぬ結果（良い結果も悪い結果も）が生じる可能性があるため、選択肢Dが正解です。

ITILは、サービスが望ましい成果を促進するのに役立つことを認識していますが、成果を保証するものではありません。成果は、利用者の状況、利用パターン、制約、プロバイダーとのやり取りなど、多くの要因に左右されます。サービスはコストとリスクを最適化する可能性はありますが、それらを完全に排除するものではありません。同様に、適切に設計されたサービスであっても、予期せぬ副作用、依存関係、または新たなリスクを生み出す可能性があります。これらの影響は有益な場合もあれば、有害な場合もあります。これが、ITILが継続的改善、ステークホルダーからのフィードバック、サービス関係、および包括的な思考を重視する理由です。サービスが意図した結果と意図しない結果の両方を生み出す可能性があることを理解することで、組織は期待値を現実的に管理し、製品とサービスの設計、提供、およびサポート方法を長期的に改善することができます。

質問: 52

製品／サービスのプロトタイプとは何ですか？

- A. 合意されたサービスアクションをトリガーするリクエスト
- B. ユーザーに新製品またはアップデートされた製品をリリースするプロセス
- C. 製品またはサービスの初期バージョンで、その基本的な形態と機能を示すもの。
- D. 開発が承認された最終製品／サービス仕様書

正解: ([正解を表示します](#))

ITILでは、製品/サービスのプロトタイプを「製品またはサービスの基本形態、機能、および運用能力を示す最初の作成物」と定義しています。また、プロトタイプは設計のテストと改良、および仮説の検証に使用されることも説明しています。したがって、選択肢Cは定義の本質を反映しているため、正解です。選択肢Aは、合意されたサービスアクションを開始するサービス要求について説明しています。選択肢Bは、リリースまたは移行関連のアクティビティのようです。選択肢Dはプロトタイプではなく仕様について説明しています。ITILでは、製品/サービスの仕様を、重要な側面、要件、および特性を概説する詳細なドキュメントとして別途定義しています。ITILの設計セクションでは、設計アクティビティの成果物には仕様とプロトタイプの両方が含まれることも明確に示されており、これらが別個の概念であることを確認しています。プロトタイプは、最終的に承認された説明ではなく、予備的でテスト可能なものです。質問ではプロトタイプとは何かを具体的に尋ねており、ITILでは用語集形式で直接説明しているため、正解はCです。

質問: 53

次のうち、リリースを最も適切に説明しているのはどれですか？

- A. サービスに影響を与える可能性のあるものの追加、変更、または削除

- B. 使用可能になった製品、サービス、またはその他の構成アイテムのバージョン
- C. サービスの予期せぬ中断、またはサービス品質の低下
- D. 1つまたは複数の事件の原因、または潜在的な原因

正解: ([正解を表示します](#))

ITILにおけるリリースは、「製品、サービス、またはその他の構成アイテムのバージョンで、使用可能な状態にしたもの」と定義されています。これは選択肢Bと完全に一致します。その他の選択肢はすべて有効なITIL用語ですが、それぞれ異なる概念を指しています。選択肢Aは変更の定義、選択肢Cはインシデントの定義、選択肢Dは問題の定義です。

ITILでは、リリース管理、変更有効化、インシデント管理、問題管理はそれぞれ目的の異なる別々のプラクティスであるため、これらの区別を慎重に行っています。リリースとは、特定のバージョンを使用可能にすることであり、つまり、準備、承認され、消費者または運用で利用できる状態になったものが利用可能になることに関連しています。リリースは移行の一部である場合もあり、多くの場合、展開と関連していますが、一般的な変更とは異なります。変更によってリリースにつながることはありますが、これらの用語は互換性はありません。質問ではリリースの最適な説明を求めており、オプションBは公式用語集の表現と一致しているため、Bが正確な検証済み回答です。

質問: 54

次のうち、「発見」活動の成功指標ではないものはどれですか？

- A. 製品およびサービス提供に対する利害関係者の満足度
- B. 合意されたSLA目標に対するサービスパフォーマンス
- C. 製品およびサービスの市場関連性
- D. 組織の製品およびサービス提供の戦略的適合性

正解: B ([コメントを発表する](#))

質問: 55

ITILの基本原則と継続的改善は、ITILバリューシステム内のガバナンス活動にどのような影響を与えるのでしょうか？

- A. これらは組織がガバナンスに影響を与えることなく無視することを選択できるオプション要素です
- B. これらはガバナンス原則を定義するための枠組みを提供し、継続的な改善が利害関係者の期待に沿うことを保証する。
- C. 財務実績のみに焦点を当てており、ガバナンスの監督とは関係ありません。
- D. これらは経営慣行にのみ適用され、ガバナンス活動には影響を与えません。

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。ITILバージョン5では、指導原則と継続的改善は、ガバナンスを含むITIL価値システムのすべての構成要素に適用されると規定されています。統治機関は、ITIL指導原則を採用および適用するか、独自の特定の原則を定義し、組織全体に伝達することができます。これにより、明確な共通の原則と目標を通じて、ガバナンスとマネジメントが常に整合

していることが保証されます。ITILではまた、統治機関は継続的改善の結果と、組織とそのステークホルダーにとっての価値の測定方法を把握しておく必要があると規定されています。すべてのレベルのガバナンスとマネジメントは、進化するステークホルダーの期待に応えるために継続的に改善されるべきです。

したがって、選択肢Bが正解です。選択肢Aは、これらの要素がITIL VSに与える影響という点でオプションではないため、不正解です。選択肢Cは、ガバナンスは財務的なものだけではないという点で、範囲が狭すぎます。選択肢Dは、原則と継続的改善は、実践だけでなくガバナンスにも影響を与えるため、不正解です。

有効的なITIL-5-Foundation問題集はJPNTTest.com提供され、ITIL-5-Foundation試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新ITIL-5-Foundation試験問題集を提供します。JPNTTest.com ITIL-5-Foundation試験問題集はもう更新されました。ここでITIL-5-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-5-Foundation-mondaishu> 80問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」