

ITIL 4 Foundation Exam (Japanese Version)

1. 問題管理の「問題管理」段階の活動はどれですか？

A. 進行中の影響を管理するために、既知のエラーを再評価します。

B. インシデント記録を確認して傾向を特定する

C. 問題を解決するための技術的な修正の実装

D. 回避策の手順を文書化する

Answer(s): D

2. IT資産の定義はどれですか？

A. サービスに貢献する金銭的に価値のあるコンポーネント

B. サービス提供の通常の部分であるユーザーからの要求

C. 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

D. サービスの管理に重要な状態の変化

Answer(s): A

3. 最も重要なコンピテンシーとサービスデスクスタッフの2つのタイプはどれですか？

A. 3と4

B. 2と3

C. 1と2

D. 1と4

Answer(s): C

4. 「価値重視」の指針の推奨事項は何ですか？

A. 新しく重要なプロジェクトの価値に最初に注目する

B. 改善のあらゆる段階で価値に焦点を当てる

C. 最初にサービスプロバイダーの価値に焦点を当てる

D. 「価値重視」を経営者の責任にする

Answer(s): B

5. 標準の変更はどれですか？

A. 定義されたプロセスに従ってスケジュール、評価、承認する必要がある変更

B. 非常に詳細な評価が必要なリスクの高い変更

C. できるだけ早く実装する必要がある変更

D. 通常はサービスリクエストとして実装される変更

Answer(s): D

6. サービスリクエストの例はどれですか？

A. 通常の操作を復元するための要求

B. セキュリティパッチを実装するためのリクエスト

C. インシデントの原因を調査するためのリクエスト

D. ファイルへのアクセス要求

Answer(s): D

7. 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

Answer(s): D

8. 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. 変更スケジュール

B. セルフヘルプツール

C. インシデントカテゴリ

D. インシデントの優先度

Answer(s): C

9. マットインシデント管理に一時的なチームの協力が必要となる可能性が最も高い理由は何ですか？

A. インシデントをサプライヤーまたはパートナーにエスカレーションするため

B. ユーザーが自力でインシデントを解決できるようにする

C. 複雑または重大なインシデントを解決するため

D. 顧客とユーザーにタイムリーなアップデートが提供されるようにする

Answer(s): C

10. 通常の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. 展開管理

B. インシデント管理

C. 問題管理

D. サプライヤー管理

Answer(s): B

11. 顧客の要件、問題、懸念、および日常のニーズに関連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

Answer(s): C

12. 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. 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
- 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. 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. 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

Answer(s): D

13. 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. unisleni 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。

Answer(s): A

14. 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. 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。
- B. テクノジ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. テクノジ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。
- 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。

Answer(s): B

15. 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

Answer(s): B

16. サービスが組織のニーズを引き続き満たすようにするために、サービスレビューの実行を推奨するITIL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. サービス構成管理

D. サービスデスク

Answer(s): A

17. サービス消費者はどのようにnskの削減に貢献できますか？

A. サービスプロバイダーに代わって詳細なレベルのリスクを管理する

B. サービスの独自の要件を完全に理解することによって

C. 要件に応じてサービスを提供する

D. サービスプロバイダーのリソースが正しく構成されていることを確認する

Answer(s): B

18. 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. 提供とサポート

D. 設計と移行

Answer(s): A

19. 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。

A. 1 と 4

B. 3 と 4

C. 1 と 2

D. 2 と 3

Answer(s): B

20. 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

Answer(s): A

