

ITIL® 4 マネージング プロフェッショナル

利害関係者の価値を主導(DSV)
受験者向けシラバス

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

目次

| | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | はじめに | 3 |
| 2 | 試験の概要 | 4 |
| 3 | 設問のタイプ | 5 |
| 4 | ITIL 4 利害関係者の価値を主導シラバス | 6 |

1 はじめに

ITIL 4 利害関係者の価値を主導(DSV)認定資格は、CX、UX、ジャーニーマッピングの主要な概念など、サービスプロバイダとその顧客、ユーザ、サプライヤ、パートナーとの間のあらゆる種類のエンゲージメントとやり取りを受験者に理解させることを目的としています。

ITIL 4 利害関係者の価値を主導試験は、受験者が ITIL 4 を十分に理解し、サービスプロバイダとその顧客、ユーザ、サプライヤ、パートナーとの間のあらゆる種類のエンゲージメントとやり取りに適用できることを実証できるかどうかを評価することを目的としています。ITIL 4「利害関係者の価値を主導」認定資格は、ITIL 4 マネージングプロフェッショナルの前提条件の1つであり、成功する最新の IT 対応のサービス、チーム、ワークフローを実行する方法に関する受験者の実用的および技術的知識を評価します。

2 試験の概要

| | | |
|-----------|------------------|--|
| 持ち込み可能な資料 | なし | この試験は「持ち込み不可」です。学習時に『ITIL 4 利害関係者の価値を主導』の出版書籍と ITIL プラクティスガイダンスに関する資料を参考にする必要がありますが、試験中に参照することはできません。 |
| 試験時間 | 90 分間 | 母国語以外または業務で使用する言語以外の言語で試験を受ける受験者には 25% の延長が認められ、制限時間は 113 分間になります。 |
| 配点 | 40 点 | 40 個の設問があり、1 問につき 1 点です。点数がマイナスになることはありません。 |
| 暫定的な合格点 | 28 点 | 合格するためには、28 問(70%) 以上正解する必要があります。 |
| 思考レベル | ブルームのレベル 2 および 3 | 「ブルームのレベル」は、設問に答えるために必要な思考のタイプを表します。ブルームのレベル 2 の設問では、受験者は DSV の概念、手法、原則を理解していることを示す必要があります。ブルームのレベル 3 の設問では、受験者は DSV の概念、手法、原則のほか、関連するプラクティスからの情報を適用する必要があります。 |
| 設問のタイプ | 標準、否定形、リスト | 設問はすべて「多肢選択式」です。 「標準」の設問では、設問に対する答えとして 4 つの選択肢が提示されます。 「否定形」の設問は、文章の核が否定形になっている「標準」の設問です。 「リスト」の設問では、4 つの記述のリストが提示され、受験者はその中から正解を 2 つ選択する必要があります。 |

3 設問のタイプ

「標準」の OTQ (Objective Test Question: 客観テスト問題) の例:

ベストプラクティスのソースはどれですか？

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

「リスト」の OTQ の例:

サービス資産管理および構成管理の説明として、正しい記述を 2 つ選んでください。

1. Q を行うこと
2. P を行うこと
3. R を行うこと
4. S を行うこと

- a) 1 および 2
- b) 2 および 3
- c) 3 および 4
- d) 1 および 4

注: リストのアイテムのうち、2 つが正解です。リスト形式の設問は、否定形になることはありません。

「否定形」の標準 OTQ の例:

定義された価値の領域ではないものはどれですか？

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

注: 否定形の設問は、学習成果の中に、実行しない事柄または発生すべきではない事柄を把握することが含まれる場合に限り、**例外的に使用されます。**

試験の形式と内容の例については、**模擬試験をご確認ください。**

4 ITIL 4 利害関係者の価値を主導シラバス

以下の表は、ITIL 4 利害関係者の価値を主導認定資格の学習成果と、それらの学習成果に関して学習コースに参加した受験者の達成度を評価するために使用されるアセスメント基準を示します。

注: 主な書籍参照先は括弧内に記載されています。これらの参照先はセクションです。セクション内のサブセクションではありません。各アセスメント基準に使用される動詞は、以下のようにブルームのレベル(BL)を示します。「述べる」/「理解する」はレベル 2 の理解および知識を示し、「方法を知っている」はレベル 3 の適用を示します。

| 学習成果 | アセスメント基準 | ブルームのレベル | 配点 |
|---------------------------------|---|----------|----|
| 1. カスタマジャーニーがどのように設計されているかを理解する | 1.1 カスタマジャーニーの概念を理解する(1.2.4、2、2.1、2.2、表 2.1) | BL2 | 1 |
| | 1.2 カスタマジャーニーの設計と改善の方法を理解する(2.3、2.3.1-4、2.4、2.4.1-3、2.5、2.6) | BL2 | 1 |
| 2. 市場と利害関係者をターゲットにする方法を知る | 2.1 市場の特徴を理解する(3、3.3、3.3.1、3.3.1.1-2) | BL2 | 1 |
| | 2.2 マーケティング活動と技法を理解する(3.4、3.4.1-7、3.5) | BL2 | 1 |
| | 2.3 顧客のニーズと影響を与える内外の要因を説明する方法を知る(3.1、3.1.1-5(サブセクションを含む)、3.3.1.2、3.3.2) | BL3 | 1 |
| | 2.4 サービスプロバイダを特定し、その価値提案を説明する方法を知る(3.2、3.2.1) | BL3 | 1 |
| 3. 利害関係者との関係を構築する方法を知る | 3.1 相互の準備状況と成熟度の概念を理解する(4.3、4.3.5、表 4.7、表 4.14) | BL2 | 1 |
| | 3.2 さまざまなサプライヤーとパートナーの関係タイプと、その管理方法を理解する(4.2、4.2.1-3、4.4、表 4.3、表 4.4) | BL2 | 1 |
| | 3.3 顧客との関係を構築する方法を知る(4.3、4.3.1-4(サブセクションを含む)、表 4.7、表 4.9、表 4.19) | BL3 | 1 |
| | 3.4 顧客ニーズを分析する方法を知る(4.1、4.1.1-2、4.3.4、4.3.4.1-3) | BL3 | |
| | 3.5 コミュニケーションとコラボレーションの活動と技法の使い方を知る(4、4.1、4.1.1-2、表 4.2) | BL3 | 1 |
| | 3.6 関係の構築を可能にし、貢献するために、関係管理プラクティスを適用する方法を知る(関係管理プラクティス 2.1、2.4(サブセクションを含む)) | BL3 | |
| | 3.7 サプライヤーとパートナーの関係管理を可能にし、貢献するために、サプライヤー管理プラクティスを適用する方法を知る(サプライヤー管理プラクティス 2.1、2.4(サブセクションを含む)) | BL3 | |

| 学習成果 | アセスメント基準 | ブルーム のレベル | 配点 |
|-----------------------------|--|--------------|----|
| 4. 需要を形成し、サービス提供物を定義する方法を知る | 4.1 価値主導、データ駆動、ユーザ中心のサービスデザインに基づくデジタルサービス体験の設計方法を理解する(5.3、5.3.1-6) | BL2 | 1 |
| | 4.2 サービス提供物の販売および取得方法を理解する(5.4、5.4.1-3) | BL2 | 1 |
| | 4.3 需要と機会を捉え、影響を与え、管理する方法を知る(5.1、5.1.1-5 (サブセクションを含む)) | BL3 | 2 |
| | 4.4 多様な利害関係者から要件を収集、特定し、優先順位付けする方法を知る(5.2、5.2.1-7) | BL3 | 2 |
| | 4.5 要件管理とサービスデザインを可能にし、貢献するために、事業分析プラクティスを適用する方法を知る(事業分析プラクティス 2.1、2.4 (サブセクションを含む)) | BL3 | 1 |
| 5. 期待に応え、サービスの詳細に同意する方法を知る | 5.1 価値共創を計画する方法を知る(6.1、6.1.1-3) | BL3 | 4 |
| | 5.2 サービスの有用性、保証、体験について交渉し、合意する方法を知る(6、6.2.3、6.2.4、6.2.4.1-3) | BL3 | |
| | 5.3 サービスに対する期待値管理を可能にし、貢献するために、サービスレベル管理(SLM)プラクティスを適用する方法を知る(サービスレベル管理(SLM)プラクティス 2.1、2.4(サブセクションおよび表 2.3 を含む)) | BL3 | |
| 6. 顧客とユーザのオンボードとオフボードの方法を知る | 6.1 主要な移行、オンボーディング、オフボーディングの活動を理解する(5.3.6、7、7.6、7.6.1-2、表 7.1) | BL2 | 3 |
| | 6.2 ユーザとの関わり方やユーザとの関係の構築方法を理解する(7.2、7.2.1-2、表 7.6) | BL2 | |
| | 6.3 ユーザが承認され、サービスが提供される方法を理解する(7.1.3、7.4、表 7.3) | BL2 | |
| | 6.4 顧客、ユーザ、サービスプロバイダの能力を相互に向上させるためのさまざまなアプローチを理解する(7.5) | BL2 | |
| | 6.5 オンボーディング計画およびオフボーディング計画を準備する方法を知る(5.3.4、7.1、7.1.1-4、7.6、7.6.1-2、7.7、表 7.2、表 7.3) | BL3 | 1 |
| | 6.6 ユーザエンゲージメントと配信チャネルの開発方法を知る(7.3) | BL3 | 1 |
| | 6.7 ユーザサービスの提供を可能にし、貢献するために、サービスカタログ管理プラクティスを適用する方法を知る(7.4、表 7.7、サービスカタログ管理プラクティス 2.1、2.4(サブセクションを含む)) | BL3 | 1 |
| | 6.8 ユーザエンゲージメントを可能にし、貢献するために、サービスデスクプラクティスを適用する方法を知る(サービスデスクプラクティス 2.1、2.2、2.4(サブセクションと表 2.4 を含む)) | BL3 | 1 |

| 学習成果 | アセスメント基準 | ブルーム のレベル | 配点 |
|--|---|--------------|----|
| 7. 継続的な価値共創を確実にするために協力する方法を知る(サービス消費/供給) | 7.1 ユーザがサービスを要求する方法を理解する(8.2、8.2.1-2、8.2.4-5) | BL2 | 2 |
| | 7.2 ユーザ要求のトリアージ方法を理解する(8.2、8.2.2-5) | BL2 | |
| | 7.3 ユーザコミュニティの概念を理解する(8.3、8.3.1) | BL2 | |
| | 7.4 顧客およびユーザからのフィードバックを促し、管理する手法を理解する(8.2.6、表 8.5) | BL2 | |
| | 7.5 サービスマインドセット(態度、行動、カルチャ)を発展させる方法を知る(8、8.1、8.1.1-3) | BL3 | 4 |
| | 7.6 ユーザサービス供給のためのさまざまなアプローチの方法を知る(8.2、8.2.1) | BL3 | |
| | 7.7 顧客とユーザの「真実の瞬間」を捉え、対処する方法を知る(8.2.4、8.2.5) | BL3 | |
| | 7.8 サービスの使用を可能にし、貢献するために、サービス要求管理プラクティスを適用する方法を知る(8.2.1、サービス要求管理プラクティス 2.1、2.4(サブセクションを含む)) | BL3 | |
| 8. サービスバリューの実現と妥当性確認の方法を知る | 8.1 サービスの利用状況、顧客およびユーザの体験と満足度を測定する手法を理解する(9.2.2、9.2.3) | BL2 | 2 |
| | 8.2 サービスバリュー(成果、リスク、コスト、リソース)を追跡およびモニタリングする手法を理解する(9、9.2、9.2.1-3、9.3) | BL2 | |
| | 8.3 サービスの成果とパフォーマンスに関するさまざまな種類のレポートを理解する(9.2.1、9.3、9.5.1) | BL2 | |
| | 8.4 課金メカニズムを理解する(5.4.1、9.5.4、表 5.12) | BL2 | |
| | 8.5 サービスバリューの妥当性確認の方法を知る(9.1、表 9.2、9.3、9.4.1) | BL3 | 3 |
| | 8.6 カスタマジャーニーの評価と改善の方法を知る(9.2.2、9.4、9.4.1-2) | BL3 | |
| | 8.7 サービスバリューの実現を可能にし、貢献するために、ポートフォリオ管理プラクティスを適用する方法を知る(9.5.5、ポートフォリオ管理プラクティス 2.1、2.4(サブセクションを含む)) | BL3 | |

