

問2 重大なインシデント発生時のコミュニケーションについて

IT サービスマネージャは、重大なインシデントが発生した場合には、あらかじめ定められた手順に従い、インシデント対応チームを編成して組織的な対応を行う。重大なインシデントの対応手順は、通常のインシデント対応手順に “何が重大なインシデントに当たるか” といった定義や必要な活動を加えて規定される。手順の中には、例えば、インシデントの発生や解決に向けた対応の経過状況を解決に関わる内部メンバだけでなく、適切な人に適切な方法で通知するなどの利害関係者とのコミュニケーションの活動が規定されている。

具体的には、次のような利害関係者とのコミュニケーションを行う。

- ① 顧客に対しては、適切な要員からインシデントの発生や対応結果を連絡する。
 - ② サービスデスクに対しては、利用者からの問合せ対応に必要となる回復計画や回復時間などについての情報共有を行う。
 - ③ 外部供給者に対しては、専門的技能及び経験を保有する要員の人選と解決に向けた活動の依頼を行い、支援を受ける。

重大なインシデントへの対応では、目標時間内での解決のために緊急な手順の実施が必要とされることもあり、インシデント対応チームのメンバ及び利害関係者は正確かつ迅速な情報共有が重要となる。

また、IT サービスマネージャはサービスの回復後、重大なインシデントへの対応についてのレビューを行い、コミュニケーションにおける課題を明らかにすることも必要である。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、発生した重大なインシデントの概要（及び利害関係者について、800 字以内で述べよ。）

設問イ 設問アで述べた重大なインシデントへの対応で実施した手順の内容を述べよ。
また、対応に当たって、利害関係者とどのようなコミュニケーションを行ったか。情報の正確性と対応の迅速性の観点を含め、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた重大なインシデントへの対応で明確になったコミュニケーションにおける課題と改善策について、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。