



2017.6.21

実務にも役立つ

ITIL® インターミディエイト試験対策

私の ITIL® 学習体験

私が受講した ITIL® の上位試験は ITIL® V2 のマネージャー試験でした。ITIL® 自体のナレッジはよくわかったのですが、課題で出されるケースの分析が甘く、「着眼点が違う」「論理的な分析になっていない」などとかなりたくさん指摘を受けながら悪戦苦闘したを覚えています。

受講時点で IT の実務経験はそれなりにあったのですが、自分のやっていた業務がいかにか「その場の正解」に最適化していて、知らないうちに俯瞰的な見方ができない思考回路になっていることを思い知らされました。**まさに井の中の蛙です。**

私は ITIL® の知識以前に論理思考のトレーニングが必要と痛感し、バーバラ・ミント著「考える技術・書く技術」を購入して論理的な思考から勉強し直しました。また、ITIL® の知識も全て頭に入れてきちんと書き出せるようにしないといけないので (ITIL® V2 マネージャー試験は論述形式でした)、夜や土日に図書館に通って勉強をしました。私が試験を受けたのがちょうど 1 月から 3 月にかけてでしたので、図書館で受験生の皆さんと並んで勉強したのを思い出します。

かなり悪戦苦闘しましたが、**足りないところを冷静に考えてきちんと補えば試験には合格できます。**私はかなり時間をかけてしまいましたが、研修ではこの学習を早くできるようにお手伝いさせていただきます。

実務に使える試験対策

私の ITIL® 学習体験はまた、自分の経験を大きく振り返る機会にもなりました。学習における「振り返り (リフレクション)」の重要性は、ホワイトペーパー「2017 年春特別号 成長のための「経験学習」を取り入れたワークショップ事例とその効果」をご覧ください。このような自身の体験もあり、弊社の試験対策は以下のような組み立てになっています。

1. ITIL® がなぜそのようなナレッジになっているかの理解
2. シナリオ分析

3. 回答の理由の解説

弊社のやり方は一言で言うと「正攻法」です。例えば「試験問題にこのキーワードが出たらこういう答えを探せ」と言った試験対策もあるようですが、当然ながら実務ではこのような「キーワード」は誰も提示してくれず自分で状況判断しないといけませんので、あまり役に立たないと考えます。

また、ITIL® の上位試験ではシナリオ分析が必要です。シナリオ分析では弊社ではロジカルシンキングやコンサルティング等でのノウハウなどから得たナレッジを用いて、シナリオの着眼点を明確にして、なぜその回答が正解なのかを理解できるようにしています。

それから、研修中もよく議論になるのですが、ITIL® のナレッジはみなさんの実際の業務のやり方と違う点があって当然です。しかし、なぜ違うのかを「環境が違うから」と言った理由で流さないことがとても重要です。たとえ私たちとは違う考え方であっても、ITIL® ベストプラクティスはそうなっている理由があります。それを理解しないと研修に来た意味がありません。

講義も常に改善する

弊社ではほぼ毎週 ITIL® インターミディエイト研修を実施していますが、講義や模擬試験でのディスカッションの中で受講者様がどの部分に引っかかるかということをお伺いして議論するようにしています。仮想のシナリオだけでなく受講者様の実際の業務の課題をディスカッションすることも多く、その中で得られたわかりにくいポイントや誤解しやすいポイントを配布資料や講義解説に反映させるようにしています。

そしてもちろん、試験は十分な合格率をあげています。

私自身は ITIL 上位試験の勉強をしたことは資格取得以上の価値があったと自信を持って言えます。ITIL® を真正面から「正攻法」で学んでみたいとお考えの方は、ぜひ弊社研修講座にご参加ください。