

ITILエキスパート 2つの研修機関での合格体験記

(会社名非公開)

T. S様

PeopleCert Candidate Number:

9980012660914399

1. ITILとの出会い

ITILとの出会いは、お客様システムの運用業務に統括管理者として従事していた頃に遡ります。2007年頃、私は、手探りの状態で、運用業務プロセスの見直しを図りながら、運用品質を高める方法について模索していました。

そのとき、ITサービスマネージメントのベストプラクティスであるITILの存在を知って関心を持ち、すぐにITIL Foundation資格を取得しました。

2016年に再びお客様システムの運用業務に携わることとなり、現場で培った知識の棚卸も含めて、2019年に再度ITIL Foundation(2011年版)資格を取得し、より上位に位置付けられているITIL Expertの取得を目指すことを決めました。

アーク様の研修を受講する前に、会社のスキルアップ支援制度を利用して、会社指定の他社研修機関に参加し、OSA、SOAの2科目の資格を隔年で取得しました。会社の制度としては、一挙にエキスパートに挑戦することも可能でしたが、業務多忙で時間的にも、金額的にも他の社員のことを考えると、そこまで踏み切れませんでした。

しかし、ITILの新体系への移行(V3→V4)を知り、現体系の試験が存続する間にITIL Expertを取得したいと思う気持ちも強く、残りの全科目は個人で受験することを決意しました。

ITIL Expert研修は、いずれの研修機関の研修費も、個人にとっては非常に高額ですから、真剣に評価・選択しました。

2. アーク様の研修を決めた理由

①「超難関なのに？合格者100%！」

アーク様のホームページで「累積合格者率No. 1」の記載を拝見し、研修機関としての合格者輩出に対するプライドを感じました。合格のためのノウハウを豊富に持たれているのだろうと感じました。

私は短期間で確実に資格を取得したかったのですが、この点に大きく惹かれました。

結果は、そのとおりとなり、大変満足しています。

②「2日間のスクーリング」

コロナ対策のため、昨今ほどの研修機関も遠隔講義を積極的に取り入れています。しかし、アーク様の研修では対面によるケーススタディを通して他の受講生の多様な考え方を学べるのも醍醐味です。

私は個人受講のため、有給休暇での参加とならざるを得ず、各月2日間のアーク様の研修なら会社の業務との調整が可能と考えました。

③「研修費がリーズナブル」

アーク様の全5科目の研修費は、他社研修機関とは一線を画するリーズナブルな価格ではないでしょうか。

私は個別3科目受講を希望しており、当初はアーク様に個別科目での受講を受けて頂けるか不安でしたが、私の状況をご理解いただき、親身に相談に乗って頂きました。

3. アーク様の研修

(1)スクーリング環境

①入念なコロナ対策

対面による研修ですので、気になったのですが、コロナ対策に力を注がれており、安心してスクーリングに参加できました。

具体的には、受講生の席は、大きなアクリル板で三方（前、左、右）を区切られており、飛沫感染防止のためコクピット状態になっています。室内には、抗ウイルス機能が異なる複数台の空気清浄設備が設置されています。光触媒や紫外線など、合計15種類の対策が施されているとのことでした。

研修開始時には、簡易PCRキットによる抗原検査を実施します。希望者対象ですが、受講生全員が受けていました。全員陰性を確認してのスタートですから、安心感があり、研修に打ち込めました。

(追記) なお、私は対面でのスクーリングを希望しましたが、Zoomによるオンラインコースも選択できるそうです。

②快適な環境

スクーリングではアーク様の快適な研修を提供しようという思いが随所に感じられました。具体的には、重役室にあるような革張りの座り心地のいい椅子（エグゼクティブ研修センターの名称も納得です）、余裕があり整理された室内、無料の自動販売機、必要な文房具の提供（文書フォルダ、ラインマーカー等）、および気分転換グッズ（バランスボール、ジョーバ等）が配備されています。

(2)研修内容

①事前学習

アーク様の研修は、事前学習（課題、ケーススタディ）が特徴的です。重要箇所をまとめメリハリのついた「テキスト」や「すご訳！これだけコア書籍」を反復して見返しながら、事前学習で課題、ケーススタディを解くことで、科目範囲の知識を自然と習得することができます。

ITILの原典であるコア書籍の記載ボリュームは多く、直訳調なので、正直、読み進めるのに時間を要します。すご訳！これだけコア書籍は、読みやすく効率的に重要な箇所を学習できるよう、さまざまな工夫がされていると思いました。

講師の荒川様は、かつてコンピュータメーカーのユーザ会の機関誌の編集長もされており、会員からの投稿原稿を読みやすくするため、そのほとんどの投稿を全部書き直したご経験をお持ちだそうです。それでも「すご訳！これだけコア書籍」の再翻訳と制作には、2年半かけたとのこと。

事前学習は時間を要する作業ではありますが、学習は自分の力で時間をかけて行うものですし、頑張った分、知識が自分のものになっていると感じています。

②ケーススタディのディベート

スクーリングでは、事前学習で準備した“パロディ株式会社シンセン組”でおきたITトラブルへの解決提案のシナリオを使用して、受講生同士でディベート形式のプレゼンテーションを行います。受講生は、日米のコンサルティング会社に分かれて、ITサービスマネジメントの専門家として、ケーススタディの問題解決法をお客様である株式会社シンセン組にご提案します。

提案会場の後部座席には、客先のキーマンである土方歳三の等身大パネルがあり、その迫力に身が引き締まる思いがします。実際の客先説明会でも、偉い方の出席があれば、このような雰囲気にかきとなるのだと思います。その他、有名な「誠」の隊旗・ダンダラ模様浅葱色の隊服など、さまざまな新選組グッズも設置され、雰囲気を盛り上げてくれています。

ディベート方式なので、提案のあとは、競合相手のコンサルタントからの質問や反論が出されますから、手抜きをすると論破され、負けてしまいます。

ここで講師からは、「ここでの勝ち負けは、研修なのだから関係ない。むしろ様々なトライをして、“悲惨な体験”をたくさんの方が、将来役に立つ」とコメントを頂きました。講師は、官庁主催の講演会で事前に送った説明資料が届いておらず、500名の参加者に対して“勸進帳（歌舞伎十八番の一つ、弁慶が白紙を読み上げ義経の窮地を救ったという故事）”も経験されたそうです。

ディベートでは、自分の考える提案と、発表者の提案のアプローチが大きく異なっていることも多々あって、物の見方はひとつではなく、広く物事を捉える必要があることを強く意識させられました。

ディベートが終わると、アーク様からは、課題解決方法の提案内容へのコメントが、双方に対して行われます。それだけでなく、プレゼンテーションのコツ、レジメの改善、話し方の改善、説得力を増すテクニックなどを、個人個人に合わせて、大きな方向性からも、また、ほんとうに細かい点にまでも網羅して、具体的にご指導頂けます。

ディベートの回数を重ねると、自分でも段々とレベルが上がっていくのが自覚できます。

③ユニークで楽しい講義

講義は受講生を飽きさせない工夫がされていると感じました。

前述のケーススタディには新選組の有名人が登場し、思わず笑ってしまうような、さまざまなパロディを繰り広げます。新選組の知識のない人でも、情景をイメージしながら、楽しく事前学習を進めることができます。

それを利用したディベートには、ゲーム性を持たせて、受講生がリラックスして学習ができるように進めて頂けます。

たとえば、ディベートの勝者は、坂本龍馬や土方歳三がプリントされた迫力あるクリアファイルがゲットできます。それもたくさん集めると、新選組にちなんだ、さらに素晴らしいプレゼントが用意されています。

「たかがクリアファイル1枚」ですが、「されどオリジナルクリアファイル」で、がんばろう！という動機づけになります。

④ITILに留まらない講義内容

模擬試験解説やディベートでは、その場面やテーマに関連したITサービスマネージャの奥義、ITILエキスパートとしての知識やノウハウが、次々に惜しげもなく、全員が納得するまで噛み砕いて提供されます。

それだけでなく、将来役に立つ事柄にまで、話が展開して行きます。たとえば、実際にあった歴史上のエピソードや、戦時中の軍部の話までも交えたりして、イメージを膨

らませてもらえます。それも、難しい言葉での解説ではなく、たとえば、マネージャの在り方の実例として「マッカーサーの机」など、印象に残りますから、覚えなくても体得できます。

(3) 試験対策

①【着眼大局】 敵を知り、己を知らば、百戦して殆うからず

アーク様のオリエンテーション（1日）では、まず最初にITIL の特性・背景や考え方をしっかりと教えて頂けます。最終目的であるITIL Expert 試験に合格するためにはこのオリエンテーションで戦う相手（ITIL）をよく理解することが重要です。アーク様は、この1日が、合格100%の源泉とまで言われています。

まさに「敵を知り、己を知らば、百戦して殆うからず（孫子）」のセオリーどおりです。ちなみに、アーク様は、「情報の重要性」に言及した孫子の額を壁に掲げてあり、研修室でも孫子の竹簡（ちくかん）を見ることができます。

②【着手小局】 試験の解法アプローチ、テクニック

ITIL エキスパートの試験は、四肢択一式ですが傾斜配点となっており、5点と3点の回答の選択が悩ましい問題も多々あります。

アーク様では模擬問題の全ての問題に対して、なぜ5点なのか3点なのか、その相違点を具体的に教えて頂けます。さらには、なぜ1点なのか0点なのか、簡単に見抜く方法もあります。手品とおなじでタネを聞くと当たり前なのですが、それは「出題者の気持ち」になることです。しばしば解説のなかで、「出題者の気持ち」も説明がされます。「だから、これは5点です」「だから、これは0点です」など、明確に教えて頂けます。また、問題をすべて読まなくても短時間に正解を導き出す方法も色々あります。私には、そのひとつ、表を用いた選択肢の整理方法（マトリックス解法）がとても役立ちました。マトリックスに整理するだけで、選択肢の見分けが容易となりました。これは実務経験があまりなく苦戦したRCV試験の際にとっても助かりました。

この方法はさらに応用編があり、たとえば、10項目以上の項目条件から正解の組み合わせを頭の中で整理するような判断が難しい問題では、ある手順に従うと解答時間が5分の1くらいに短縮されますので、時間的にも余裕が生まれます。

そのため、本試験でも、自信をもって解答することができました。

4. 他社研修機関との研修の違い

<他社研修機関の研修>

私が初めに受講した他社研修機関は、コロナ禍の以前はスクーリング5日間コースでグループディスカッションと試験を含む研修内容でした。

コロナ禍の後は研修の形態も様変わりし、リモート3日間コースで、グループワークはなくなり、テキスト主体の学習形式に変わりました。試験は別日程となりました。

テキストの解説は、試験範囲に関係した箇所（用語の意味や考え方）を中心に読み上げて行きます。テキストの記載は、分量が多く、短い時間で多くの情報を伝えなければならないため、部分部分の進みが早く、私にとってはついていくのが大変でした。

<アーク様の研修>

アーク様は、事前学習でしっかりと自己学習し、スクーリングでは、まずケーススタディの発表、模擬試験の解説による試験対策を行います。事前学習を通してテキストで調べて、自分で考えて答えを導き出している分、知識はしっかりと身に付いていると思います。

ケーススタディに基づくディベートでも、模擬試験の解説でも、全員が納得したかどうかを必ず毎回全員に確認されます。質問が出ると（質問はよく出ますが、しばしば出なくても）、そこから、関連する知識を補強する興味深い話が、次々に展開されます。覚えようとしなくても自然に覚えてしまい、忘れることはありません。

また、アーク様のケーススタディはITILを単純な知識学習とするのではなく、いかに実務で活かせる知識とするかについても考えられています。毎回16種類が提供されるケーススタディは、業務で遭遇する様々なトラブルが網羅されています。これをITILに結びつけて考えておくことで、本来、長年の経験を経て会得する知見を、先取りして体得することができます。

講師の荒川様は、「試験の合格は、研修機関なのだから、当たり前のこと。さらに受講者のみなさんの、これからの人生が大きくステップアップし、所を変えるくらいに、役立つ内容の研修をしている」と、言われています。

たとえば、ディベートは、交渉力をつけるために導入したとのこと。個人としても、国としても、交渉力をつけることによって、もっと豊かになると言われています。

5. 結果

2つの研修機関で研修を受けた結果は、次のようになりました。

①4科目

・他社研修機関での実績

OSA : 80% 32問正解 (合格点からの余裕 4点)

SOA : 78% 31問正解 (合格点からの余裕 3点)

・アーク様での実績

P P O : 9 5 % 3 8 問正解 (合格点からの余裕 1 0 点)

R C V : 8 5 % 3 4 問正解 (合格点からの余裕 6 点)

平均点数は14%アップでした。また、合格点からの余裕は、2.3倍アップでした。

②MALC

MALC試験は、他のITIL Intermediate試験よりも難易度が高いと聞いておりましたが、アーク様で、私は1回で合格しました。

6. 最後に

講師の荒川様、事務員の皆様、親身にご指導、ご対応頂きまして有難うございました。目的のITIL Expert資格の合格まで導いて頂き感謝申し上げます。また、研修を通じて一緒にさせていただきました受講生の皆様、大変お世話になりました。事前学習は個人ワークですが、皆様も忙しく仕事をしながら同じように頑張っていると思い、学習の励みになりました。

ITIL Expertの資格に恥じないように、今後も精進していきたいと思っております。ありがとうございました。

(注)文中では®を省略していますが、ITIL®は、AXELOS社の登録商標です。