

ITIL エキスパートを目指す方々へ

5科目ストレート合格

ミツイワ株式会社 鈴木 秀隆

1. はじめに

私にとって、この6カ月に及ぶ研修を通してITIL エキスパート認定できたことは、非常に有益なものになりました。無事エキスパート認定され、会社からこのような機会を頂けたことに感謝しています。

当初はインターミディエイトを目指す予定でしたが、アーク様の Web ページの ITIL エキスパート合格率 100%に目が留まり、インターミディエイトのさらに上位資格である ITIL エキスパートの取得を目指すことになりました。



私はITIL FoundationV3を取得して6年経過しておりましたが、ITIL を活用した実務経験を多く積んできた訳ではなく、忘れていたことも多かったので、不安を抱えたままの受講開始となりました。

今回私が書くこの体験記ですが、これからアーク様の研修で ITIL エキスパート取得を目指す方に向けて書いてみることにしました。

2. オリエンテーションについて

半年に渡る研修の1日目はオリエンテーションになります。オリエンテーションは任意参加ですが、これは必ず出席すべきです。ITIL の試験合格におけるポイントが詰まっています。オリエンテーションの内容や配布される資料の有無で合格率が大きく変わるかもしれません。荒川講師自身も「オリエンテーションが合格率 100%を誇る秘訣」と仰っていました。

1つ例を挙げると、日本と欧米のマネジメントは文化の違いもあり、大きく異なっています。実際に日本でマネジメントを行う場合には、欧米の手法すべてが正解という訳ではありませんが、試験では欧米のマネジメント手法に従っている肢が正解となります。日本のマネジメント手法に基づいて回答すると不合格につながります。回答を選択する際は、そこを理解することがとても重要なのですが、そういった解説もオリエンテーションには含まれています。

また、荒川講師は非常に歴史に精通しており、様々な説明を史実と照らし合わせながら解説してください。歴史上の有能な人物の行動は、意外にも ITIL のマネジメントとの共通点がある事に気付かされます。私は歴史が苦手なわけではありませんが、歴史を知らなくても理解できるように説明して下さるので、その点は問題ありませんでした。

3. 事前課題とケーススタディの提出について

事前課題とケーススタディは、計画を立ててしっかり作成する必要があります。「直前の土日2日間で終わらせよう」なんて考えると大変なことになります。絶対に2日間では終わりませんので計画的に作成することをお勧めします。始めのうちは「資料作成が精一杯で試験勉強が出来ない」と思うかもしれませんが、提出物をしっかり作成すること自体が非常に重要であることに後になって気が付きました。

ケーススタディは、理解するうえでのポイントを押さえた出題となっていますので、実は、課題をしっかりと作成することで理解をより深めることになっていました。ケーススタディのシナリオをしっかりと理解し、「すご訳！コア書籍」や「eラーニング」を参考にして ITIL を活用した解決策を提案書として作成することが重要です。

4. eラーニングについて

研修期間中は、アーク様が作成したeラーニングを受講することができます。様々なブラウザに対応していますので、パソコン、タブレット、スマートフォンなどで学習することができます。私は通勤時間が2時間もかかる為、その時間を利用してスマートフォンで学習していました。

ここで1つポイントですが、最近の Android 標準のブラウザは FlashPlayer がインストールできない仕様ですので、「Play ストア」から「ドルフィンブラウザ」をインストールし、Flash のサイトを閲覧できるようにしてからeラーニングを視聴していました。

eラーニングの内容は、「すご訳！コア書籍」の内容を凝縮しており、効率的に学習を進めることができます。研修期間中は繰り返し視聴することが可能となっておりますので、あまり理解できなかった単元は繰り返し見るようにしていました。

時間が取れず、全て視聴できない事がありました。その時の試験はかなり厳しいものとなりましたので、できればeラーニングは聞き流すのではなく、理解しながら視聴することをお勧め致します。

5. スクーリングについて

スクーリングではディベートを行います。ディベートは2名で行い、程良い緊張感のなかで実施します。事前課題で作成した提案資料を、ある会社(株式会社シンセン組)に対して2名が順番に提案をするのですが、自分の提案に対して指摘をされ、その指摘に対して反論をします。いわゆる提案バトルです。勝敗はディベートを見た他の受講者全員が採点して決まります。ディベート経験がない私には、とても良い経験になりました。

スクーリングは参加しなくても ITIL の試験を受けることは出来ますが、私はぜひ参加するべきだと感じました。ディベートにより提案経験を積めますし、アドバイスも頂けます。また、同じ課題に対する解決策が、人によっては全く異なっている場合があります勉強になりました。この場合のディベートは面白い内容になり、いかに自分の提案を正当化(言い方が悪いですが)するかが勝敗のポイントとなります。

ディベートの合間に模擬試験の検討も行います。この模擬試験の検討では、問題の読み解き方や回答するコツやテクニックを身に付けることができます。

このように、スクーリング参加で得られるものは非常に大きいと思います。プレゼンテーションに

慣れていない方には少々厳しいかもしれませんが、是非すべて参加することを強くお勧めします。

6. 試験について

問題を解く上で非常に重要なのは、「自分の役割」や「目線」を踏まえて考えることでした。これは、研修中に何度も何度も荒川講師から指摘／アドバイスされることになると思います。問題文から、自分が誰なのかを明確にして回答しないと0点の選択肢を選ぶことになるからです。

OSA、SOA、PPO、RCV のインターミディエイトは、主にマネージャ目線。MALC のエキスパートでは、主にオーナーの目線となります(例外もありますので問題文をしっかりと読み解く必要があります)。エキスパート(MALC)試験の難しさは正にここにあると思います。

研修中は、上で書いた以外にも、問題を解くテクニク的なところを幾つもお教えして頂くのですが、あまり書くとネタバレになってしまいますのでこれ以上は控えておきます。

7. 最後に

今回無事に ITIL エキスパート認定となったわけですが、資格を持っているだけでは意味がありません。今後いかに活用していくかが重要であり、これからの私の課題です。

ITIL 資格(特にエキスパート資格である MALC)は合格率が非常に低いと言われています。しかしアーク様の研修は合格率 100%を誇っています。そんなアーク様の研修で ITIL エキスパートを取得するためには、荒川講師を信じてやり抜く事です。また、アーク様の合格率 100%を信じましょう。疑問に思ったことは荒川講師にぶつけてください。私たちの疑問に親身になって応えてくれるはずですよ。(※それでも全科目一発合格はなかなか難しいかもしれませんので合格安心オプションを付けておくことをお勧めします)

最後に、約6か月間に及ぶ長期研修ですから、ともに学んでいく仲間ができると思います。ぜひ交流を深めてください。私は長期間ともに合格を目指した仲間を今後も大切にしていきたいと思っています。

【おまけ】

ディベートのときは右写真のような半被を羽織り、それぞれの立場に成り切ってプレゼンテーションをします。決して遊んでいる訳ではありません。

このように、ただ堅苦しい研修ではなく、適度な緊張感とアットホームな雰囲気の中研修が進められていきます。

