

TestkingPass



Try Before You Buy

Download a free sample of any of our exam questions and answers

- ✓ 24/7 customer support, Secure shopping site
- ✓ Free One year updates to match real exam scenarios
- ✓ If you failed your exam after buying our products we will refund the full amount back to you.





Select a vendor...

Select an exam...

Your email address

[Free Download](#)



 HAPPY CUSTOMERS 51892	 DOWNLOADS 68912	 TEAM MEMBERS 56892	 SHARES 75162
---	---	---	--



<http://www.testkingpass.com>

Reliable test dumps & stable pass king & valid test questions

Exam : **ITIL-4-Specialist-Create-Deliver-and-Support-JPN**

Title : ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support Exam (ITIL-4-Specialist-Create-Deliver-and-Support 日本語版)

Vendor : ITIL

Version : DEMO

QUESTION NO: 1

サポート活動を専門チームから最前線のチームまたはユーザーに移行することで、インシデント解決時間を改善するのに役立つアプローチはどれですか？

- A. 最も短い項目を先頭にする
- B. 群れ
- C. 左シフト
- D. ロボティックプロセスオートメーション

Answer: C

Explanation:

The approach that may help is shift-left (C). The ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support documentation (Section 3.3.1) states: "The shift-left approach moves support activities to frontline teams or users through self-service or enhanced first-line capabilities, reducing resolution times by minimizing escalations to specialists." This directly addresses the scenario, unlike option A (prioritization method), option B (team collaboration), or option D (automation tool). The guide notes: "Shift-left enhances efficiency and user empowerment in incident management." Reference: ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support, Section 3.3.1 - Shift-Left Approach.

QUESTION NO: 2

インシデントが解決されたことを確認する際に、ユーザーが認識する価値の例はどれですか。

- A. インシデントが目標SLA時間内に解決され、サービスデスクのリソースを効率的に活用できるようになりました。
- B. 正確で完全なインシデント記録。インシデントのその後の傾向分析を可能にします。
- C. 販売時点管理システムを迅速に復旧し、最小限の中断で顧客にサービスを提供できるようにする
- D. 複雑なネットワークシナリオをより深く理解し、新しいナレッジ記事を作成できるようになります。

Answer: C

Explanation:

From the user's perspective, swift restoration of critical services like a point of sale system provides immediate value by minimizing disruption and allowing normal operations to continue.

QUESTION NO: 3

ある組織は、別の国のサプライヤーから、同様の労働時間でサービスを取得したいと考えています。

どのソーシングモデルを使用すべきでしょうか？

- A. オンショアリング
- B. インソーシング
- C. オフショアリング

D. ニアショアリング

Answer: D

Explanation:

Nearshoring involves sourcing services from a supplier in an nearby country with similar working hours, facilitating easier communication and collaboration.

QUESTION NO: 4

ある慈善団体の社内サービスプロバイダーは、ユーザーや顧客からのすべての問い合わせが合意された時間内に確実に処理されるようにしたいと考えています。記録によると、問い合わせのフローは不均一で、問い合わせ処理チームはある日は処理能力が逼迫し、別の日は処理能力が不足している可能性があります。サービスプロバイダーがすべての問い合わせをタイムリーに処理するための最善の方法は何でしょうか？

A.

利益を最大化し、ペナルティを最小限に抑えるために、すべての受信クエリを経済的価値に応じて優先順位付けします。

B.

複数の基準を組み合わせてキューを優先順位付けし、価値を最大化し、リスクを最小化する

C. すべてのクエリを遅延なく処理できる能力を向上

D. 受信クエリの数を制限して、時間どおりに処理できるようにします。

Answer: B

Explanation:

The best way is to prioritize queues using a combination of criteria to maximize value and minimize risks (B).

The ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support study guide (Section 4.2.3) states:

"Prioritization should balance impact, urgency, and value, ensuring efficient resource use and timely resolution, especially in uneven demand scenarios." This approach adapts to fluctuating query volumes, unlike option A which focuses on profit (less relevant for a charity), option C which is costly and may not address root causes, or option D which restricts access.

The guide notes: "Dynamic prioritization enhances service desk resilience under variable workloads." Reference: ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support, Section 4.2.3 -

Prioritization in Service Desk Operations.

QUESTION NO: 5

ある組織は、テスト範囲に含まれるテストレベルとテストタイプを定義するために、テスト戦略を策定しています。過去、この組織は特定のアプリケーションのリリース後にサービス中断を経験しました。これらの中断は、そのアプリケーションが他のアプリケーションにエラーを発生させていたために発生していました。

この弱点に対処するために、組織はどのテストレベルに重点を置く必要がありますか？

A. ユニット

B. 統合

C. システム

D. 承認

Answer: B

Explanation:

Integration testing focuses on verifying how different applications and components work together, helping to identify and prevent errors that occur when the new application affects other systems.

QUESTION NO: 6

コラボレーションに関する正しい記述はどれですか？

- A. コラボレーションは組織の目標に焦点を当てます
- B. 集団で行動するのではなく、協力して行動するべきである。
- C. チーム間の指標を一致させることでコラボレーションを強化できる
- D. コラボレーションは標準化された作業に最も役立ちます

Answer: A

Explanation:

Collaboration is fundamentally about focusing on the organization's goals, ensuring that different teams and individuals work together toward shared outcomes.

QUESTION NO: 7

ユーザーは製品に関する具体的な質問があり、製品に関するフィードバックを提供したいと考えています。

これらのユーザーと組織の製品チーム間の双方向コミュニケーションを可能にする最善の方法は何ですか？

- A. イベントアンケート
- B. トピックベースのフォーラム
- C. セルフサービスポータル
- D. ソーシャルメディア

Answer: B

Explanation:

Topic-based forums enable structured two-way communication between users and the product team, allowing users to ask questions and provide feedback directly.