IT資格道場

CCST IT サポート 学習用テキスト

予備知識ゼロから合格ラインへ —— 読んで理解する1冊目

無料サンプル(第1章まで)

SAMPLE

Cisco CCST IT Support(100-140)出題範囲 Certiport「Objective Domains: CCST IT Support」(2024-10-03 作成・2026-11-24 取得)準拠
2026年11月版

ご利用にあたって

- このテキストは「IT資格道場」(www.shikaku-doujou.com)の購入者限定テキストのうち、学習用テキストの第1章までを収録した**無料サンプル**です。どなたでもご覧いただけます。
- 無料サンプルも著作物です。転載・改変しての再配布・二次販売はできません。
- AI モデルの学習データとしてのご利用(学習目的の入力・データセット化を含む)はできません。
- 製品版(学習用テキスト・頻出度別ノート・暗記用ノートの3点)は、ご購入者を識別できる透かし入りのPDFとして提供されます。
- 本PDFはスマートフォン・タブレットでの閲覧に合わせたA5版面・文字サイズで組版しています。

SAMPLE

目次

試験の概要と範囲 [overview]

第1章 IT サポートの業務と責任 [1.1/1.2/1.3]

- ヘルプデスクの仕事とチケットシステム [1.1]
- 顧客対応の記録 [1.2]
- 問題解決のプロセス [1.3]

サンプルはここまでです

SAMPLE

試験の概要と範囲 [overview]

CCST IT Support(試験コード 100-140)は、利用者の困りごとを受け付けて切り分け、直すか、担当へ渡すまでの仕事を問う入門の試験です。対象は、ヘルプデスクやサポートの仕事を目指す学生や実習生などです[1]。

範囲は 6 つの分野に分かれます。この教材も、同じ順に章を立てます(下の表)[1]。

分野	内容
1 IT サポートの業務と責任	ヘルプデスク、顧客対応の記録、問題解決のプロセス
2 ハードウェアの問題	安全手順、端末の情報、ポートとケーブル、部品、調査
3 共有リソースと周辺機器とネットワーク接続の問題	共有リソース、周辺機器、ネットワークへの接続
4 OS とアプリケーションの問題	Windows、macOS、モバイル、仮想化とクラウド、アプリ
5 脅威の見分けと対策	脅威の見分け、本人確認、機密情報の扱い
6 ジョブツール	リモートアクセス、AI・検索・ナレッジ ベース

SAMPLE

第1章 IT サポートの業務と責任 [1.1/1.2/1.3]

ヘルプデスクの仕事とチケットシステム [1.1]

ヘルプデスクは、利用者(エンドユーザー)からの問い合わせを受け付ける窓口です。その場で解決するか、解決できる担当へ渡すかを決めます。エントリーレベルの技術者は、パソコンの不調、パスワード、アプリの使い方といった依頼を毎日大量に受けます。記憶だけで 1 件ずつ捌くことはできません。依頼を記録に残し、順に処理する道具と約束事が要ります。範囲に挙がる語は次の 5 つです[1]。

- キュー管理(queue management)
- 時間管理(time management)
- チケットシステム(ticketing systems)
- サービスレベルアグリーメント(SLA)
- 重要業績評価指標(KPI)

チケットシステムは、依頼 1 件を 1 枚の記録(チケット)にして管理する仕組みです。チケットには、依頼者、症状、受付日時、優先度、担当者、状態が入ります。画面や用語は製品ごとに違います。状態は、新規、対応中、保留、解決、クローズの順に進むのが基本の形です。保留は、利用者の返事や部品の到着を待っている間の状態。待ちが終われば、対応中に戻ります。状態の流れは次の表のとおりです。

状態	意味	次へ進む条件
新規	受け付けたが、まだ着手していない	担当者が決まる

SAMPLE

状態	意味	次へ進む条件
対応中	担当者が調査や作業をしている	直る、または返事待ちになる
保留	利用者の返事や部品を待っている	待ちが終わる
解決	技術者が直したと判断した	利用者が確認する
クローズ	利用者の確認を受けて記録を閉じた	再発すれば開き直すか、新規にする

解決とクローズは別の段階。解決は技術者が直した時点で、クローズは利用者が直ったと認めて記録を閉じた時点を指します。利用者が確認していない案件を、技術者の判断だけで閉じてはいけません。閉じた案件が再発した時は、新しいチケットを作るか、元のチケットを開き直して履歴をつなげます。

自分で直せない時は、**エスカレーション**(上位への引き継ぎ)をします。サポートは段で組まれます。Tier 1 の役目は、頻度の高い問い合わせの受付と、直せるものの解決。高度な知識が要るものは Tier 2 以上へ回します。Tier 2 は技術的に深い調査の担当で、Tier 3 には専門家が当たります[2]。エスカレーションの判断点は次の 3 つです。

- 自分の権限や知識では直せない
- SLA の期限が近づいているのに原因が見つからない
- 影響の範囲が広く、複数の利用者に及んでいる

渡す時は、次の担当が最初からやり直さないように、症状、環境、試した手順をチケットに書いてから渡します。利用者には、誰に引き継いだか、次にいつ連絡が来るかを伝えます。伝えずに渡すと、利用者は同じ説明を何度も求められます。

SAMPLE

場面で考えます。部署の全員が使う業務システムが止まり(P2)、30 分調べても原因が分からず、SLA の解決期限まで残り 30 分になりました。Tier 1 の技術者は、調べた内容(確認した画面、エラー文言、試した再起動)をチケットに書き、Tier 2 へ引き継ぎます。利用者の窓口には、状況と次の連絡の見込みを伝えます。期限が切れるまで 1 人で抱え込む対応は、誤りです。一方、1 人のパスワードリセットは、Tier 1 で完結する依頼です。上位へ回す必要はありません。

キュー管理

キューは、まだ誰も着手していないチケットの待ち行列です。キューにあるチケットは、誰の持ち物でもありません。依頼はまずキューに入り、担当者が割り当ての方式に従って取ります。製品の文書では、キューは仕事を集めて担当者に配るためのものと説明されます[3]。**キュー管理**は、この行列の並びを正しく保ち、取り残しを出さない仕事です。見るのは、待ち件数、いちばん古いチケットの経過時間、優先度の高いチケットが埋もれていないかの 3 つです。

並べ方の基本は先入れ先出し(FIFO)で、いちばん長く待っているチケットを先に取ります。優先度が同じ時の順番を決めるのが FIFO です[4]。優先度が違う時は、FIFO より優先度が先に立ちます。古い低優先度の依頼より、新しい高優先度の依頼が先です。低優先度の依頼を放置してよいわけではありません。待たされ続けた依頼は SLA の期限に近づき、順番が上がります。

優先度は、**影響**(何人・どの業務が止まっているか)と**緊急度**(どれだけ早く直さないと困るか)の組み合わせで決めます[5]。次の表は、影響と緊急度がそれぞれ 3 段階の例です。P1 が最優先で、P5 が最も低い優先度になります。

影響＼緊急度	高	中	低
高	P1	P2	P3

SAMPLE

影響＼緊急度	高	中	低
中	P2	P3	P4
低	P3	P4	P5

影響と緊急度は別のものです。社長 1 人のパソコンの不具合は、影響が 1 人に限られます。役職が高くても、影響は大きくなりません。逆に、新入社員の依頼でも、部署全員が使う共有サーバーの停止なら影響は大きいです。利用者が「至急」と言う点は緊急度の材料にすぎず、影響は技術者が事実から判定します。

時間管理

時間管理は、複数の依頼を同時に抱えた時に、対応の順番と時間の使い方を決める仕事です。順番を決める層は 3 つ。第 1 が優先度、第 2 が同じ優先度の中での待ち時間(古い順)、第 3 が SLA の期限の近さです。

場面で考えます。技術者が午前に 3 件を抱えています。A は部署 30 人が使う共有プリンターの停止(P2)、B は 1 人のパスワードリセット(P4・受付が最も古い)、C は営業の全員が使う基幹システムにつながらない障害(P1)です。順番は C、A、B の順。B は最も古くても優先度が低いので、先には来ません。C の対応中に A を同じキューのほかの技術者へ回し、B は自己解決の手順を案内して手離れさせる手もあります。C が直ったら A、最後に B へ戻ります。

利用者の返事待ちが出た時は、チケットを保留にして別の依頼を進めます。SLA の時計を止める設定なら、保留の間は約束の時間に数えません。返事が来たら対応中へ戻し、時計が再び進みます。保留のまま忘れると、依頼が止まったままになります。再確認の日時を記録に入れておけば、忘れません。

SAMPLE

利用者への連絡も、時間管理に入ります。着手前に対応の見込みを伝え、時間が延びそうな時は期限の前に知らせます。連絡なしに待たせると、同じ依頼の問い合わせが重なって、キューが増えます。

SLA と KPI

SLA(サービスレベルアグリーメント)は、サービスの提供者と顧客の間の約束です。責任の範囲、サービスの種類、期待する性能(信頼性、品質、応答時間)、報告・解決・終了の要件を定めます[6]。ヘルプデスクでは、優先度ごとに「初回応答までの時間」と「解決までの時間」を決める形が代表的です。次の表は、組織ごとに決める目標値の例です。数字は、組織の約束によって変わります。

優先度	初回応答	解決
P1	15 分	4 時間
P2	1 時間	8 時間
P3	4 時間	2 営業日
P4	8 時間	3 営業日

SLA の時間は、チケットの 2 つの時点を結ぶストップウォッチのように数えます。開始はチケットの作成時、停止は解決時。利用者の返事を待つ間は時計を止める設定もでき、その間は経過時間に数えません。目標は、優先度のように途中で変わりにくい条件で決めます[7]。作業の途中で変わる状態(対応中・保留)で目標を分けると、時計の基準が揺れます。

KPI(重要業績評価指標)は、意図した結果に向けた進み具合を測る指標(metric)です[8]。SLA が「守ると約束した目標値」なのに対し、KPI は「どれだけ達成できているかを測る物差し」にあたります。代表的な KPI は次のとおりです。

SAMPLE

名前	測るもの
初回解決率(FCR)	最初の連絡で解決できた件の割合
平均処理時間	1 件の対応にかかった時間の平均
顧客満足度(CSAT)	対応後のアンケートなどで測る満足の度合い
SLA 達成率	SLA の目標時間内に応答・解決できた件の割合
受付件数・待ち件数	期間内の受付数と、キューで待っている数

SLA と KPI の関係は、約束と成績表です。SLA は顧客と交わした条件で、KPI の 1 つである SLA 達成率が、約束をどれだけ守れたかを数字にします。「P1 の解決は 4 時間以内」は SLA の目標。「先月 P1 の 92% を 4 時間以内に解決した」は、KPI の実績。目標値そのものを KPI と呼ぶ誤りと、実績を SLA と呼ぶ誤りのどちらも取り違えてはいけません。

試験で間違えやすいのは、平均処理時間を短くすることを最優先にする判断です。処理時間だけを追うと、原因を調べずに急いでクローズして、同じ問題が再発します。初回解決率や満足度は上がりません。KPI は 1 つだけを見ず、組み合わせて読みます。平均処理時間が短くなっても、再オープンが増えていれば、改善とは呼べません。

場面で考えます。SLA 達成率が先月の 95% から 80% に落ちた時は、まず内訳を見ます。受付件数が急に増えたのか、特定の優先度だけ遅れたのか、一部の技術者に件数が偏ったのか。原因を調べずに SLA の目標値を緩める対応は、顧客との約束を変えるだけで、遅れの原因は残ります。

対人の姿勢も、場面の問で問われます。利用者の話をさえぎらずに聞き、症状を自分の言葉で言い直して確かめます(傾聴)。丁寧で専門的な言葉遣いを保

SAMPLE

ちます。利用者を責めません。専門用語は、IT に詳しくない相手に分かる言葉に置き換えて説明します[1]。たとえば「DNS の応答がない」は、「Web サイトの住所を調べる仕組みが答えていません」と言い換えられます。

顧客対応の記録 [1.2]

対応の記録には、3 つを書きます。**問題の説明、行ったトラブルシューティングの手順、得られた結果**です[1]。文は、次の 4 つの性質を満たします。

性質	意味	悪い例
明確(clear)	誰が読んでも同じ意味に取れる	「ネットが変」
簡潔(concise)	余計な感想や経緯を省く	利用者の愚痴を長く写す
事実(factual)	見たこと・試したこと・結果だけを書く	「たぶんウイルス」
網羅(comprehensive)	再現と引き継ぎに足りる情報を欠かさない	試した手順を書き忘れる

簡潔と網羅はぶつかるように見えますが、削るものと残すものが違います。削るのは感想と重複で、残すのは症状・環境・手順・結果です。事実には推測を混ぜません。推測を書く時は「推測」と明示して、確認できた事実と分けます。たとえば「ping がタイムアウトした(事実)。ケーブル不良の可能性(推測)」と書きます。「たぶん直った」では足りず、直ったことを確認した方法と時刻まで書きます。次の例は、どの性質に反しているかを見分ける練習。

記録の文	反している性質
「Wi-Fi が駄目」	明確(何がどう駄目かが読めない)

SAMPLE

記録の文	反している性質
「利用者は何度も同じ説明をして不機嫌だった」	簡潔と事実(感情の推測で、対応に使えない)
「VPN のエラーが出た。解決」	網羅(エラーの文言、手順、確認の方法がない)
「たぶん無線の電波が弱い」	事実(確認前の推測を事実として書いている)

記録は、次の対応で役に立つように書きます。次回の担当者や、同じ症状を訴える別の利用者が、記録だけで状況をつかめることが目的です。入れる項目は次の 5 つ。

- 再現の条件(いつ、どの操作で起きるか。毎回か、時々か)
- 環境(機種、OS とバージョン、場所、有線か無線か)
- エラーメッセージの全文(読み替えずそのまま)
- 試した手順と、効かなかった手順
- 結果と、利用者に確認した最終状態

効かなかった手順も残すのは、次の担当者が同じ手順を繰り返さないためです。書く順は、症状、環境、再現の条件、試した手順、結果、今後の対応です。「いつから、何が、どう起きたか」を先に置き、原因の推測と対応は後に置きます。

悪い記録は「パソコンが遅いと連絡。再起動したら直った」です。環境も、症状の内容も、直ったと確かめた方法も分かりません。良い記録は次のような形をしています。「Windows 11 のノート PC が、朝の起動後 10 分ほど操作に反応しない(毎朝発生)。タスクマネージャーでディスク使用率 100% を確認。スタートアップのアプリを 4 つ無効化して再起動。使用率は 20% 台に下がり、操

SAMPLE

作できることを利用者と一緒に確認(14:10)」。事実、手順、結果がそろい、次回も読んで使えます。

場面で考えます。利用者から「会議室の無線がつながらない」と連絡が来て、技術者が現地で調べました。記録に残すのは、会議室名と時刻、端末の機種、無線のネットワーク名、画面に出た文言、ほかの端末は接続できたかどうか、試した手順(無線の切り直し、再起動)とその結果です。「たぶんアクセスポイントの故障」は、確認前なら推測として分けます。自分の感想や、利用者への不満は書きません。

調査で分かったことを社内の文書へ反映する作業は、6.2 の範囲です。1.2 が扱うのは、1 件ごとの対応の記録です。

問題解決のプロセス [1.3]

問題解決は、次の 8 段で進めます。この順が、手順を並べる問と、場面でいま何をすべきかを選ぶ問の基準になります[1]。

段	やること	具体例
1	問題を定義する	「メールが送れない」を、誰が・いつから・どの画面で、に具体化する
2	詳細な情報を収集する	エラー文言、直前の変更、ほかの人も同じかを聞く
3	障害の原因として考えられる要因を特定する	回線、アカウント、アプリの設定など、可能性の高い順に仮説を立てる
4	問題を解決するための計画を立てる	仮説を確かめる順と、戻す方法を決める

SAMPLE

段	やること	具体例
5	計画を実行するために必要な変更を行う	設定を変える、再起動する、再インストールする
6	変更の結果を確認する	利用者に実際に操作してもらって直ったかを見る
7	問題が解決しない場合はプロセスを繰り返す	次の仮説で段 3 か段 4 へ戻る
8	問題解決のために行った変更を文書化する	1.2 の記録に書く

段 1 では、利用者の言葉をそのまま原因にしません。「インターネットが切れた」という訴えには、無線の接続、DNS、特定のサイト、アプリの設定など、原因がいくつもあります。症状を正確に聞き、できれば再現して確かめます。

段 2 の質問は 4 つが基本です。いつから起きたか。直前に何を変えたか(更新、新しいソフト、場所の移動)。ほかの人や機器でも起きるか。エラーの文言は何か。「何を試しましたか」も聞きます。利用者の操作は正確とは限らないので、答えは事実と推測に分けて受け取ります。「はい・いいえ」で答えられる質問と、状況を話してもらう質問は、使い分けます。

段 3 では、原因を 1 つに決め打ちしません。可能性が高く、確かめやすいものから順に当たります。ほかの端末や別のアカウントで試すと、原因が端末側かアカウント側かを切り分けられます。段 4 で、確かめる順と、失敗した時に元へ戻す方法を決めてから、段 5 へ進みます。段 5 の変更は、1 つずつ加えます。同時に 3 つ変えて直ると、どれが効いたか分かりません。直らなかった変更は、その場で元に戻します。

段 6 では、症状が消えたかを、利用者本人の操作で確かめます。ほかの機能への影響も見逃しません。解決していなければ、段 7 で仮説を替えて段 3 か

SAMPLE

段 4 に戻ります。自分の担当範囲では解決できないと分かった時は、1.1 のエスカレーションへ進みます。最後の段 8 は文書化。行った変更と結果を書きます。段 7 を通った場合は、効かなかった手順も記録から省きません。

場面で考えます。利用者が「共有フォルダが開けない」と連絡してきました。技術者は、いつから、どのフォルダか、ほかの人はどうかを聞きます(段 1・2)。同じ部署の 3 人は開けて、この利用者だけが開けないと分かります。原因の候補は、アカウントの権限、本人の端末のネットワーク、保存された古い資格情報です(段 3)。権限の確認から始めて、問題なければ端末側へ進む計画を立てます(段 4)。権限が足りないと分かったので、権限の付与を依頼して反映します(段 5)。利用者本人にフォルダを開いてもらい、開けたことを確認します(段 6)。原因と変更と結果をチケットに書いて閉じます(段 8)。権限を付与しても開けなければ、段 7 で端末側の仮説に戻ります。

段ごとの典型的な誤りは、次の表のとおりです。

段	誤った対応	起きること
1・2	症状を聞かずに原因を決め打つ	関係のない作業をして時間を失う
3	確かめやすい候補を飛ばして難しい作業に入る	時間がかかり、被害も広がる
5	複数の設定を同時に変える	どれが効いたか分からない
6	利用者に確認せず「直った」と判断する	未解決のまま閉じて再発する
8	解決後に何も残さない	同じ症状で最初から調べ直す

順番の入れ替えは、場面の問で仕掛けられます。原因を特定する前に設定を変えるのは誤りで、段 3 より前に段 5 は来ません。利用者に確認する前に「解

SAMPLE

決」として閉じるのも誤りです。段 6 が抜けています。複数の設定を一度に変更するのも、原因の切り分けができなくなるので誤りです。

SAMPLE

サンプルはここまでです

続き(第2章〜巻末)は、CCST IT サポート 問題集のご購入で、頻出度別ノート・暗記用ノートと合わせて3点すべてダウンロードできます。

Footnotes

1. Certiport「 CCST IT Support Objective Domains 」1.1 〜 1.3 。https://www.pearson.com/content/dam/pearson-sites/shared/documents/pdf/certiport/certiport-cisco-ccst-it-support-exam-objectives.pdf ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6

2. Zendesk 「 Support tiers 」 。https://www.zendesk.com/blog/customer-service/support/set-support-tiers/ ↩

3. Microsoft Learn「Create and manage queues for unified routing」。https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/queues-omnichannel ↩

4. Microsoft Learn 「 Assignment methods 」 。https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/assignment-methods ↩

5. InvGate「ITIL priority matrix」。https://blog.invgate.com/itil-priority-matrix ↩

6. NIST CSRC Glossary 「 service level agreement 」 。https://csrc.nist.gov/glossary/term/service_level_agreement ↩

SAMPLE

7. Atlassian 「 Setting up SLAs 」 。 https://confluence.atlassian.com/servicemanagementserver0517/setting-up-slas-1431242348.html ↩

8. NIST CSRC Glossary 「 key performance indicator 」 。 https://csrc.nist.gov/glossary/term/key_performance_indicator ↩

SAMPLE

CCST IT サポート 学習用テキスト(無料サンプル)

版

2026年11月版(Cisco CCST IT Support(100-140)出題範囲 Certiport「Objective Domains: CCST IT Support」(2024-10-03 作成・2026-11-24 取得)準拠)

発行

IT資格道場(https://www.shikaku-doujou.com)

お問い合わせ

info@shikaku-doujou.com

Cisco、Cisco Systems、CCST は、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。記載されているその他の会社名・製品名・サービス名は、各社の商標または登録商標です。

本教材は公式の出題範囲の内容を基に作成したもので、Cisco および Certiport との提携・承認関係はありません。

本文・図表・設問はすべてオリジナルの著作物です。無断での転載・複製・再配布・二次販売はできません。お気づきの点は info@shikaku-doujou.com までご連絡ください。

SAMPLE