

※出題範囲は以下の内容を含みますが、これらに限定されるものではありません。

出題範囲（参考訳）
ITサポートの業務と責任
主要なヘルプデスクの概念を定義する
キュー管理、時間管理、チケットシステム、サービスレベルアグリーメント（SLA）、重要業績評価指標（KPI）
顧客とのやりとりを要約したドキュメントを準備する
問題、トラブルシューティングの手順、得られた結果について、明確かつ簡潔で事実に基づいた包括的な説明を作成する
将来のやりとりに役立つような方法でドキュメントを作成する
問題解決のプロセスを説明する
問題を定義する
詳細な情報を収集する
障害の原因として考えられる要因を特定する
問題を解決するための計画を立てる
計画を実行するために必要な変更を行う
変更の結果を確認する
問題が解決しない場合はプロセスを繰り返す
問題解決のために行った変更を文書化する
ハードウェアの問題
基本的な安全手順を実践する方法を示す
感電、ESD、火災、個人の安全
エンドユーザーがツールを使用してデバイスに関する情報を特定できるようにサポートする
情報：ホスト名、ハードウェア（プロセッサ、メモリ、ディスク容量）、オペレーティングシステムのバージョン、IPv4アドレス、IPv6アドレス、MACアドレス
Windowsツール：タスクマネージャー、システム情報、イベントビューアー、ipconfig
MacOSツール：アクティビティモニタ、この Mac について、システム設定、コンソール、ifconfig
エンドユーザーがさまざまなポートやケーブルを特定し、識別し、それぞれの特性を理解できるようにサポートする
ビデオポート：HDMI、USB-C、DVI、DisplayPort、VGA
USB-A、USB-B、USB-C、マイクロUSB
シリアルポート
RJ-45、UTP、STP
一般的な電源ケーブルの種類（デスクトップ、ノートパソコン、モバイル機器）
Thunderbolt 3/4 (USB-C)
コンバーター
デスクトップコンピューターのさまざまなコンポーネントを識別、インストール、およびアップグレードする
プロセッサとマザーボードの特定

出題範囲（参考訳）	
RAM、周辺機器（グラフィックカード、ワイヤレスカード、Bluetoothカード）、内部ストレージデバイス（SATA、SSD、NVMe、M.2）の特定、インストール、アップグレード	
インターフェースと拡張カードの互換性	
デバイスマネージャーを使用してドライバーを管理する	
電子廃棄物のコンポーネント廃棄に関するベストプラクティス	
一般的に発生するハードウェアの問題を調査する	
基本的なトラブルシューティング：プラグを差し込み、電源に接続し、電源をオンにする	
アプリケーション互換性要件：プロセッサアーキテクチャ、RAM要件、GPU要件、ディスク容量	
デバイスマネージャーを使用してハードウェアの問題を特定する	
デバイスのステータスインジケータ	
ファームウェアアップデートの認識（メリットと危険性）	
接続性とリソースアクセスの問題	
ネットワーク上のリソースにアクセスできるようにユーザーをサポートする	
一般的なディレクトリサービスに関する基礎知識：Active Directory、クラウドベースのアクセス管理（Entra IDおよびAWS IAM）	
多要素認証（認証アプリやその他の方法）	
SMB およびクラウドドライブ（S3 バケット、OneDrive、Google Drive、Dropbox、Box など）を含む共有ドライブのマッピング	
Gpupdate/adgpupdateを使用して、グループポリシーの更新を強制する	
パスワードのリセット	
セキュリティグループと配布グループのメンバーをチェックして、問題があるかどうかを判断する	
権限の確認	
周辺機器でよく発生する接続の問題をトラブルシューティングする	
プリンタ：プリンタへの接続、複合機の使用に関するユーザーのサポート、用紙の補充、紙詰まりの解消、印刷キューの削除、トナーの交換	
ファックス	
ヘッドフォン	
マイク	
外付けドライブ	
スキャナー	
ウェブカメラ	
キーボード、マウス、ポインティングデバイス（有線および無線）	
触覚/インタラクティブ入力デバイス（フラットパネル）	
ビデオ会議デバイス（Webex Desk Pro 画面）	
ネットワークへの基本的なエンドデバイスの接続を確認する	
LAN（有線）アクセスとWLAN	
DNSの目的	
DHCPの目的（自己割り当てIPアドレス（APIPA）の認識）	

出題範囲（参考訳）

DHCPv6の目的（グローバルアドレスではなくリンクローカルアドレスの認識）
IP アドレスの範囲（適切なサブネット内か、パブリックかプライベートか）
デフォルトゲートウェイ
WLANのSSID
次のコマンドを使用して接続性を確認する
・ ipconfig/ifconfig
・ Traceroute/tracert
・ Ping
・ Nslookup
・ Netstat
・ Ping6
・ Traceroute6
・ Iproute2 (ip add, ss)
ファイアウォールの目的とそれが接続性に与える影響
オペレーティングシステムとアプリケーションの問題
Windowsオペレーティングシステムの問題を解決するためにユーザーをサポートする
ディスプレイ設定、複数のディスプレイ、明るさ
BitLockerコード
Windowsとアプリケーションのアップデート
ブラウザのキャッシュをクリアする
タスクマネージャーでプロセスを終了する
クラウドベースのツール（OneDrive）を使用して顧客の個人データのバックアップと復元をサポートする
ブートシーケンス、セーフモードでの起動
電源管理
アクセシビリティ機能
MacOSオペレーティングシステムの問題を解決するためにユーザーをサポートする
ディスプレイ設定、複数のディスプレイ、明るさ
アプリケーションに必要な権限を許可する
外付けドライブのマウント
ブラウザのキャッシュをクリアする
AirDrop
アクティビティモニタでプロセスを終了する
クラウドベースのツール（iCloudおよびTime Machine）を使用して顧客の個人データのバックアップと復元をサポートする
電源管理
アクセシビリティ機能

出題範囲（参考訳）	
ユーザーがモバイル機器の問題を解決できるようにサポートする	
スマートフォンの再起動、スマートフォンが充電されない、接続性、メールの設定、モバイルアプリ、コラボレーションソフトウェア、MDM の基本的な理解	
デバイスのOS：iOS、Android	
仮想化とクラウドの用語について説明する	
クラウドプロバイダー（Amazon Web Services（AWS）、Microsoft Azure、Google Cloud Platform（GCP））	
仮想マシンとハイパーバイザー	
クラウドモデルを認識して、インシデントを適切なチームに割り当てる	
一般的なアプリケーションの問題を解決するためにユーザーをサポートする	
マーケットプレイスまたは承認されたアプリケーションのインストール	
信頼できない/不明なソース	
メール、コラボレーション、生産性向上アプリケーション	
一般的な脅威と予防策	
エンドユーザーに対するセキュリティの脅威を説明し、基本的な調査を実施し、適切なチームにエスカレーションする	
脅威：フィッシング、マルウェア、スパム、不正アクセス試行、なりすまし	
ユーザーがマルウェアスキャンを実行できるようにサポートする	
強力なパスワードと適切なパスワード運用の実践	
ソーシャルエンジニアリング攻撃の被害者にならない方法を認識する	
ヘルプデスク技術者がソーシャルエンジニアリング攻撃の主な標的であるという認識	
フィッシング、なりすましなど	
企業ポリシーと機密保持ガイドラインがユーザーデータをどのように保護するかを認識する	
秘密情報、独占情報、個人を特定できる情報（PII）データの識別	
ジョブツール	
リモートアクセスソフトウェアを使用してエンドユーザーのデバイスに接続し、リモートサポートタスクを実行する	
リモートデスクトップ、リモートアシスタンス、Cisco Webex、リモート管理、TeamViewer、仮想ネットワークコンピューティング（VNC）	
適切なトラブルシューティングツールを使用して問題を調査し、調査結果を内部ドキュメントに反映させる	
AI：問題を調査するためにAIにクエリを実行する、AIの限界、AIの倫理的に配慮すべき問題、プライバシーとセキュリティのリスク、予測AI と生成AI の違い	
検索エンジンの結果を利用する	
技術フォーラム	
ナレッジベースの記事（業界および社内）	