

平成 16 年度 秋期

システムアナリスト 午後Ⅱ 問題

注意事項

1. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
2. この注意事項は、問題冊子の裏表紙にも続きます。問題冊子を裏返して必ず読んでください。
3. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
4. 試験時間は、次の表のとおりです。

試験時間	14:30 ～ 16:30 (2 時間)
------	----------------------

途中で退出する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退出してください。

退出可能時間	15:10 ～ 16:20
--------	---------------

5. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1 ～ 問 3
選択方法	1 問選択

6. 問題に関する質問にはお答えできません。文意どおり解釈してください。
7. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いませんが、どのページも切り離さないでください。

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”の記入方法

論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要と，その構想，計画策定又はシステム開発に，あなたがどのような立場・役割でかかわったかについて記入してください。

①～⑯の質問項目に従って，記入項目の中から該当する番号を○印で囲むとともに，（ ）内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は，該当するものをすべて○印で囲んでください。

問1 業績評価指標を総合的に取り扱うシステムの立案について

近年、多くの企業では、統合基幹業務システムをはじめとする様々なシステムが整備され、企業活動に関するデータが統合的に収集、管理できるようになってきた。

しかし、厳しさを増す企業間競争に打ち勝つためには、更に、企業活動に関するデータから、様々な活動目標の達成度を分かりやすい形で経営にフィードバックし、迅速で的確な経営判断に役立つシステムを実現する必要がある。具体的には、組織や管理レベルごとの活動目標に関する KPI（Key Performance Indicator）などの業績評価指標を設定し、達成度の把握に必要なデータを収集し、加工・編集するシステムが考えられる。業績評価指標としては、事業単位別・顧客別の売上高や利益率、生産リードタイムや納期遵守率、製品の不良率や顧客からのクレーム数などがある。このような業績評価指標を総合的に取り扱うシステムを立案する場合、システムアナリストは、業績評価指標の使用目的や用途を理解し、必要となるデータやその特性を確認した上で、タイミング良く提供するために、次のような工夫を行わなければならない。

- ・豊富なデータソースからデータを収集、連携するための仕組み
- ・必要なデータが既存のシステムにない場合の代替案や新たなデータ収集の仕組み
- ・データの収集を早めるためのデータ発生・入力部門との調整や業務処理の変更
- ・データの加工を速めるための二次データベースの構築
- ・必要な人に、分かりやすい形でタイミング良く提供する仕組み
- ・システムが経営環境の変化に追従し、効果的に利用される仕組み

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが立案に携わった、業績評価指標を総合的に取り扱うシステムについて、設定された業績評価指標とデータ収集・加工・提供の仕組みを中心に、システムの概要を、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたシステムの立案に当たって、あなたはどのような点を考慮したか。また、あなたが特に重要と考え工夫した点は何か。それぞれ具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べたシステムの立案について、あなたはどのように評価しているか。また、今後改善すべき点は何か。それぞれ簡潔に述べよ。

問2 国内外でビジネスを展開する企業における情報システムの統制について

国内外でビジネスを展開する企業では、中長期の海外進出計画に合わせて情報システム構築計画を作成する。その際、統制指針を作成せずに、国ごとに計画を作成して情報システムを構築すると、日本本社とは異なるシステム構築や運用保守が行われ、国をまたがった業務の連携に不具合が生ずる場合がある。このような事態を避けるために、業務システムや IT 基盤、運用保守などについて、情報システムの統制指針を作成することが重要になる。統制指針の例として、次のようなものがある。

- ・調達、生産、販売、会計など業務ごとのソフトウェアパッケージの適用指針
- ・情報セキュリティ基準やハードウェア、ソフトウェアの選定指針
- ・自社で保持すべき運用保守機能についての指針、及び地域ごとのデータセンタやアウトソーシングの活用指針

情報システムの統制指針の作成に当たって、システムアナリストは、企業グループ全体として標準化すべき業務プロセス、それに伴って必要になる業務システム機能やデータ資源などを明確にしなければならない。その際、国ごとの情報システム要員、スキル水準、業務システム、IT 基盤の整備状況、IT リテラシなどの実情を調査・分析し、統制指針の緊急度や優先度を定める必要がある。また、統制指針を定着させるために、業務や情報システムごとに段階的な統制方法を盛り込むなどの工夫をしなければならない。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが統制指針の作成に携わった、国内外でビジネスを展開する企業の情報システムについて、統制指針が必要になった背景と、対象になった業務や情報システムの全体像を、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた情報システムについて、あなたはどのような統制指針を作成したか。また、統制指針の作成に当たって、あなたが特に重要と考え工夫した点は何か。それぞれ具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた統制指針について、あなたはどのように評価しているか。また、今後改善したい点は何か。それぞれ簡潔に述べよ。

問3 部門間にまたがる業務プロセスの“あるべき姿”に基づいた改革の立案について

部門間にまたがる業務プロセスの“あるべき姿”を設計し、現状の業務プロセスとのギャップを明確にし、業務プロセスの改革を実施することがある。このようなアプローチによって、業務プロセスの抜本的な見直しが可能になり、問題が顕在化している一部分の業務プロセスの見直しやボトムアップのアプローチで業務プロセスを改善する以上の効果が期待できる。

業務プロセスの“あるべき姿”は、一般に、他社の先進事例や成功事例、ベストプラクティスなどを参考にして、新しい業務プロセスとして設計される。

改革の立案に当たって、システムアナリストは、新しい業務プロセスと現状の業務プロセスとのギャップを整理し、次のような点を重視して、ギャップの克服や解消のための対策を講じる必要がある。

- ・ギャップの原因になっている現行のビジネス慣習や組織などを調査・分析し、問題点の本質と対策のポイントをつかむ。
- ・新しい業務プロセスを実現するために、情報技術の最適な活用を検討する。
- ・経営者やマネジメント層と業務プロセスの改革のねらいやリスクを共有し、トップダウンで進めるべき事項を明確にし、その進め方を検討する。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった、部門間にまたがる業務プロセスの“あるべき姿”に基づいた改革について、改革に至った背景と改革の概要を、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた改革の立案に当たって、業務プロセスの“あるべき姿”と現状の業務プロセスとのギャップの克服や解消のために、あなたはどのような対策を講じたか。あなたが特に重要と考え工夫した点を中心に、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた対策について、あなたはどのように評価しているか。簡潔に述べよ。

〔 メ モ 用 紙 〕

〔 メ モ 用 紙 〕

8. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - (1) HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - (2) **受験番号欄**に、**受験番号**を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されません。
 - (3) **生年月日欄**に、受験票に印字されているとおりの**生年月日**を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。
 - (4) **選択した問題**については、**選択欄の問題番号**を○印で囲んでください。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選 択 欄	1	②	3
-------	---	---	---

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。2 問以上○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

9. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げる場合があります。
 - (1) **問題文の趣旨に沿って解答してください。**
 - (2) 解答欄は、“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”と“本文”に分かれています。“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”は、2 ページの記入方法に従って記入してください。
 - (3) “本文”について、
 - ・設問アは、800 字以内で記述してください。
 - ・設問イ，ウは、合わせて **1,600 字以上** 3,200 字以内で記述してください。
 - (4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。
10. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。
11. 答案用紙は、白紙であっても提出してください。
12. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。

なお、試験問題では、® 及び ™ を明記していません。