

令和4年度 秋期 プロジェクトマネージャ試験 解答例

午後Ⅰ試験

問1

出題趣旨	
プロジェクトマネージャ（PM）は、ビジネス環境の変化に迅速に対応することを目的に、SaaS を利用して業務改善やサービス品質向上などの顧客体験価値（UX）改善を図る場合は、効率的な導入を実現するようにプロジェクト計画を作成する必要がある。 本問では、ギフト販売会社のコールセンターの業務で SaaS を利用して短期間にシステム導入するプロジェクトを題材として、SaaS の特長を生かした導入手順の決定、システムの利用者と認識を共有するプロセス及び UX 改善ノウハウの蓄積方法について、PM としての実践的な能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	AI ボットの運用開始がクリスマスギフト商戦に遅れるリスク		
設問2	(1)	・ AI ボット導入によるコールセンター業務の実施イメージ ・ 顧客がどのように AI ボットを使うのかのイメージ	
	(2)	より類似性の高い質問や回答の提示状況	
	(3)	FAQ の自動更新に関わる要求	
	(4)	a パラメータ設定の変更だけで実現できる。	
設問3	(1)	顧客の真のニーズを踏まえたギフトを販売できるかどうか	
	(2)	デジタルマーケティング戦略の立案を先にすべきだから	
	(3)	マーケティング業務で AI を活用したデータ分析などを行う。	

問2

出題趣旨	
プロジェクトマネージャ（PM）は、新規事業を実現するためのプロジェクトにおいては、現状の体制やプロセスにとらわれずに、プロジェクトの計画を作成する必要がある。 本問では、アパレル業において EC サイトを刷新し、仮想店舗構想実現を目的とするプロジェクトを題材として、顧客要望を迅速かつ的確に把握して対応できるプロジェクトチームの編成、顧客体験価値を迅速に提供するための、社内外の知識の集約や開発・運用プロセスの整備などを反映したプロジェクト計画の作成について、PM としての知識と実践的な能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	(1)	開発課 利用部門の要求を迅速に実現すること	
		運用課 システムの安定運用を実現すること	
	(2)	実店舗同様に試着したり提案を受けたりできること	
設問2	(1)	的確に顧客のニーズを把握するスキル	
	(2)	A 社社内にスキルをもった人材を育成するため	
	(3)	メンバーに多様な視点からの意見を理解してもらうため	
設問3	(1)	デプロイまでの時間を短縮する効果	
	(2)	ガバナンス規程を遵守しつつ、安定した運用を提供すること	

問3

出題趣旨	
プロジェクトマネージャ（PM）は、プロジェクトチームのメンバーを選定し、プロジェクトチームのマネジメントルールを定めるとともに、リーダーシップを発揮して、プロジェクトの目標を実現するようにチームビルディングを行う必要がある。 本問では、玩具製造会社での新事業の実現を目的とするシステム開発のプロジェクトを題材として、意欲のあるメンバーの選定、多様性による価値創造を狙ったチームの形成、チームによる自律的なマネジメントの実現及び支援型リーダーシップの発揮について、PM としての実践的な能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	(1)	DX の推進方針とプロジェクトの実施内容の整合を取る役割	
	(2)	DX の推進に意欲をもった社員を集めること	
	(3)	チームの運営方法を改革することを、経営の意思として示すため	
設問2		メンバーの本音の意見を把握すること	
設問3	(1)	メンバーの心理的安全性が確保された状況	
	(2)	・多様な考えに基づいた、より良い意思決定ができる。 ・チームのパフォーマンスが最大限に発揮できる。	
	(3)	他のメンバーの支援によって状況を速やかに解決できる。	
	(4)	予算や期限よりも新事業の実現が優先されるから	