

平成 16 年度 秋期

上級システムアドミニストレータ 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。

“論述の対象とする業務の概要”の記入方法

論述の対象とする業務の概要と、その業務に、あなたがどのような立場・役割で関わったかについて記入してください。

①～⑦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 システム化要件の定義における利用部門の役割について

近年、ビジネス環境の激しい変化を受けて、情報システムに対する利用者の要求もますます高度化し、多様化している。情報システムに求められる主要な要件としては、経営戦略や事業方針との整合性の確保が挙げられる。

例えば、情報システムに組み込むべき業務プロセスやデータのモデルは、経営戦略や事業方針を十分に確認し、費用対効果の検討や優先付けを行いながら、利用部門が定義する必要がある。同時に、現状の業務や情報システムについても問題の本質や要件の実態を把握し、情報システムの機能の利便性や操作性などを考慮する必要がある。また、一度定義したシステム化要件は、状況の変化によって追加や変更が発生することも多い。状況の変化への対応とともに、漏れのないシステム化要件の定義や潜在的な業務要件の抽出などは、業務を熟知している利用部門が主体となって行わなければならない重要な課題である。利用部門は、要件定義での討議に主体的に参画するとともに、効果的な定義を行うための手順や方法なども身に付けておく必要がある。

これまでのシステム化要件の定義では、情報システム部門や外部機関にその作業をゆだね、必ずしも十分とはいえないことが多かった。その結果、開発期間の延長や運用直後からのメンテナンスが発生し、開発費用の増加やシステムのライフサイクルの短縮が生じている。利用部門が、システム化要件の定義を中心に、システム開発プロジェクトにいかに主体的に参画していくかが、システム開発を成功に導く上でのポイントになっている。

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 あなたが利用部門としてかかわった業務要件の抽出やモデル化を伴うシステム化要件の定義作業の概要を、その作業における利用部門の役割と定義した要件の概要を含めて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事例において、経営戦略や事業方針と整合性のとれた業務要件の抽出やモデル化のために、あなたは、どのような手順や方法を用いたか。また、その作業で発生した主要な問題と対応策について、具体的に述べよ。

設問ウ 設問アで述べた事例において定義したシステム化要件の妥当性について、あなたはどのように評価しているか。今後の課題とともに述べよ。

問2 顧客情報の有効活用について

企業において、顧客情報の様々な有効活用が求められている。これまで、顧客と様々な接点をもちながら、各部門に散在していた顧客情報を有効に活用できれば、顧客満足度を高めることができ、優良顧客や企業の収益力の増大が期待できる。

具体的には、店舗や営業員、電話、電子メールなどの様々なチャネルから入ってくる顧客情報を1か所に集約し、有効活用しようというケースが増えている。例えば、コールセンタでは、顧客からの問合せに即答できるように、多くの質問と回答の中から典型的な対応例を検索・抽出できるようにしている。コールセンタで解決できない場合は、対応できる部門がコールセンタからの情報を迅速に引き継げるようにしている。また、複数の部門が顧客に対応する場合、一元化された顧客情報を使用し、各部門が情報を共有すれば、整合性のとれた顧客対応が可能になる。こうした対応を通じて、顧客満足度を高め、更に、収集された顧客の声を総合的に分析し、活用することで、新たな商品やサービスの企画に生かすこともできる。

上級システムアドミニストレータは、顧客戦略を理解した上で、関連部門の立場を調整しながら、顧客情報を集約し、有効活用することによって、顧客にとって価値のある情報やサービスを、一貫して提供できる仕組みを作ることができる。

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 あなたが構築に携わった顧客情報の集約と有効活用の事例について、顧客戦略や情報技術の活用も含めて、その概要とねらい、あなたの役割を、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事例について、どのような顧客情報を集約し、どのように有効活用したか。部門間の連携や情報技術の活用とも関連させて、具体的に述べよ。
また、当初のねらいは実現したか、していなければその原因について述べよ。

設問ウ 設問アで述べた事例について、期待する成果を更に高めるために、あなたはどのような施策が有効と考えているか。今後の課題とともに述べよ。

問3 商品やサービスの開発のスピードアップについて

顧客ニーズの激しい移り変わりに伴い、商品やサービスのライフサイクルが短くなっており、顧客の支持が得られるものをいかに早く市場に出せるかが重要になっている。

商品やサービスの開発では、マーケティング部門や研究開発部門などの連携のもとで、次のような一連のプロセスを実施する。まず、顧客や市場から収集した情報の分析に基づいて、商品を企画し、試作を行う。次に、顧客による試作品の評価などによって、商品化の見通しがついたところで、商品製作やサービス提供の仕組み作りや改良、量産体制の準備を行い、販売戦略も立案する。

商品やサービスの開発のスピードアップは、社内外の知見や関連情報の迅速な収集・分析、適切な開発ツールの導入、部品の共通化、製作工程の標準化など、個別プロセス自体の変革や効率向上の結果として実現することも多い。また、個別プロセスの組替えや並行処理、一部のプロセスの他部門や外部への委託などによる、業務プロセス全体にわたる変革も有効である。商品やサービスの開発を支えるインフラストラクチャとして、顧客情報、商品情報、関連技術情報などの共有化や活用、開発業務のマネジメントに必要な仕組み作りも重要である。限られた時間と要員で、商品やサービスの開発のスピードアップを図るには、情報技術の活用が欠かせない。

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 あなたが携わった商品やサービスの開発で、情報技術の活用によってスピードアップを図った事例について、対象となった商品やサービスと開発業務プロセスの概要を、あなたの立場を含めて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた業務に関し、開発のスピードアップを図るために、あなたはどのような工夫をしたか。スピードアップの阻害要因がどこにあったか。また、阻害要因を解消できなかった場合はその原因を含めて、具体的に述べよ。

設問ウ 設問アで述べた業務について、あなたはスピードアップによる業務上の成果をどのように評価しているか。また、今後、その成果を一層高めるためにはどのような施策が有効と考えているか。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、“論述の対象とする業務の概要”と“本文”に分かれています。“論述の対象とする業務の概要”は、2 ページの記入方法に従って、全項目につい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、併せて 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。