

平成 18 年度 秋期 上級システムアドミニストレータ試験 解答例

午後 試験

問 1

出題趣旨	
<p>上級システムアドミニストレータには、戦略を正しく理解し、戦略の実現に向けた業務改善を、問題を解決しながら推進し、また、その成果を評価する能力が求められる。</p> <p>本問では、店頭販売とインターネット販売を組み合わせた販売促進を例に、施策を実施した際の影響を分析する能力、その分析に基づいて組織の現状や業務の問題点を明確にし、解決策を立案できる能力を問う。併せて、インターネットによる販売促進の有効性の検証の視点から、解決策の効果、達成度を評価する能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>・社内専用の画面を用意して、店舗ごとの在庫や納期などを確認できるようにする。</li> <li>・インターネットを用いて、店舗ごとの在庫や納期などを電子メールで問い合わせる。</li> </ul>	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ情報を商品別・技術カテゴリ別に分類し、検索できる FAQ を作成する。</li> <li>・商品の機能別、仕様別のノウハウ情報をデータベースに蓄積し、検索できるようにする。</li> </ul>	
設問 2	(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せの回答に、顧客の近隣の店舗及び回答内容に詳しい店員の情報を入れる。</li> <li>・店舗で使えるチケットを、Web サイト上で発行する。</li> <li>・インターネット購入で取得したポイントが店舗でも使えるようにする。</li> <li>・インターネット販売の商品を店舗で受け取れるようにする。</li> </ul>	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗でメンバ登録する際の記入用紙にメールアドレス記入欄と登録確認欄を設けて、メンバ登録する。</li> <li>・キャンペーンの案内にインターネット登録案内を入れて、メンバ登録を勧める。</li> <li>・店舗に設置したインターネット端末で、顧客がインターネットを利用できるようにする。</li> </ul>	
設問 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットで情報提供した商品を、メンバ顧客が店舗で購入したかどうかを調査する。</li> <li>・メンバ顧客が店舗で商品を購入した際に、そのきっかけをヒアリング調査する。</li> </ul>	

問 2

出題趣旨	
<p>上級システムアドミニストレータには、業務モデルの策定、理解に当たって、幅広い視点、視野をもち、全体として最適なソリューションを考える能力が要求される。</p> <p>本問では、受発注や在庫管理にかかる費用を削減しながら、同時に顧客満足度を向上するシステムや仕組みを開発している卸売業者の、物流センタ設置を中心とする受発注業務と在庫管理業務の改善を例に、上級システムアドミニストレータとして、問題を解決するための工夫、業務システム改善について、解決策の立案能力を問う。その際、自社だけにとどまらず、他社（取引先）との関係を考慮した解決策も提案できる能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業所の倉庫スペースが手狭になっている問題</li> <li>・ 営業所の事務担当が発注や在庫管理に費やす時間が増えている問題</li> <li>・ 注文を受けた際に、欠品で納期が遅れる問題</li> </ul>	
	(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各営業所の売れ筋商品の在庫を管理する機能</li> <li>・ 各営業所への出荷伝票を作って、最適な量を出荷指示する機能</li> </ul>	
設問 2	(1)	古い商品が発注していた顧客に同じ薬効の新商品情報を提供し、商品の切替えを勧める。	
	(2)	新しいタイプの商品発売に影響を受ける既存商品を洗い出し、影響を予測して発注点と発注量を見直す。	
設問 3		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客の発注情報を分析し、必要と思われる時期に顧客に確認して受注する。</li> <li>・ 顧客と L 社をオンラインで結び、在庫管理を L 社で行い、計画的に納品する。</li> <li>・ 委託販売形式（VMI 方式）とし、在庫がなくならないように L 社が補充を行う。</li> </ul>	

問 3

出題趣旨	
<p>企業においては、業務の品質向上やスピードアップによって、ビジネスの競争力を高めていくことが重要である。</p> <p>その実現において、上級システムアドミニストレータは、業務担当者の仕事に、より深く踏み込んでノウハウや判断基準を収集・分析し、それを論理的に実行可能な手順やルールにまとめる能力、更にそれを活用して支援する能力が求められる。</p> <p>本問では、銀行の融資業務を題材にして、IT の活用による業務改善を進めるに当たり、業務を理解し分析する能力を問う。また、手順やルールを整備するために必要となる標準化能力、その手順やルールを効率的に運用していくための IT 活用能力について問う。</p>	

設問		解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	構成	企業の技術力、販売力、経営者の能力などの評価項目	
		評価方法	評価項目ごとに点数をつけて評価し、重み付けして総合的に評価する。	
	(2)	評価結果と企業の売上高や利益の伸びとの間の相関		
設問 2		りん議書データを本店融資部に回すワークフロー機能		
設問 3	(1)	前回の融資との比較結果によって渉外係に顧客対応をゆだねる判断の基準		
	(2)	・ 前回融資した際の決定条件と比較して融資の可否を判定する機能 ・ 前回融資した際の決定条件との比較を行う機能 ・ 前回の融資内容や決定条件を検索できる機能		
設問 4		財務指標から求めた顧客ランクに、売上高や利益の増加率実績を加味する。		

問 4

出題趣旨	
<p>上級システムアドミニストレータには、経営、マネジメント、情報技術に関する全般的な知識をもち、ビジネスの動向、情報技術の動向を正しくとらえた上で、業務リスクを正しく分析し、問題点を明確にして適切な解決策を策定できる能力が要求される。</p> <p>本問では、2002 年に米国で企業改革法（SOX 法）が施行され、日本でも新会社法に続いて、金融商品取引法（日本版 SOX 法）が成立し、企業において重要性が増してきている内部統制を例に、業務内容の調査・分析、業務システムの改善の企画について、ビジネス動向の把握、リスクの分析、解決策策定能力が備わっているかを問う。</p>	

設問		解答例・解答の要点	備考
設問 1		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本契約の締結から業者登録までをワークフロー化し、業者登録時に基本契約書の有無を確認する。</li> <li>・ 購買システムに 2 社以上の見積りの概要か、例外時の理由の入力を必須とし、発注時に確認する。</li> </ul>	
設問 2	(1)	同じ業者で同じ請求書番号の支払申請の入力を受け付けない機能	
	(2)	各部署が検収結果を入力しないと支払申請できないようにする機能	
設問 3	問題点	支払申請と確認を同じ課員が行う場合があり、不正やミスを防げない。	
	防止策	支払申請者とは別の課員が確認するプロセスに変更する。	