

午後Ⅰ試験

問 1

問 1 では、インターネットを利用した販売促進にかかわる業務改善について出題した。全体として、正答率が高かった。問題文で設定した状況などを踏まえていない解答も多く見られた。問題文をよく読んで、問題文に即した解答をしてほしい。

設問 1 では、“FAQ を作る”、“情報のデータベースを整備する”といった単なるシステムの整備を記述した解答も見られた。店員が効率よく対応するために必要なシステム機能を具体的に解答することを求めた。

設問 2(1)は、インターネット活用の改善案について出題した。“店舗で割引する”、“店舗でポイントを発行する”といった、店舗単独での改善案の解答が多く見られた。インターネット活用の改善案についてという、設問の主旨に沿った解答をしてほしかった。

ビジネスモデルを変革するに当たって、全体としての最適ソリューションを示すようにしてほしい。

問 2

問 2 では、卸売業者の受発注業務と在庫管理業務の改善について出題した。全体として、正答率は高かった。

設問 1(1)では、異なる視点から二つの問題点を答えることを求めたが、同じ視点から似たような問題点を挙げた解答も多く見られた。(2)では、〔物流センタ設置を中心とする改善案〕の(4)以外に追加すべき機能を答えることを求めたが、(4)と同じような解答や、(4)を修正するような解答が多かった。

設問 3 は、自社だけにとどまらず、顧客（医療機関）との関係を考慮した解決策について出題したが、L 社の商品配送業務の効率の視点だけからの解答が多く見られた。

自部署だけでの改善にとどまらず、他部署や他社の協力を得ることによって課題を解決する幅広い視点をもってほしい。

問 3

問 3 では、銀行の融資業務の改善について出題した。全体として、正答率は低かった。

設問 2 は、単にりん議書作成をシステム化する、又はりん議書を電子化するという主旨の解答が多く見られた。それによって、現状の問題点をどう解決するのかを具体的に解答してほしかった。

設問 3(1)は、繰り返し融資する場合に専任の融資受付担当者が対応することについては、問題文の中で施策として書かれていたにもかかわらず、そのことを記述した解答が見られた。不適切な融資を防ぐために、渉外係との分担で規定すべきことを考えてほしかった。業務上の施策が有効であるためには、どのようなルールや手順が必要となるか、様々な視点から検討するようにしてほしい。

問 4

問 4 では、購買業務の内部統制の整備について出題した。高得点を取得した解答もあったが、内部統制やリスク管理の概念を理解していないと思われる、得点の低い解答もあった。また、問われていることに的確に答えていない解答も多かった。

設問 1 は、“何を、どの時点で確認すればよいか。システム機能と併せて述べよ”と問うていたが、確認すべき時点を明示していない解答や、必要となるシステム機能について全く触れていない解答が多かった。

設問 3 は、経理課員が購買する場合のプロセス上の問題点を問うていたが、購買課員の問題点や、問題文で設定した状況などを踏まえていない一般的な問題点を記述している解答が多かった。

業務プロセスのどこにどのようなリスクがあるのかを把握し、分析するようにしてほしい。