

平成 18 年度 秋期
上級システムアドミニストレータ
午後Ⅱ 問題

試験時間

14:10 ~ 16:10 (2 時間)

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続きます。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. 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

5. 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	問 1	○問 2	問 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。

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 経営的視点からの情報システムの選択について

新たな事業展開や、既存事業の変革又は大幅な拡大などに際して、関連する情報システムの整備は必須である。整備を進める際には、独自開発やソフトウェアパッケージ導入による自社システムの構築が適当か、ASP やアウトソーシングなどの外部専門サービスの利用が適当か、それらの組合せが適当かなど、利用部門としても慎重な判断が求められる。この判断は、経営的視点から、対象となる情報システムをどのように位置付けるか、機能面や性能面、運用面での必須要件は何か、稼働時期やコストをどう考えるかによっても異なる。

外部専門サービスは、給与計算関係業務では長年にわたって多くの実績があり、近年はほかの業務でもメニューが充実してきている。インターネットショップは、外部専門サービスで手軽に構築できる。CRM、SFA、業種ごとのメニューなども増加している。事業の先々の見通しが不透明な場合でも早期に必要な環境を用意し、その後の状況を見て柔軟に対応するために、こうしたサービスを利用するケースがある。一方で、将来にわたる競争力や自社でのノウハウ蓄積のために、時間やコストがかかっても自社システムの構築を選択するケースもある。また、自社システムの構築と外部専門サービスの利用の組合せ範囲を見直したり、組合せ方式からいずれかに切り替えたりすることもある。

利用部門は情報システム部門とも十分に協議を重ねた上で、経営的視点から対象事業の目的や特性にふさわしい情報システムを選択することが求められる。

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 新たな事業展開や事業の変革、拡大などを支援する情報システムの企画検討の際、自社システムの構築と外部専門サービスの利用との比較・検討をしたケースにおいて、対象とした業務と情報システムの概要、あなたの役割について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた情報システムの比較・検討において、経営的視点による選定基準を挙げ、自社システムの構築と外部専門サービスの利用のそれぞれについて基準の項目をどう評価し、選定したか。また、その際、利用部門として、特に検討を要した事項について、具体的に述べよ。

設問ウ 設問アでの経験を踏まえ、今後同様なケースで情報システムを選択する場合、手順、方法及び判断において改善すべき事項を簡潔に述べよ。

問2 ソフトウェアパッケージ利用における業務プロセスやルールの見直しについて

経営上の判断や全体最適の視点からソフトウェアパッケージ（以下、パッケージという）の利用を決めるケースも多いが、利用部門にとっては自社開発以上の困難に直面することがある。

パッケージの利用を想定して準備を進める場合においても、まず現状を分析し、解決すべき問題点や達成すべき目標を明確にし、あるべき業務プロセスを検討しなければならない。その上で、パッケージが備える機能、業種・業務特性との適合性、自社の要件との整合性などについて、どのような差異があるかを明らかにしていくことになる。

パッケージのカスタマイズは極力抑制し、回避することが望ましいが、競争力の源泉となる自社特有の処理や取引先との関係などに絞り込んで、最小限のカスタマイズや追加開発も行われる。しかし、こうした対応によっても、システムに期待される要件のすべてを充足することは難しい。多くの場合、パッケージの機能や対象業務範囲の制約から、それまでに検討してきた業務プロセスや処理ルールを見直したり、代替策や運用面で工夫したりすることになる。

利用部門はこうした事態を受け入れ、当初想定したあるべき姿との間で生じる差異に対し、新たな発想で再度業務を見直し、ビジネス上の目的実現に向けて取り組むことになる。上級システムアドミニストレータは、利用者に大きな負担がかかったり、重大な問題が起きたりしないように、関係者と協働していく必要がある。

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 パッケージを利用して実現した業務プロセスの概要について、パッケージ利用の経緯とあなたの役割を含めて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたパッケージ利用に当たり、それまでに検討してきたあるべき姿との間でどのような差異が生じ、どのような問題に直面したか。差異が生じた際、問題解決のために実施した業務プロセスや処理ルールの見直しの内容、代替策や運用面での工夫について、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イでの対応について、システム稼働後の業務状況を踏まえ、あなたはどうか評価しているか。また、今後改善すべき課題と対応方針について、簡潔に述べよ。

問3 業務改善におけるデータ活用について

企業は、継続的に業務を改善し、業務のスピードアップを図るなど、業務運営の効率向上を目指している。そのためには、様々なデータを活用し、現状を分析した上で、業務改善策を立案して実施することが必要である。

例えば、営業担当者が効率よく営業活動を行うためには、販売促進ツールの準備、見積書の作成、契約書類の作成、納品の手配、請求書の発行、売掛金の回収などの営業事務の効率向上を図る必要がある。営業事務の効率向上を阻害している問題点を洗い出し、業務上の課題を設定するために、実績データから作業工数を集計することや各作業に費やすコストのデータを算出することなどが求められる。各データを分析することによって問題点を把握し、課題を設定し、改善策を立案して実施することで業務のスピードアップを図り、業務の効率向上を推進することができる。

上級システムアドミニストレータには、現状の業務を分析するために必要なデータを収集し、そのデータを分析することで現状の問題点を把握することが求められる。その上で、取り組むべき課題を設定して業務の改善策を推進し、業務全体の効率向上を実現する役割を担っている。

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 あなたが業務改善のためにデータを活用した事例について、あなたの立場・役割を含め、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アの事例について、当初設定した改善目標の概要及び現状の問題点を把握するために収集したデータとその分析結果を具体的に述べよ。さらに、実施した改善策とその効果を具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた業務の改善について、今後、改善効果を継続的に測定して業務改善に結び付けるためには、どのような仕組みを組み込めば効果的か。あなたの考えを簡潔に述べよ。

〔メモ用紙〕

〔メモ用紙〕

6. 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、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。

7. 途中で退室する場合には、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室してください。

退室可能時間	14:50 ~ 16:00
--------	---------------

8. 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。

9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

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。