

午後 試験

問 1

問 1 では、資格取得のための通信教育における、サービスや質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 2(2)では、単に、“学習計画が予定通り進んでいない受講生”や“在籍期間終了が近い受講生”などの解答が多く見られた。学習計画に対する実績をどのようにして把握するかを問題文から理解し、学習計画と理解度確認テスト実施の関係を具体的に記述してほしかった。

設問 3 では“どのようなテストにすべきか”，設問 4 では“どのような教材を作成すべきか”とそれぞれ問うていたが、テストや教材ではなく機能について答えているなど、問われていることに的確に答えていない解答や、問題文とは関係のない一般的な解答が多かった。問題文や設問をよく読んで解答するようにしてほしい。

問 2

問 2 では、レストランチェーンとその取引先を対象にした、複数企業にまたがる業務改善について出題した。高得点の解答も見られたが、全体として正答率は低かった。問題文で設定した状況を踏まえていない解答や、問われていることに的確に答えていない解答も多く見られた。

設問 2 の“A 社が取引先に提供すべきデータ”としては、“物流センタの在庫データ”という解答が散見された。物流センタだけでなく店舗の在庫データも必要であることに気づいてほしかった。

設問 2 の“取引先が行うべき事項”として、単に“在庫を削減する”や、“在庫を調整する”という解答が多く見られた。在庫の適正化のために何を行うかを具体的に記述してほしかった。

設問 3 の“A 社が取引先に提供すべき情報”として、新メニュー用食材と、新メニューによって影響を受ける食材の情報が必要ということがはっきり記述されていない解答が多く見られた。

問 3

問 3 では、通信ネットワークを活用した編集業務の改善について出題した。選択率は低く、問題の趣旨を十分に理解できていないと思われる解答も見られた。

設問 1(1)では“必要な情報”，設問 1(2)では“標準化する事項”について問うている。それぞれの観点で整理してほしかった。

設問 2 では、個々の編集所や営業所での効果ではなく、〔改善案〕で得られる全社視点での効果を解答してほしかった。

設問 4 では、単にデータの収集や分析だけを記述した解答が多かった。情報システムで収集されたデータを分析し、継続的に改善活動を行う必要があることを理解してほしい。

問 4

問 4 では、自動車販売会社のアフターサービスにおける顧客情報の活用について出題した。全体として、正答率は高かった。

設問 1(2)は、“どのデータを活用して”と問うていたが、活用するデータを明示していない解答が見られた。

設問 2(2)は、単に“～を検索できるようにする”と記述した解答が多く見られた。情報を活用するために必要なシステム機能を具体的に解答してほしかった。

設問 3 は、施策 3 の有効性の検証を問うていたが、来店頻度か新車販売のどちらかについてだけ分析するという解答が見られた。

情報活用に際しては、情報システムだけでなく業務プロセスの視点から、効果が十分に見込まれる対応策を検討するようにしてほしい。