

平成 19 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 経営環境の変化に対応した情報システムの見直しについて

営業対象先の拡大や顧客ニーズの多様化などによって、企業の経営環境が、目まぐるしく変化している。そうした変化に対応して業務効率を維持し、向上させていくためには、業務プロセスの見直しが重要である。また、業務プロセスの変更に併せて、情報システムについても見直しをしないと、効率よく運用できない場合が多い。

例えば、顧客サービス部門で、多様化し、高度化する顧客のニーズに的確に対応するために、従来から保有していた顧客名、住所、電話番号などの顧客情報に加え、顧客の嗜好、取引状況、家族構成などのきめ細かな情報を保有し、活用する必要がある。そのために、顧客情報の収集方法や活用方法に様々な工夫が求められるので、情報システムに新たな機能が必要になる。また、法人向け営業が主であった営業部門が、新たに個人向け営業を展開する場合は、現行業務プロセスに、個人向けの業務プロセスを追加する必要がある。さらに、個人向けサービスの向上を図るために、サービス部門の機能拡充も必要になり、関連する情報システムの対応も求められる。

新業務プロセスに必要な機能が、既存の情報システムで実現できない場合には、情報システム部門と連携し、新たな情報システムの検討が必要となる。

上級システムアドミニストレータは、新業務プロセスの機能要件を明確にし、利用部門の立場から情報システムの見直しに参画する必要がある。

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 経営環境の変化に対応し、業務プロセスと情報システムを見直した事例の概要を、あなたの役割を含めて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事例において、新業務プロセスに必要な機能を既存の情報システムで実現できるかどうかをどのように分析し、対策を講じたか。具体的に述べよ。また、機能要件を情報システムで実現する過程で明らかになった問題点とその解決策について、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イでとった解決策をどのように評価しているか。着手できなかった課題や新たに明らかになった課題とともに述べよ。

問2 コスト低減のためのデータ活用について

海外市場における競争激化など、企業における価格競争力の重要性が増している。コスト低減のためには、コストの現状を分析し、改善策を立案し、実行につなげていくことが必要である。現状の分析では、データを収集して、様々な切り口で分析し、コスト構造を明らかにすることが重要である。

例えば、製造業においては、原材料の仕入れ、製造、在庫管理、品質管理、出荷作業などの各工程の直接費だけでなく、製造機器の維持管理費用などの間接費も含めた製造原価を把握し、どのコストに注目すべきか、適切な手法で分析する必要がある。売上データと製造原価を製品別、工程別の切り口で分析することによって、具体的なコスト低減策の立案が可能となる。例えば、利益率の低い製品については、その原因となっている工程のプロセス改善によって、製造原価を低減することができる。

同様に、飲食店などのサービス業においても、仕入れ、在庫管理、調理、配膳、片付け、会計などの各部署の要員の稼働率を把握するとともに、店舗の賃借料や水道光熱費などの維持管理費用を把握し、分析する必要がある。売上データと要員の稼働率などを、曜日別、時間帯別の切り口で分析することによって、具体的なコスト低減策の立案が可能となる。例えば、要員の稼働率が低い部署については、要員配置の無駄をなくし、人件費を削減することができる。

売上データとコストに関するデータを、製品、サービスだけでなく、顧客別、店舗別などの切り口で分析し、収益拡大につながる具体的な改善策を立案し、実行できるようにすることは、上級システムアドミニストレータの重要な役割である。

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 あなたがコスト低減策の立案のためにデータ活用した事例の概要を、業務の背景とあなたの役割を含めて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事例において、コスト低減策を立案し、実行できるようにするために、どのようなデータを収集し、どのような切り口で分析したか。コスト低減策の内容とともに具体的に述べよ。

設問ウ 設問イの分析結果に基づいて実行したコスト低減策に対する評価と今後の課題について、簡潔に述べよ。

問3 トラブル対策に関する情報システム構築段階からの取組みについて

情報システムの本番稼働後に、予期せぬ様々なトラブルに見舞われるケースは少なくない。例えば、受発注や生産、物流などの業務の中核を担っている情報システムでトラブルが発生すると、多数の顧客や取引先に影響を及ぼし、対応を誤ると大きな被害を生じ、企業として非常に深刻なダメージを受けるおそれもある。

情報システムがトラブルなく、安定して稼働していることは、利用部門にとって必須の要件である。そのために、想定されるトラブルのケースを、システム構築段階から漏れなく洗い出して予防策を組み込むことや、発生した場合の対処を検討しておくことが、利用部門に要求される。利用部門が主体的にかかわる事項としては、検収テストの徹底、分かりやすい利用マニュアルの作成、利用者教育の徹底、トラブルケース別の緊急体制や情報システム停止中の代替策の検討などが挙げられる。

万が一、トラブルが発生した場合、利用部門は業務への影響を最小限に抑えるために、情報システム部門と協働して、トラブルの状況を速やかに把握し、適切に対処する必要がある。情報システムの復旧見通しがはっきりしない場合には、影響が予想される顧客や取引先などに対し、いつ、何を、どのような方法で伝えるか、また、復旧までの間、業務をどのように行っていくかなど、迅速かつ的確な判断と代替策の実施が求められる。こうした場合に備えて、業務やデータ、顧客別の処理の優先度などを考慮して、本番稼働までにあらかじめどのように対処するかを検討し、対処策を具体的に決定しておくことが望ましい。

上級システムアドミニストレータは、利用部門を代表して、こうした課題に対して主体的に取り組んでいく必要がある。

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 あなたが利用部門の立場でトラブル対策に取り組んだ情報システムの概要を、あなたの立場と役割を含めて、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構築段階で、利用部門としてトラブル予防のために取り組んだ内容と工夫を具体的に述べよ。また、トラブル発生時に、利用部門では、状況に応じてどのように対処することにしたか。緊急体制や代替策などについて、具体的に述べよ。

設問ウ 本番稼働状況を踏まえ、設問イで述べたトラブル対策に対する評価と、改善を図った事項や課題について、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。