

午後 試験

問 1

問 1 では、住宅販売会社のリフォーム商談における顧客情報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 は、単に“～提案する”と記述した解答が見られた。リフォーム提案を行うための準備について解答してほしかった。

設問 2 は、“担当者間の連携を良くする”や“データを共有する”など、一般的な改善策を記述した解答が見られた。問題文で設定した状況を踏まえて解答してほしかった。

設問 3 は、クレームを少なくするための対応方法を問うていたが、クレームの本質を十分に検討していない解答が見られた。

状況を把握し、分析した上で、状況に応じた適切な対策を検討するようにしてほしい。

問 2

問 2 では、製造機械用部品の製造・販売会社の経営統合における営業プロセスの見直しについて出題した。全体として、正答率は高かった。

設問 3 では、“分析すべき情報、及び分析の視点”と二つの項目を組み合わせることを求めたが、二つの項目を関連付けてとらえた解答は少なかった。

設問 4 は、(1)では、コールセンタの回答時間だけを挙げた解答が多かった。問題文の記述から特注品の売上の増加との関連付けが必要なことを読み取ってほしかった。(2)では、特注品の売上増加率だけを挙げた解答が多かった。問題文の記述からターゲットの顧客と特注品の売上増加率を関連付けた解答が必要なことを読み取ってほしかった。

一つの情報にとどまらず、複数の情報を組み合わせることによって取組方針を実現していく視点をもってほしい。

問 3

問 3 では、契約業務の迅速化を図るために、複数の部署にまたがって行う業務と情報システムの改善について出題した。

設問 1 は、(1)では、“与信枠の目安を迅速に提供する”とだけ書かれた解答が見られたが、どのようにそれを実現するのか、具体的に記述してほしかった。(2)では、契約締結完了までの期間を挙げた解答が多かった。提案以降の交渉は別の業務プロセスであり、それまで含めては施策の有効性を正しく評価できない。最適な解答は何かを十分吟味してほしい。

設問 2(1)では、単に“検索機能を提供する”という解答が多く見られた。現状の問題点を踏まえて、それを解決するにはどのような機能が必要かを具体的に記述してほしかった。

問 4

問 4 では、回転すし店の顧客満足度向上、効率向上のためのシステム導入、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 では、“具体的に述べよ”と問うているにもかかわらず、“コンベア上の皿数”のようなあいまいな解答が多く見られた。情報の利用目的を踏まえて、具体的に解答してほしかった。

設問 2 は、(1)では、解消される客の不満を問うているにもかかわらず、不満を記述していない解答や、解消されないものを記述している解答が多く見られた。(3)では、注文システムについて問うているにもかかわらず、来店受付や待ち時間照会などの機能を記述した解答が多く見られた。また、(2)と(3)の解答が入れ替わっているものも多かった。問題をよく読んで解答してほしかった。

設問 3 では、“来店して待っている客に対するサービス”についての解答が多かった。“これから来店しようと思っている客に対するサービス”として、“待ち時間を通知する機能”にまで言及してほしかった。

世の中の最新動向にも目も向け、抜本的な改革を促す柔軟な考えを身に付けるようにしてほしい。