

午後 試験

問 1

出題趣旨

サービスの競争力を高める上で、IT の活用はますます重要度を増している。PC や携帯電話でのネットサービスなど活用手段を増やし、従来にないサービスの提供を可能にしているケースが次々に出てきている。

IT 活用の検討では、既存サービスや類似サービスでの状況や顧客ニーズなどの情報収集・分析を行って、ほかにはない特長が出せるよう工夫し、競争力を強化する取組みが重要になる。

本問は、サービスの競争力を強化する観点から、いかにして IT を有効活用し、顧客にとって魅力あるサービスを実現したかについて、情報収集・分析と改善策立案に焦点を当てた具体的な論述を求めている。論述を通じて、実務での工夫など一連の活動において上級システムアドミニストレータに求められる分析能力、改善策立案能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

企業が売上を拡大して成長を続けるためには、新規顧客の獲得など、顧客層の拡大を図ることが重要である。そのためには、企業内部に蓄積されている社内データ、競合他社や市場動向などの外部データを活用して様々な分析を実施し、その結果を活用して新製品の開発や店舗の品揃えの充実などの顧客層の拡大策に繋げることが求められる。

本問は、社内外のデータを活用し、その分析結果から顧客層の拡大策を立案して実施し、更にその施策をどのように改善したかについて、具体的な論述を求めている。論述を通じて、上級システムアドミニストレータに求められるデータ活用能力、分析能力、洞察力、施策立案能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

企業においては直面する様々なリスクに対応するため、内部統制の重要性が増している。内部統制を効率よく高いレベルで実施していく上で、IT を利用した IT 統制の検討は欠かせない。利用部門は、統制対象とする業務プロセスのチェックから始まり、全般にわたってかわることになる。

本問では、このうち IT 業務処理統制に焦点を当て、重大なリスクと判断した事項の統制方法とその評価について、具体的な論述を求めている。論述を通じて、検討での工夫など一連の活動において上級システムアドミニストレータに求められる分析能力、対策立案能力などを評価する。