

午後 試験

各問とも、受験者の経験に基づいた具体的な論述が多かった反面、設問で解答を求めている項目に対して、十分に要点を踏まえた解答となっていない論述も散見された。問 1、問 3、問 2 の順で選択率が高かったが、業務内容に制約がない問は、経験も踏まえて論述しやすかったと思われる。

問 1（提供サービスの競争力強化を図るための IT 活用について）では、競合サービスや顧客ニーズなどの情報収集・分析に基づいて、インターネット活用などによる顧客サービス向上を図った論述が多かった。しかし、社内業務の効率向上や SI ベンダとして大規模システムの構築に関する論述も見受けられた。顧客サービスの向上による競争力強化を意図した論述をしてほしかった。

問 2（顧客層を拡大するためのデータ活用について）では、社内外のデータを活用した分析とその分析結果を基にした顧客層の拡大策について具体的な論述を期待したが、単なる業務改善やシステム導入などの論述が散見された。特に、設問アで施策の概要に触れた論述が少なく、プロジェクトチーム組成の論述が多かった。

問 3（内部統制の取組みにおける IT 業務処理統制について）では、内部統制整備のプロジェクトの一員として携わった自らの経験に基づいた、具体的な論述が多かったが、統制評価の手続について論述されているものは少なかった。単に情報システム構築上の工夫や業務の改善を述べたものや、IT 全般処理統制の内容が論述の中心となっていたものもあったが、題意の IT 業務処理統制に焦点を当てて論述してほしかった。