

平成 20 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. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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

6. 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) B 又は 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 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

企業や組織が、競争力のあるサービスを提供するためには、サービス自体の高度化や差別化を図るとともに、IT 活用についての徹底した検討が欠かせない。各種の予約や照会、会員向けの情報提供、製品のサポート受付や情報提供など、様々なサービスに IT が活用され、競争力強化に寄与している。例えば、インターネット上での金融機関のサービスや宅配便のきめ細かな荷物照会サービスは、高度な IT 活用に支えられている。

こうしたサービスでは、PC や携帯電話でのネットサービスなど多様な手段を提供して、顧客に IT を直接利用させることが多くなってきている。競争力強化のためには、次のようなサービス関連情報の収集・分析が重要になる。

- ① 自社のサービス及び競合するサービスの現状と課題
- ② 自社のサービス及び競合するサービスでの IT 活用状況
- ③ サービスや IT 活用に対する顧客のニーズ

顧客にとって魅力あるサービスを提供できるように、これらの分析結果を基に、IT 活用方針を定め、実現する内容・手段・技術に独自の工夫を取り入れる。さらに、サービス提供時間の拡大、利用の簡便さ、レスポンスの速さ、エラー時の対応の容易さなど、顧客視点からの改善も加えて、競争力強化を図る。

上級システムアドミニストレータには、IT 活用による工夫や改善が顧客に高く評価され、企業や組織にとって大きな成果となるように、適宜、評価を確認し、改善に取り組んでいくことが期待されている。

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 あなたが携わった、サービスの競争力強化を図るための取組みについて、そのサービス及び IT 活用の概要を、あなたの立場とともに 800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた IT 活用において、競争力強化のために、どのような情報の収集・分析を行ったか。また、分析結果を基に、どのような工夫や改善を行って、IT 活用による競争力強化を実現させたか。具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた取組みの結果をどのように評価しているか。評価で判明した課題や更なる競争力強化のための取組みについて、簡潔に述べよ。

問2 顧客層を拡大するためのデータ活用について

企業が業績の拡大を目指すには、顧客層を拡大することが重要である。様々なデータを活用して、顧客や市場の動向を的確に把握し、新製品の開発や店舗での品揃えの充実などの施策を実施することが求められる。

例えば、大規模小売店では、社内に蓄積されている売上データを商品別、年代別、性別又は地域別に分析することで、商品の売上傾向や顧客の購買傾向を把握することができる。競合店の折り込みチラシの調査や現地調査を実施したり、市場調査レポートなどの外部データを活用したりして、市場の動向や顧客の購買動向をつかむこともできる。これらの分析結果や調査結果を基に、競合店と比較して、自店の強み・弱みを把握し、店舗での品揃えの充実や価格戦略などの施策を実施することは、顧客層を拡大するための重要な手段となる。また、競合店の動向を注視しながら、販売促進のキャンペーンを実施することも、有効な施策となる。さらに、これらの施策を実施するだけでなく、刻々と変化しているマーケットの動きや顧客の嗜好などをタイムリーに把握し、一度実施した施策に改良を加えたり、違った観点からの新しい施策を追加したりすることも必要である。

上級システムアドミニストレータには、社内外のデータを活用して、顧客層を拡大するための施策を実施するとともに、実施した施策の効果を継続的に検証し、次の施策に反映させる役割が求められる。

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 あなたが顧客層を拡大するために実施した施策の概要について、あなたの立場とともに800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた施策の立案に際して活用したデータと、その分析結果を述べよ。
また、分析結果を施策にどのように役立てたか。そのねらいも含めて具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた施策の実施結果をどのように評価し、次の施策にどのように反映させようと考えているか。簡潔に述べよ。

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

企業においては、直面する様々なリスクに対応するために、内部統制の重要性が増している。内部統制の一部である IT 統制は、IT 全般統制と個別の業務システムにかかる IT 業務処理統制とに分けられる。利用部門が深くかかわる後者は、業務システムにおいて、承認された業務がすべて正確に処理、記録されることを確保するために業務プロセスに組み込まれた IT にかかる内部統制である。

IT 業務処理統制としては、取引データの信頼性（完全性、正確性、正当性）の確保やエラー処理への対応、マスタファイルの正確な更新などが挙げられる。例えば、販売システムでは、すべての売上が漏れなく、正確な内容、金額で計上され、請求書の発行や入金管理に問題がないかどうかの確認が必要になる。そのためには、取引データに誤りや不正が生じるリスクに対しては、それぞれの業務は権限をもつ人が社内ルールどおりに処理しているか、データ入力者以外が入力結果をチェックしているか、システムによって処理件数などを照合しているかなど、具体的な統制方法を決める必要がある。さらに、サンプリングチェックや定期的な確認・照合など、統制評価の手続も明確にしておくことが求められる。

上級システムアドミニストレータには、業務プロセス上のリスクを明らかにし、リスクに対応するために適切な IT 業務処理統制と統制評価の手続が取られるよう取り組むことが期待されている。

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 あなたがかかわった IT 業務処理統制の取組み体制と担当した業務システムの概要について、あなたの役割も含めて 800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた IT 業務処理統制の検討において、担当した業務システムの業務プロセス上で重大なリスクと判断した事項は何か。複数の事項を挙げ、それぞれに対する統制方法について、工夫した点を含めて、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた各事項の統制方法について、どのように評価しているか。統制評価の手続も含めて、簡潔に述べよ。

〔 メ モ 用 紙 〕

〔 メ モ 用 紙 〕

7. 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。

8. 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
--------	---------------

9. 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。

10. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

11. 試験中、机上に置けるもの及び使用できるものは、次のものに限ります。

なお、会場での貸出しは行っていません。

受験票、黒鉛筆又はシャープペンシル、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計（アラームなど時計以外の機能は使用不可）、ハンカチ、ティッシュ

これら以外は机上に置けません。使用もできません。

12. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

13. 答案用紙は、いかなる場合でも、すべて提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。

14. 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。