

午後 I 試験

問 1

問 1 では、証券会社のコールセンターにおける AI の機能を活用した新サービスの検討について出題した。題意や状況設定はおおむね理解されているようであった。

設問 1(1)では、AI の機能によって、オペレータの問合せへの対応品質が向上する理由を問うたが、対応品質がどのように向上するかを述べた解答が多かった。

設問 2(1)では、顧客のどのようなニーズに応えようと考えているかを問うたが、セルフサービス機能の充実や受付時間外の対応など、顧客ニーズをどう実現するかについて述べた解答が多かった。顧客が問合せ前に FAQ など解決を試みている点に着目し、自ら問題を解決することが顧客のニーズであることを理解してほしかった。

設問 3(1)では、新サービスの導入効果を測定するためのチャットボットの利用状況に関する KPI を問うた。顧客満足度を低下させずにオペレータの対応を平日だけにするためには、電話やメールの問合せがチャットボットによって抑制されているかどうかを確認できる KPI が必要であることを理解してほしかった。

IT ストラテジストは、新サービスの導入効果の評価まで見据えた上で、現状を正確に把握し、新技術の的確な活用を判断する能力を高めてほしい。

問 2

問 2 では、住宅設備メーカーのシステム導入について出題した。題意や状況設定はおおむね理解されているようであった。

設問 2(1)では、システム導入後は、製造した製品の製造数量が時間ごとに記録されるので、問題の早期の把握をどのように行うかを問うたが、実績数量で比較することに気付いた解答が少なく、比較の頻度を記述していない解答も多かった。導入前は一日の作業終了後でないと分からなかった実績の差異が時間ごとの把握が可能になることに気付いてほしかった。

設問 2(3)では、1 日分の複数の製品の製造数量と、製品ごとの部品リストをまとめて指示することによって、部品の取りそろえ作業の改善に必要な機能を問うたが、部品の取りそろえの改善に関する解答は少なかった。組立ての単位ごとではなく、製造する数量と部品リストから 1 日の製造に必要な部品の数量が分かり、部品倉庫から一度で出庫するための出庫指示データができるということに気付いてほしかった。

IT ストラテジストは、情報を有効活用する能力、業務改善を実現するための情報化計画の策定能力を高めてほしい。

問 3

問 3 では、コンテンツ制作会社の事業展開について出題した。題意や状況設定はおおむね理解されているようであった。全体として、正答率は高かった。

設問 1(1)の社外のデザイナーのメリットでは、“著作権人格権が行使できる”ことを述べた解答が一部で見られた。どういったメリットが実現されるのか、具体的な内容まで言及して解答してほしかった。

設問 1(2)では、“業務ノウハウ蓄積度”のような計数対象や算定方法が不明であったり、取組みの成否との関連性が乏しかったりする解答が一部に見られた。KPI として経営者に報告可能な内容かどうかを確認してほしかった。

設問 3(2)では、運用部を新設する狙いを問うたが、“システムの運用”や“事業の運用”といった、運用部そのものの業務を解答したものが散見された。C 社のもつ課題を念頭に、既存の枠組みでは解決できないことに取り組もうとしていることに気付いてほしかった。

IT ストラテジストは、新たな情報技術を活用して、事業の推進の支援や提案が行える能力を高めてほしい。

#### 問4

問4では、AIを活用したエレベータの製品企画について出題した。題意や状況設定はおおむね理解されているようであった。

設問 1(1)では、ストック型ビジネスであるにもかかわらず、R社の売上げが下降傾向にある原因について解答を求めた。正答率は高かったが、原因ではなく、単に実情を答えた誤った解答も見られた。

設問 2(2)では、安価なエレベータを販売するメーカーの参入に対抗する戦略を求めた。正答率は高かったが“通信インフラのリアルタイム性を調査する”など、他メーカーの参入に対抗する戦略という題意からは外れた解答もみられた。

設問 3(1)では、新製品の市場投入を急ぐ目的と、市場投入を早めるためにあらかじめ打つ施策を求めた。施策についての正答率は低く、あらかじめ打つ施策という題意からは外れた解答が多くみられた。設問をよく読んで解答してほしい。

ITストラテジストは、市場動向、技術動向及び自社の保有技術を基に、AIなどの新たな技術も活用して競争力の高い新製品を企画し、戦略的な事業展開を推進する能力を高めてほしい。