

平成20年度秋期 上級システムアドミニストレータ試験分析速報

2008.10.20 (株)アイテック 情報技術教育研究部

1. 午前試験講評

全体的な難易度は普通の問題でした。過去問題からの流用が多く、過去問題とまったく同じ問題、過去問題を少し修正した問題を合わせると全体の約4割を占めています。過去問題をよく復習しておいた受験者はある程度の手ごたえを感じていると考えられます。過去問題との類似点が少ない新傾向の問題は、問3、問19、問23、問24、問42、問44、問54、問55などで、過去問題以外に学習が必要であった問題と考えられます。計算問題は前回に比較して少なくなりました。しかし、問3や問23など計算に少し時間を要すると考えられる問題が見受けられました。システム運用管理としてはITIL(問19)に関連した問題が出題されています。新制度の試験でもITIL中心の出題となるでしょう。問29、問32、問33、問34などの国際標準関係の問題については、テーマは過去問題と同じながら、新しい版からの出題となっています。主要な国際標準については新しい版の内容も抑えておく必要がありました。前回は、上級システムアドミニストレータの午前問題としては、少し範囲を逸脱しているのではないかと考えられるような難易度の高い問題が数問出題されていましたが、今回は上級システムアドミニストレータとしてオーソドックスな問題だったと考えられます。

2. 午後 試験講評

全体的な難易度は普通だったと考えられます。問題の長さ、設問の量、解答として記述しなければならない字数は、過去の問題と大差はありません。時間的な厳しさについても、例年どおりであったと考えられます。例年通り、解答のための手がかりが、すべての問題で問題文中に含まれています。集中して取り組むことができれば、一回問題を読むことによって手がかりを読み取ることができたと考えられます。制限時間内に解答を導くことは十分可能であったでしょう。

問1 住宅リフォーム商談の改善

住宅のリフォームを実際に経験した受験者は少ないと考えられますが、問題文中の記述を読めば、解答を作成するために必要な情報は十分得られます。各設問とも同程度の難易度であり、各設問の意図を正しく読み取ることができたかが得点のポイントであったと考えられます。設問3は若干抽象的に感じられる設問でした。この問題の難易度は普通といえます。

問2 経営統合における営業プロセスの見直し

製造機械部品の製造・販売会社であるA社B社それぞれについて、顧客の状況と営業の

状況の記述を的確に読み取ることがポイントであったと考えられる問題です。顧客状況や影響状況の記述は平易な表現になっており、顧客状況、営業状況において、各社の強み、弱みの把握は容易であると考えられます。一般に午後 の設問は、問題文中のヒントを手がかりに解答を作成します。解答のためのヒントになる記述は大体まとまっていることが多いです。しかし、この問題では手がかりが分散されて記述されており、問題文全体をとらえながら解答を作成する必要があったと考えられます。手がかりが分散しているという点で、この問題の難易度はやや難しいといえるでしょう。

問3 契約業務の改善

テーマは「契約業務」となっていますが、契約書のやり取りを題材にした営業部、与信部、法務部間の情報交換の改善を問う問題です。契約業務そのものの知識は不要で、3部門にまたがる契約に関する業務の流れの記述は平易であり、現在どのような点が問題なのか、各部門がどのような点の改善を期待しているのかは、容易に読み取ることができたでしょう。この問題は、現状の問題点や改善点についての新システムの機能を問う問題です。解答作成のポイントは、〔改善案の検討〕で示されている新しい業務の流れと新システムの機能をどのように結びつけるかを的確に捉えることであったと考えられます。この問題の難易度はやや難しいです。

問4 回転すし店の業務改善

回転すし店が問題のテーマになっており、イメージが湧きやすい問題であったと考えられます。〔店舗の現状〕の記述が長く、かつ情報量が多いので、〔店舗の現状〕の部分の情報整理が重要であったと考えられます。設問1はこの情報整理がポイントとなりました。設問3は携帯電話の活用ということが問われていますが、解答に直接結びつく記述が見当たらないため、一般的な携帯電話の活用例を解答する設問であったと考えられます。タッチパネルを用いた改善内容については、実際の回転すし店に導入している事例も多く、取り組みやすい受験者も多かったと予想されます。この問題の難易度は普通です。

3. 午後 試験講評

全体としての難易度は普通の問題で、出題された3問とも上級システムアドミニストレータの午後 問題としては定番となっているテーマであったと考えられます。主たるテーマは、問1がITの活用、問2がデータの活用、問3が内部統制となっています。いずれの問題とも、類似した問題が過去に出題されています。過去問題を題材に、論文で取り上げる業務など論文の構想を準備しておいた受験者にとっては、どの問題でも取り組みやすかったと予想されます。午後 論文試験を記述する上でのポイントである「設問で要求されている事項」を的確に捉え、文字数の制約などを踏まえた上で論述できれば、合格論文を記述できたでしょう。解答用紙の最初にある「論述の対象とする業務の概要」、続く「原稿

用紙」について、従来の様式と同じ様式であったため、戸惑うことはなかったと考えられます。

問1 提供サービスの競争力強化を図るための IT 活用

この問題は、IT の活用がテーマであり、IT の活用によって競争力を強化したサービスの内容については任意であるので、どのような業務をテーマにしても記述しやすい問題であったと考えられます。設問アでは、サービスの内容と IT 活用の概要、あなたの立場を記述します。一般的な設問アの要求事項でした。設問イでは、競争力強化のための情報の収集と分析、IT 活用による競争力強化の実現について論述します。この問題では、情報の収集と分析を行って、どのように IT 活用による競争力強化をするかという手順については、問題文中に詳細な記述があります。しかし、情報の収集と分析についての具体例がなく、同様に IT 活用の部分についても具体例がないため、具体的な案件を持たない受験者にとっては記述しにくかったと考えられます。設問ウでは、「評価で判明した課題」について記述が要求されています。設問ウでよく問われる「今後の課題」とは少し色合いが異なるため、記述に際しては注意が必要だったと考えられます。この問題の難易度は普通です。

問2 顧客層を拡大するためのデータ活用

データ活用に関する問題で、上級システムアドミニストレータの午後 試験としては、定番の問題といえるでしょう。設問アでは、顧客層を拡大するために実施した施策を記述します。一般的な設問アでは業務の概要なども記述しますが、この問題では要求事項になっていません。施策のみで設問アの 800 字を記述しにくい場合は、業務の概要などを含めて記述してもよいでしょう。設問イでは、施策の立案に際して活用したデータとデータの分析結果、分析結果の活用について記述します。設問イについては、問題文中に例が多く記述されているので、受験者にとって大いに参考になったと考えられます。分析結果の活用については、その「ねらい」の記述も要求されていますので、忘れないように記述しなければいけません。設問ウについても注意点があります。一般的な「評価と今後の課題」ではなく、施策の実施結果および評価について、次の施策への反映について要求されています。設問ウの記述ポイントであったでしょう。この問題の難易度は普通です。

問3 内部統制の取組みにおける IT 業務処理統制

問題文の冒頭に「内部統制」という大きなテーマが掲げられているので、内部統制にかかわっていない受験者にとってみれば、一見手を付けにくそうに感じられます。しかし、問題文をよく読むと、個別の業務処理にかかる IT 業務処理統制が実際の問題のテーマであることが分かります。記述すべきターゲットは小さいので、規模の大きな案件に携わっていない受験者でも記述は容易でしょう。設問アでは、業務システムの概要と、IT 業務処理統制の取組み体制を記述します。IT 業務処理統制そのものの記述は触れる程度で十分でし

よう。設問イでは、IT 業務処理統制の検討に際し、業務プロセス上での重大なリスクと対応する統制について記述します。問題文には、取引データの信頼性と具体的な例が記載されていますが、データ信頼性という観点でこの例をとらえれば、幅広い案件に対応した論述が可能であると考えられます。この問題の設問イでは、リスクと判断した事項を「複数」取り上げることがポイントとなっています。設問ウの記述においても一つポイントがあります。この問題の設問ウでは「評価手続」が要求されています。「評価手続」については事前に論文の構想を立てにくい部分なので、この部分の記述には多少時間を要するのではないかと考えられます。この問題の難易度は普通です。

以上

