

## ■全体講評

今回の出題は、問題文にヒントが書かれている問題が多く、比較的解答しやすかったのではないかと思います。業種的には、メーカー、調査会社、卸売業、量販店といろいろでしたが、業種固有の設問はほとんどなく、業務知識があまりない受験者でも特に困ることはなかったと思います。ただ、問4だけは小売業の業務の流れのイメージがある程度わからないと解答が見つげにくかったようで、少し得点が低めでした。

間違いで気になったのが、設問では提言すべき内容を問われているにもかかわらず、問題点を述べて減点になっている解答や、不足しているSLAを挙げなくてはいけないのに、すでに挙げられているSLAを挙げている解答など、設問の読み取りの際の注意不足が多く見受けられた解答が多かった点です。設問の指定には、くれぐれも注意して解答するようにしてください。

また、問題文の表現をそのまま持ってくればよいにも関わらず、自分独自の表現をして、キーワードが抜けてしまい減点になっている解答も多く見受けられました。解答は、できる限り問題文の表現を使う点も十分に注意してください。

### 問1 情報サービス業のSLM(サービスレベルマネジメント)監査

この問題は、SLMやSLAに関する基本的な知識があることが前提となります。SLMとは、SLAに基づいて日常の活動が適正に実行されているかを監視し、評価を通じて維持・改善を行う管理のことをいいます。SLAを適切に作成し、それに基づいてPDCAを回すことが、ITガバナンスの確立において重要となります。

#### 設問1

マネジメント活動の内容については、問題文に記述されている内容をまとめればよいので、答えやすい設問でした。設問に「問題文を読んで」と書かれていますので、問題文の記述を要約して書くことになります。二つの観点をどのように捉えるかで少し迷いますが、素直に問題文の記述の前半の合意を得る部分と、後半の継続的な品質向上の部分を取り上げれば結構です。後半の部分を二つに分けている解答も多かったのですが、これは合わせて一つの解答として採点しました。

SLMの要素活動についても、問題文中にある「モニタリング、レポート、レビュー、改善」をそのまま挙げるようになります。多くの人ができていましたが、PDCAの意味を厳密に考え、P(計画)を「SLAの規定」、D(実行)を「サービスの提供」にしている解答もありました。これは、

PDCAの考え方から見ると正しいので、正解としました。ただし、独自の考えで述べた解答でPDCAの対応が付いていないものは不正解としました。

#### 設問2

一般論で答える設問なので、解答範囲は非常に広くなります。ここでは、以下の視点からの解答を正解としました。

- ・品質の低下(成果物、サービス)
- ・コストの増大(含む費用対効果の不明確さ)
- ・納期の遅れ(成果物、サービス)
- ・顧客満足度の低下(含む訴訟、損害賠償)

「事業の損失」、「信頼性の低下」など具体性が欠ける解答は不正解としました。また、SLA項目をそのままリスクとして挙げた解答も多くありましたが、ここではもう少しまとめて解答する必要がありますので、これらの解答も不正解としました。

#### 設問3

現状の問題点としては、問題文の記述から「パフォーマンス評価指標やシステム構成など、契約当時のままで見直しが行われていないものがある」または、「コストダウンやセキュリティなどの利用企業が期待した当初の目的は果たせているのか不明である」のどちらかを挙げればよいことになります。素直な問題なので、多くの人が正解でした。

追加すべきSLA項目については、セキュリティ管理については多くの人が挙げていましたが、その他の項目については、「サービス時間」、「目的達成度」などの抽象的な解答をして不正解となったものが多く見受けられました。ここでは、すでにあるSLA項目に追加を行うので、既存のSLAと同じレベルの具体性のある項目を挙げなくてはなりません。解説に挙げられている解答例のほかに、以下のようなものは正解としました。

- ・MTBF
- ・障害発生率
- ・サービス提供時間

顧客満足度は、各SLA項目の達成状況に基づく結果指標となるので不正解としました。

### 問2 顧客認証システムの監査

過去に本試験でも出題されたことのある顧客認証システムに関する問題でした。内容としては、監査報告書の内容項目と監査手順についての知識が問われています。問題文にヒン

トがしっかり書かれているので、比較的答えやすい問題でした。

#### 設問1

aの解答としては、問題点や指摘事項だけを挙げて、改善対策を述べていない解答が非常に多く見受けられました。これらの解答は3点としました。システム監査人は、問題点の指摘を行うだけでなく、その改善の勧告まで行わなければなりません。

bは、フォローアップ計画（次回監査計画）を書かなければなりません。監査はフォローアップまで行って完結であることを覚えておいてほしいと思います。bでは、aで解答すべき「指摘事項と改善勧告」を挙げている解答もありましたが、これも場所からすると変ですが、一応正解としました。また、aで問題点や指摘事項のみを挙げ、bで改善勧告を挙げている解答も多くありました。これは両方で一つの正解としました。

#### 設問2

「監査チームメンバの中に、受審企業の担当部長がいる」とこと、「問題点の指摘に対応した改善策を立案するプロセスが不足している」とことについては、多くの人が指摘をしていました。これに対して、「個別計画の内容が基本計画より先に承認されている」とことについて解答している人は比較的少なかったです。

システム監査人は、監査対象から独立していることが求められますので、受審企業の担当部長がメンバとして加わることで変であることはすぐに分かります。また、システム監査人は、問題点の指摘だけでなく、その改善内容についても助言勧告しなければいけないので、改善策を立案するプロセスが不足している点も容易に見つけられたと思われます。個別計画と基本計画は1年単位の計画書である基本計画が当然先に作成されなくてはならないことは、多くの人が分かっていたと思われますが、問題文を読んだ時にこの順番が逆になっていることを見逃してしまっている人が多かったのではないかと思います。

#### 設問3

セキュリティ上の問題点を指摘する設問ですが、勝手な推測をいれるのではなく、あくまでも問題文の記述から解答していくことが重要です。失効処理において本人確認を後回しにして処理を行っている点については多くの人が指摘できていました。これに対して、送付されたICカードとPINを確認せずにそのまま送付している点については、正当率が低かったです。

「ICカードとPINメモを一緒に封筒に入れて送付して

いる」点を挙げた解答が多くありましたが、通常PINとは別にパスワードの設定を行わせることにより、他人がこの封筒を入手して利用することのリスクを回避している場合が多いので、不正解としました。また、「普通郵便で送付している」ことを問題にしている解答も多かったのですが、問題文には「郵送する」としか記述されておらず、普通郵便かどうかは不明なので、これも不正解としました。B社の審査窓口係りの不正の可能性を挙げた解答もありましたが、これも一応管理者による作業報告書のチェックが行われているので不正解としました。このように、問題文に書かれていない部分を推測する前に、問題文の記述からの解答を優先するようにして欲しいと思います。

#### 問3 ERPパッケージ導入によるシステム開発

ERPパッケージ導入に関する問題でした。パッケージ導入に関する基本的な考え方を理解していることが求められる問題でした。問題文の記述をベースに解答すればよい問題でしたが、問題文に忠実な解答でなく、独自の表現で解答して減点になっている解答が多く見受けられました。

#### 設問1

業務改革チームの作業について提言すべき内容を述べる設問でした。問題文にヒントが明確に書かれているので、比較的解答しやすい設問でした。

達成目標や成果の指標の作成については、問題文の記述をそのまま引用してくればよいので、多くの人が解答できていました。あるべき姿を明確にする点については、問題文の「しかし、業務改革チームがまとめた“あるべき姿”は、ERPとの機能比較を行えるレベルではなかった。」という記述を参考にして「ERPとの機能比較が行えるレベル」という記述が必要になります。この記述がなく、単に“あるべき姿”の詳細化だけを述べた解答は3点としました。

また、提言すべき内容を述べなくてはならないにも関わらず、問題点を指摘している解答も多く見受けられました。これらの解答は内容は合っていても、半分減点としました。

#### 設問2

システム構築チームの作業の進め方について提言すべき内容を挙げる設問です。ERP導入時のギャップ分析は、現行業務とERPの比較ではなく、あるべき業務の姿とERPを比較しないと行けないのが原則です。したがって、この原則に沿って解答を考えれば、現状の業務プロセスとの比較ではなく、あるべき姿とのギャップ分析を行うことを挙げられるはずですが、あまり正答率は高くありませんでした。

また、ERP導入に際しては、各業務プロセスの標準化を図ることも原則です。このようなことを理解していれば、問

題文の「課によって管理している項目や管理サイクルが異なっているため、納品確認リストなどの帳票はそれぞれ別のフォーマットが必要であった。」の記述が目につくはずですが、これを捉えて標準化の必要性を解答すればよいのですが、これも正答率は低かったです。これに関しては、問題文の記述を捉えた解答ではなく、単に標準化の必要性だけを述べた解答も多くありましたが、このような解答は4点としました。

多くの解答は、これらの原則に従った解答ではなく、単に業務の整理やモディファイ項目の見直しなどを述べていましたが、これらの解答は不正解としました。

### 設問3

低下が懸念されるコントロールと、その低下を補完するコントロールを述べる設問です。問題文のヒントの場所まで設問で指定されているので、多くの人が解答できていました。

低下が懸念されるコントロールについては、ほとんどの人が解答できていましたが、上司または購買課長による確認というような主語が明確でない解答も多くありました。これらの解答は3点としました。

補完するコントロールについては、上司による確認とプログラムによる自動チェックの両方が考えられ、この両方を記述していることが望ましいのですが、ほとんどの解答は上司による確認機能だけを述べていました。一応、この解答も正解としました。

### 問4 量販店の購買管理及び在庫管理

量販店の購買管理と在庫管理の問題です。それほど難しい問題ではなかったのですが、購買や在庫の業務の流れがイメージできない人にとっては、とっつきにくい問題だったようで、4問の問題の中で一番正答率が低くなりました。

#### 設問1

店舗システムの在庫残高と本部システムの在庫残高の不一致の原因を挙げる設問です。素直に、入力ミスや納品書の送付漏れなどを指摘することになります。

商品を店舗間移動した場合の在庫計上遅れによる不一致を挙げた解答も多くありましたが、この問題は店舗と本部の在庫の差異というよりは、月次のまたがりの問題と捉えた方がよいので、次の設問2の解答で使用すべきです。

また、納品書の到着に時間がかかることを挙げた解答もありましたが、本部の月末在庫は当然これらの到着を待って計算することになると考えられますので、不正解としました。

#### 設問2

本部システムの月次在庫残高をM社の月末在庫残高とすることができない理由を述べる設問です。これは、月末に商品

を移動した際に、移動元の店舗からはその月に商品が減った状態になるにもかかわらず、移動先の店舗では翌月に商品の在庫が増えることになるために、月末の商品在庫に移動中の商品が計上されないことを指摘すればよいことになります。このような商品移動によって在庫金額が合わなくなる問題は、過去にも何回か出題されていますので、ぜひ在庫問題の定番として覚えておいてほしい項目です。

この解決策としては、出庫データと入庫データを対にして同じ日付で入力する方法と、移動中の商品を別にして在庫に計上する方法の二つがあり、解答としてはどちらを解答しても構いません。

#### 設問3

不正の原因として考えられる職務分掌上の問題点を挙げる問題です。“納品書のない架空の仕入入力”や“実際と異なる購入単価での仕入入力”の二つが不正の例として挙げられており、どちらも仕入入力絡んでいるので、店舗で誰が仕入入力を行っているかをチェックすればよいことになります。そうすると、在庫管理担当者が仕入入力を行っていることが分かります。また、業務分掌上の問題点なので、在庫管理担当者の役割を見ると、入荷商品の確認から納品書の受領書の押印まで含めて一人でやっていることが分かります。このように、設問と問題文から明確に答えを導ける設問でしたが、正答率は非常に低かったです。このような業務との関連が深い問題を不得意にしている人が多いのではないかと思います。

以上